

聊城市城市管理局
聊城市发展和改革委员会
聊城市财政局
聊城市行政审批服务局
聊城市自然资源和规划局
聊城市住房和城乡建设局
聊城市大数据局
聊城市信息通信发展办公室
国网山东省电力公司聊城供电公司
中国广电山东网络有限公司聊城市分公司

聊城管字〔2022〕41号

关于印发《聊城市水电气暖信业务融合集成 服务工作方案》的通知

各县（市、区）、市属开发区城市管理局（综合行政执法局）、发改局、财政局、行政审批服务局、自然资源和规划局、住房和城乡建设局、大数据局、供电公司、广电网络公司：

现将《聊城市水电气暖信业务融合集成服务工作方案》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。



聊城市城市管理局



聊城市发展和改革委员会



聊城市财政局



聊城市行政审批服务局



聊城市自然资源和规划局



聊城市住房和城乡建设局



聊城市大数据局



聊城市信息通信发展办公室



国网山东省电力公司
聊城供电公司



中国广电山东网络有限公司
聊城市分公司

2022年6月28日

(此件依申请公开)

聊城市水电气暖信业务融合集成服务 工作方案

为进一步深化“放管服”改革，贯彻落实省委省政府关于营商环境创新 2022 年行动计划的部署要求，根据《关于推动水电气暖信等联动服务的指导意见》文件精神，通过水电气暖信业务融合、集成服务，进一步提升市政公用行业服务水平，特制定本方案。

一、工作目标

按照“试点先行，全市推广”的原则，推动改革由专项突破向系统集成升级，通过共享营业厅、市政公用服务专区的设置，开展水电气暖信市政公用综合服务业务融合，整合我市用水、用气、用暖、用电、通信、有线电视等专营单位服务业务，实现不同行业多项业务一厅（区）通办、一键缴费，打造便民、快捷、高效的服务新模式，实现“一次办”多事和“一站式”集成服务。

二、主要任务

（一）整合共享资源，统一政务服务标准

1. 梳理资源。水电气暖信主管部门组织专营单位分别梳理专营单位报装、缴费、查询、报修、报停等业务办理途径、流程和系统平台运用情况。（责任单位：市城市管理局、市发展和改革委员会、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：6 月

30 日前)

2. 明确路径。市城市管理局牵头组织召开座谈会，针对线上系统平台的模式进行调研，确定系统对接方式、数据接入范围、业务联办内容等。(责任单位：市城市管理局、市发展和改革委员会、市自然资源和规划局、市行政审批服务局、市大数据局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：6 月 30 日前)

3. 系统互联。通过技术手段，完成各专营单位内部系统和线上系统平台数据对接，部分业务系统数据互联、信息共享，实施线上系统平台试运行。(责任单位：市城市管理局、市行政审批服务局、市发展和改革委员会、市大数据局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：8 月 31 日前)

4. 优化办理流程。水电气暖信联合办理流程优化为用户提出一次业务办理申请，能立即办理业务的现场办理，需上门服务的后台内部流转，专营单位及时跟进服务。将各市政公用服务办理流程标准化，将水电气暖信报装、缴费、查询、报修、报停等业务办理整合为市政公用服务“一张表单”，并逐步扩大业务办理范围，实现“套餐式”“点单式”服务。进一步精简受理材料，申请表上需要提供的申请材料可通过数据共享获取的，不得要求用户重复提供。(责任单位：市城市管理局、市发展和改革委员会、市大数据局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：7 月 31 日前)

(二) 完善“市政公用服务专区”

5. 专区无差别受理。在各级政务服务大厅设立“水电气暖信市政公用服务专区”，设立综合业务办理专员，推行各窗口无差别受理水电气暖信服务。（责任单位：市行政审批服务局、市城市管理局、各专营单位。完成时间：7月31日前）

（三）建立共享营业厅

6. 试点受理简易业务。在主城四区范围内，水电气暖信各专营单位分别提报一处规模较大、设施完备的营业厅作为试点。统一悬挂共享营业厅标识，设立水电气暖信服务专区和专席，安排综合业务办理专员，制定服务指南和工作流程，试运行受理报装申请、简易缴费、报修等业务。（责任单位：市城市管理局、市大数据局、市发展和改革委员会、市行政审批服务局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：7月15日前）

7. 综合业务全面铺开。线上系统平台开放运行，系统对接工改系统、“爱山东”政务服务网和“爱山东”政务服务平台移动端，办理业务扩展为报装、缴费、查询、报修、报停等。对前台工作人员和后台办理人员进行综合业务集中培训，实现“流程扁平化、联系畅通化、人员专业化”。（责任单位：市城市管理局、市发展和改革委员会、市行政审批服务局、市自然资源和规划局、市大数据局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：8月31日前）

（四）开发智慧移动终端运用

8. 自助终端机互联互通。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，将水电气暖信报装、缴费、查询等业务接入自助终端机，实现自助终端机试运行，逐步实现水电气暖信市政公用服务事项自助办理渠道互通互融。（责任单位：市城市管理局、市发展和改革委员会、市行政审批服务局、市大数据局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：10月31日前）

（五）外线工程联动办理

9. 并联办理。市政公用服务涉及的市政工程类审批实行并联审批，水电气暖信专营单位（或下属施工单位）负责办理相关手续，系统平台在规定时限内将有关材料推送至行政审批部门，限时办结，简易工程项目探索实行告知承诺制。（责任单位：市行政审批服务局、各专营单位。完成时间：7月31日前）

10. 设计条件。在建设条件意见书中，各专营单位应明确水气暖各项管线与上级变电站及市政管网接头的路由、路径。（责任单位：市住房和城乡建设局、市城市管理局、各专营单位。完成时间：7月31日前）

11. 图审联审。建设项目施工图审查阶段，依托多图联审平台，相关专营单位应派专人参与建设项目室外管网的多图联审，并按照有关要求及时出具专业意见。（责任单位：市住房和城乡建设局、市城市管理局、各专营单位。完成时间：7月31日前）

12. 联合踏勘。外线接入设计施工阶段，市城市管理局组织协调有关专营单位开展预约上门、组团服务、联合核验，一次踏

勘同时完成外线施工方案设计和市政设施类审批所需的现场勘验。（责任单位：市城市管理局、市行政审批服务局、各专营单位。完成时间：6月30日前）

13. 协调施工。市城市管理局根据施工工期计划、安全及技术标准等要素，统筹协调各施工单位同步开挖、同步回填，避免出现“各自为政”导致的重复开挖、管线“打架”等问题。（责任单位：市城市管理局、各专营单位。完成时间：6月30日前）

（六）拓展多渠道线上综合服务

14. 设置线上综合服务窗口。在“爱山东”政务服务网和“爱山东”政务服务平台移动端设置线上综合服务窗口，开展市政公用服务“一站式”业务集成，对具备条件、符合安全要求的水电气暖信公共服务数字资源后台互通。（责任单位：市城市管理局、市发展和改革委员会、市行政审批服务局、市大数据局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：12月31日前）

15. 丰富“爱山东”政务服务平台移动端使用功能。根据群众办理业务实际，推进高频服务事项在“爱山东”政务服务平台移动端接入运行。（责任单位：市城市管理局、市发展和改革委员会、市大数据局、市行政审批服务局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：12月31日前）

16. 打通系统壁垒。加快城市工程审批系统和建筑市场监管与诚信一体化平台等业务系统互联互通，逐步实现“一套图纸”多部门在线使用。（责任单位：市行政审批服务局、市住房和城

乡建设局。完成时间：12月31日前）

（七）加强地块基础设施配备

17. 土地开发与市政公用基础设施配套建设。土地熟化主体（各县市区政府、市属开发区管委会、市土地储备整治中心）要加强与相关市政公用基础设施主管部门协调衔接，掌握拟出让或划拨土地周边已有设施情况，及时共享相关需求，合理规划路由。相关市政公用基础设施主管部门适度超前组织道路、供水、供电、供气、供暖、排水、通信、有线电视等配套设施建设。地块距离现有设施较远，配套建设所需周期较长的，应合理安排出让时序。土地收储单位储备土地应进行必要的前期开发，与储备土地直接相关的市政配套基础设施建设费用可按规定纳入土地开发支出。

（责任单位：市自然资源和规划局、市财政局、市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局、市城市管理局、市信息通信发展办公室、各专营单位。完成时间：12月31日前）

三、工作要求

（一）加强组织领导，强化责任落实和协调配合。建立专班工作机制，由市城市管理局分管领导任组长，各部门责任科长、专营单位分管同志为成员组成专班，负责具体改革任务推进。定期召开碰头会，及时沟通商议改革工作。各部门（单位）要以优化营商环境，提升群众便利度为出发点和落脚点，打破固有思维，加强跨行业交流协同，积极主动开展工作，加快推进改革任务落地。

（二）规范服务标准，确保共享数据衔接。水电气暖信专营单位对本单位系统进行梳理，明确工作标准、工作流程，提供业务需求、数据共享、接入方式和安全防护要求等，强化部门间业务联动配合、资源共享，各专营单位安排固定服务专员，负责接收后台流转事项、内部派件等具体工作。要轮流组织开展窗口人员跨行业业务培训，提高办理人员水电气暖信综合业务办理水平，进一步提升水电气暖信综合业务办理效率和服务质量。

（三）加强指导监督，提升服务水平。建立定期通报、联合检查等工作机制。通过信息化手段建立完善过程监控、进度可查、超时预警、服务评价等监督机制。各责任部门组成联合检查组，对共享营业厅、政务服务专区水电气暖信集成服务工作进行巡回检查指导，对工作落实不到位的单位进行通报，共享营业厅服务较差且整改不力的予以摘牌。

（四）加强宣传报道，营造良好社会氛围。各单位要通过新闻媒体、网站、宣传展板等途径多渠道宣传市政公用业务共享服务融合工作，提高社会知晓度，及时回应用户关心关注的问题，营造良好的社会氛围。各部门积极对口总结推广先进经验做法，争取省级部门试点推广或报道。

附件：聊城市水电气暖信业务融合集成服务工作专班人员名单

附件

聊城市水电气暖信业务融合集成服务工作 专班人员名单

主 任：唐安强 市城市管理局四级调研员
成 员：郝婧文 市城市管理局营商环境办公室主任
刘广阔 市城市管理局供节水办公室主任
陶 杰 市城市管理局燃气办公室主任
黄 雷 市城市管理局供热办公室主任
张安涛 市发展改革委能源管理科科长
王美贤 市财政局综合科科长
王 健 市行政审批服务局城市管理科科长
王克胜 市自然资源和规划局调查监测科科长
薛 飞 市住房和城乡建设局设计科科长
樊 磊 市大数据局数据应用管理与安全科副科长
王建斌 市信息通信发展办公室科员
刘德善 国网聊城供电公司副总经理
张冠新 市润达水业有限公司副总经理
马 伟 聊城新奥燃气有限公司副总经理
陈 斌 华能聊城热电供热公司副经理

刘晓光 财金清洁能源热力有限公司副总经理

张承志 中国移动集团聊城有限公司副总经理

王新斌 中国联合网络通信有限公司聊城市分公司
副总经理

张丰硕 中国电信股份有限公司聊城分公司副总经理

杜 辉 中国广电山东网络有限公司聊城市分公司
副总经理

