



威海市人民政府

www.weihai.gov.cn

关于设立水电气暖通信广电综合业务办理窗口的通知 (威住建通字〔2021〕61号)

时间: 2021-08-13 17:11

各区市住建、发改、水务（水利）、文化旅游、行政审批、大数据中心等部门，各供水、供电、供气、供热企业，联通、移动、电信、铁塔、广电威海分公司：

为深入贯彻落实省住建厅等四部门《关于印发水电气暖信服务优化营商环境创新突破实施细则的通知》（鲁建城建字〔2021〕15号）、关于印发《政务服务“双全双百”市政公用场景标准化办事指南》的通知和《2021年度威海市持续优化营商环境改革创新行动方案》（威营转发〔2021〕1号）要求，进一步优化水电气暖通信广电综合业务窗口办事流程，切实提升水电气暖通信广电综合服务水平，现将有关事项通知如下：

一、加快设立综合业务窗口。1. 在市、区（市）两级政务服务大厅划定水电气暖通信广电市政公用服务专区，设立水电气暖通信广电综合业务办理窗口，将水电气暖通信广电报装、缴费等业务办理整合为“一张表单”，并逐步扩大业务办理范围，为用户提供无差别水电气暖通信广电办理业务，加快实现“套餐式”“点单式”服务；完成时限：8月底前。2. 水电气暖企业在已开展业务的辖区范围内，每个区（市）至少有1处营业厅设有水电气暖综合业务窗口；鼓励有条件的企业将通信广电网络报装、缴费、开户等业务纳入联合办理窗口服务范围。完成时限：8月底前。

二、提升智慧化办理水平。水电气暖企业应加强线下营业厅自助终端机配置，加快拓展自助终端机可办理业务范围，逐步实现水电气

暖等市政公用服务事项自助办理渠道互通互融。8月底前，水电气暖企业要将水电气暖报装、缴费等业务接入自助终端机，实现自助终端机试运行。10月底前，水电气暖企业要在已开展业务的辖区范围内，每个区（市）至少有1处营业厅设有水电气暖自助服务终端机，实现水电气暖综合服务一次申报、自助选择、联动办理。

三、优化业务办理流程衔接。水电气暖通信广电企业要在设置综合业务办理窗口的基础上，强化企业间业务联动配合、资源共享，进一步提升水电气暖通信广电综合业务办理效率和服务质量。8月底前，水电气暖通信广电企业要建立综合业务窗口办理工作机制、制定业务衔接工作细则，明确综合业务办理所需材料、时限要求、纠纷处理方式等内容，进一步规范不同企业间联动受理水电气暖通信广电业务的工作流程；要轮流组织开展窗口人员跨行业业务培训，增强窗口人员水电气暖通信广电综合业务办理本领，提升从业人员服务技能。

四、强化责任落实和协调配合。住建、发改、水务（水利）、文化旅游部门要充分发挥行业主管部门作用，督促指导企业按规定要求完成各项工作任务；住建部门牵头组织水电气暖通信广电企业制作“一张表单”。行政审批部门要为水电气暖通信广电企业综合办公场所、窗口设置等提供支持和服务。大数据部门要为水电气暖通信广电企业爱山东移动端融合、自助终端机融合等提供数据共享技术支撑服务。水电气暖通信广电企业要发挥主体作用，加强协调配合，统筹安排人力物力投入，确保按时高质量完成各项工作任务。

版权所有：威海市人民政府

主办：威海市人民政府办公室

政府网站标识码：3710000028

鲁ICP备05001812号

鲁公网安备 37100202000146号