**密级：**公开

建议第20220089号

**案 由**：关于进一步提升用水营商环境的建议

**提 出 人：**杜量衡,邢向钊,徐锋,赵大运,张泉,谌凯,宫清,徐彪(共8名)

**办理类型：**分办

**承办单位：**市交通运输局,市规划和自然资源局

**内 容：**

一、案由

（一）基本情况

近年来，深圳市将优化营商环境作为“一号改革工程”，提出要建设国际一流营商环境改革创新实验区。深圳这座因改革兴起、也以改革为灵魂的城市，尤其是在保障民生的供水行业改革上从未止步。2019年，深圳水务集团关注客户需求，从简环节、压时限、精材料等方面开始优化用水业务流程。2020年，深圳水务集团健全“互联网+”服务机制、提质降本增效，实现用水业务掌上查、指尖办。2021年，深圳水务集团全面实现用水报装零费用。多年来，深圳水务集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全力落实用水营商环境工作部署，落实《深圳经济特区优化营商环境条例》要求，切实提升“获得用水”服务水平整体提升，具体情况如下：

“零申请”，政企联动，服务送上门。深圳水务集团用水接入实现全流程电子化，用水报装系统对接政务服务平台，对小型低风险社会投资建设项目，在建设项目办理建设工程规划许可时自动推送建设项目信息，深圳水务集团提前介入，主动上门，将配套供水设施铺设至红线范围外，待项目内部用水设施建好后即可接入通水。通水前的环节由水务集团全程包办，报装系统具备关键节点信息自动推送功能，客户可随时掌握业务进度，用水更省心。

“零跑腿”“零资料”，信息时代，用水线上办。客户可通过深圳水务集团网厅、微信公众号、小程序以及“i深圳”APP、广东省政务服务网等线上渠道提出用水需求，由供水企业上门为客户办理用水接入。全面推广线上服务，全渠道受理客户用水业务，满足不同客户群体的需求，实现用水业务掌上查、指尖办，服务送上门，客户零跑腿，提升客户体验。借助人脸识别、信息共享等技术的支持，线上服务操作越来越便捷，客户通过手机动动指头，刷个脸，甚至不需提交任何资料，即可完成业务办理。良好的客户体验，使线上服务得以迅速普及。

“零费用”，费用全减免，接水“零成本”。深圳水务集团出台系列措施持续降低用水报装成本。2019年，在全国率先推出正式用水报装DN50及以下口径水表免费送政策。2020年，在省内率先推出了小型用水市政接入免费安装的政策。2021年，贯彻落实《深圳经济特区优化营商环境条例》，推出用水报装红线外用水接入零成本服务政策，全面实现用水接入零费用，切实降低客户用水接入成本。今年，坪山区共有288单用水报装享受“零成本”服务，为客户节省成本约122.46万元。

（二）存在问题

随着营商环境工作不断推进，全国优化营商环境整体氛围已经形成。目前，深圳水务集团已借助信息化技术进一步提升工作效率，完善政务信息共享，推广水电气业务与其它公共服务事项联动办理，优化线上服务功能，提升业务办理便利度。但是，营商环境的进一步优化，需政府层面给予支持，主要体现在以下两方面。

一是针对用水接入管线直DN300及以下，管线长度不超过200米的供水设施，已纳入“小型市政公用服务接入工程”范围，小型市政公用服务接入工程的占用挖掘道路、占用城市绿地、砍伐、迁移城市树木等行政许可实行告知承诺制。而一般市政公用服务接入工程的占用挖掘道路、占用城市绿地、砍伐、迁移城市树木等行政许可并未实行告知承诺制，一定程度上影响了用水营商环境的整体提升。

二是按照《深圳市人民代表大会常务委员会关于坚决查处违法建筑的决定》“供水、供电、供气部门不得给无合法的房地产产权证明文件或无临时土地使用权证明文件的违法建筑供水、供电、供气。”的要求，水务集团始终把产权合法性证明作为受理客户报装业务的必备材料。由于历史原因，深圳市存在大量历史遗留建筑物无法提供产权合法性证明，大量客户反馈此类证明的开具单位不明确，开具难度大，很大程度上影响了办理用水报装效率。

二、建议

一是建议将一般市政公用服务接入工程的占用挖掘道路、占用城市绿地、砍伐、迁移城市树木等行政许可也纳入实行“告知承诺制”范围，提升市政公用服务接入工程工程政策的普惠性。

二是建议明确存量历史遗留建筑物产权合法性证明的开具主体及统一证明样式。