



办好实事 服务民生

——市城管执法委强化水气要素保障、营造良好营商环境工作纪略

记者马胜江 通讯员李波

供水供气服务涉及千家万户。今年以来，市城管执法委聚焦“高效办成一件事”，狠抓水气供给端改革，持续强化要素保障，精准梳理用水用气流程，以优质服务提升企业和居民获得感。



市城管执法委负责人协调解决市水务公司二水厂清水泵站山体滑坡问题

强化服务 便企利民

不断强化服务理念，持续创新服务模式，让企业少跑路、群众少跑腿。今年以来，市城管执法委聚焦营商环境优化，提升服务质效，为企业和群众提供更大便利。

做深做细前置服务。市城管执法委积极对接市工改办开通信息共享渠道，帮助供水、供气企业通过“工程建设项目审批管理系统”提前获取非居民用户需求信息，建立信息库，实现精准服务；提前设计施工，督促企业开展前置服务上门服务，提前了解用户水气使用需求基本情况，提前做好踏勘和方案设计，尽可能将施工提前至申请环节；优化办理流程，通过创新服务模式，将验收通气等环节并联办理，探索开通“无纸化”网上办理工程验收程序，进一步压减办事环节。同时，通过实行报装容缺机制减轻用户负担。截至目前，我市实现用水需求“321”、用气需求“310”服务，并可部分实现“用水210”和“用气210”服务，即申请受理、验收接通两个环节、1份申请材料、零跑腿服务。

开展定向用户培优工作。广泛引导水气供应企业将信用度高的重点用户列为培优发展对象，从用户有意向报装阶段即介入服务，开展上门对接走访工作，推行一对一定制服务，派驻报装专员全

程上门服务，探索先通气通气后缴费服务方式，使用户足不出户就能获得“服务在前，付费在后”的良好服务体验。

为特殊群体提供优质服务。继续巩固和扩大保供企业优质服务覆盖面，重点解决老年人“办事难”问题，对于没有智能手机无法出示“绿码”的老年人提供志愿服务。根据疫情常态化防控要求，志愿者针对无法使用智能手机出示“绿码”的老年人，用自己的手机使用“一码通行”小程序协助老年人进入业务办理场所办理业务。同时，为老年人耐心讲解微信、支付宝缴纳水费操作流程，让老年人缴费更方便。在此基础上，在服务窗口备足零钱，解决老年人普遍使用现金缴费造成找零不便问题。

打通网上缴费便捷通道。充分发挥网络作用，让“信息多跑路、群众少跑腿”。今年以来，市城管执法委结合“我为群众办实事”实践活动，为方便用户缴费新增蓝牙卡用户0.45万户，新增智能物联表数1.08万户，实现物联网表用户可通过微信公众号、支付宝或市民中心“24小时自助一体机”缴纳水费。同时，实现用户增值税电子普通发票可通过网络方便获取。

规范收费 补齐短板

用水用气收费问题无疑是群众最关心的问题，如何加大工作力度，补齐工作短板，加快取消不合理收费项目，并针对

工作中存在的短板和不足迅速解决？今年以来，市城管执法委聚焦问题、快速突破。

为全面规范收费，市城管执法委积极督促城市公共供水企业、燃气经营企业认真清理收费项目、证明事项，对无收费依据的收费项目一律予以取消。在此基础上，实现工商用户建筑区划红线外用水用气工程安装“零收费”，保证用户不承担建筑区划红线外发生的任何费用。今年以来，通过扎实开展“清、减、降”工作，市城管执法委已停止供水企业及其所属或委托安装工程公司在用水报装至验收接入环节向用户收取的接水费、增容费、出图费等11项不合理收费，并取消计量装置费和计量装置强检费。同时，停止燃气企业通过配气价格回收成本的收费项目16项。

针对“2020年十堰市优化营商环境评价”反映的“获得用水用气”问题整改工作、各公司“获得用水用气”报装情况，市城管执法委建立工作定期调度机制，对优化营商环境工作进度实行每月调度，对“我为群众办实事”活动实行每周调度，使获得用水用气工作压力传导更明确、监管工作更机制化、情况掌握更动态化，工作短板有效补齐。

聚焦安全 加强保障

如何让群众用水用气不再成为烦恼

事，必须从设施建设、资源调度等源头上解决问题。为进一步保障群众正常用水用气，提升群众生活品质，今年以来，市城管执法委协调市水务公司、首创东风（十堰）水务公司采用“西水东调”方法，开通建设大道转供点，新铺设一条全长1500米的PE-DN355供水管道，建成市政泵站一座，实现向北京路、发展大道（东）、浙江路等路段补水，日转供水量达到8000至10000吨，大大缓解了城区东部地势高区域用水紧张问题。在此基础上，督促市水务公司将解决龙门工业园及和谐大道沿线用水难问题作为践行“我为群众办实事”领办事项，在资金未到位情况下，不等不靠，提前铺设完成一条长1500米、直径为500毫米的供水主管道，新建加压泵站一座。

与此同时，通过协调指导供水供气企业加强水气基础设施建设维护，积极争取气源指标，建立自来水、天然气、液化石油气日监测调度机制，鼓励企业积极采购指标原料，保障正常供应。通过督促水气经营单位认真开展隐患整改和基础设施提升改造工作，不断增强安全保障。截至目前，累计整改供水供气安全隐患4000余处。

持续坚持优质服务，不断优化营商环境，努力增强企业和群众获得感。下一步，市城管执法委将以更扎实作风、更积极作为，为树立我市良好城市形象作出更多新贡献。



市城管执法委窗口工作人员认真为民服务



24小时自助充值机方便市民缴费



昆仑燃气公司志愿者上门服务