

新县自来水公司文件

新水字（2021）21号



”

”

公司各部门：

为进一步优化服务事项，提高办事效率，强化服务水平，按照“前台综合受理、后台分类处理”的模式，简化环节，优化流程，实现用水服务“最多跑一次”，结合工作实际，现将相关工作明确如下：

一、完善窗口建设

（一）公司各营业厅要按照能进必进原则，将用水报装、维修、过户、查询、缴费、开具发票等全量涉水业务融合到一个综合窗口统一受理。

（二）综合窗口业务人员要加强政策解读及学习，不断提高业务水平和工作能力，要充分了解业务内容及办理流程，积极做好客户服务工作。

（三）在受理各项业务后要根据业务类型及时流转公司各相关工作人员处理，不得留置、推诿，同时做好后续跟踪工作。

二、提高工作要求

（一）各综合窗口要统一办理流程、统一材料规范、统一审批时限、统一解释口径，优化办事流程，创新服务方式，进一步推进一窗受理，集成服务工作标准化、规范化建设。

（二）综合窗口人员收件后应及时向各相关部门推送办件信息，各相关部门工作人员及时接收、内部流转办理、限时办结。

（三）按照“一窗受理，集成服务”的要求逐步实现企业用水数据的共享交换、信息互联共享、集成服务，让企业少跑路。

（四）推行办件“容缺受理”机制。对符合条件，诚信良好的企业，重点、紧急项目等可容缺受理，即相关部门可先予办理再补齐所缺材料，通过提前介入避免申报人多走一趟。

三、强化组织保障

（一）积极协调配合。公司各部门要加强协同，密切配合，认真做好责任范围内的工作，实现工作有序、高效、顺畅推进。

（二）强化督促推进。公司各部门要定期对“一窗受理、集成服务”落实情况进行监督检查、督促推进，确保取得实效。对不认真履行职责、工作滞后的，公开通报批评。

（三）加强宣传推广。公司各部门要加强宣传，提高“一窗受理、集成服务”模式的知晓度。要多渠道听取企业和群众建议，及时总结好经验、好做法，加大宣传推广力度，以点带面推动各项工作扎实有效开展。

2021年5月6日