**宿州市城市管理（行政执法）局**

**公共服务事项服务指南**

宿州市城市管理局

2016年12月19日

**目 录**

1. 数字化城管为民管理监督指挥服务指南 ……………………………1
2. 12319城管服务热线服务指南…………………………………………2
3. 城管服务超市城管为民服务指南………………………………………4
4. 城市园林绿化企业三级资质证书损毁、遗失补办服务指南……5
5. 园林绿化认建认养服务指南 ……………………………………………7
6. 城市道路绿化养护服务指南 ……………………………………………9
7. 城区开放式公园、林地、绿地绿化养护服务指南 ………………11
8. 城市公园、公共游园免费开放服务指南 …………………………12
9. 对单位附属绿地的绿化建设技术指导服务指南…………………14
10. 市区古树名木养护技术指导服务指南 ……………………………15
11. 公开城镇排水与污水处理设施运行维护和保护情况的检查结果服务指南 ……………………………………………………………………17
12. 城区污水管网建设、维护与雨污合流制管道清淤疏浚服务指南…………………………………………………………………………………19
13. 城区主干道雨水管道清淤疏浚服务服务指南 …………………21
14. 城区防汛排涝下水管网应急疏通服务指南 ……………………23
15. 污水处理服务指南 ……………………………………………………24
16. 城市道路养护、维修服务指南 ……………………………………26
17. 城市主干道道路照明设施新建、养护、维修服务指南……28
18. 城市桥梁检测和养护维修服务指南 ……………………………30
19. 城市雨水检查井盖、井篦养护、维修服务指南 ……………32
20. 泵站养护、维修服务指南 …………………………………………34
21. 道路封闭公告服务指南 ……………………………………………36
22. 城市管理领域内相关科技项目的引进和创新服务指南……37
23. 城市生活垃圾收集、转运、处置服务指南……………………39
24. 城市公共厕所建设、改造和保洁服务指南……………………41
25. 城市生活垃圾处理费减免服务指南 …………………………… 43
26. 公共自行车租赁卡办理服务指南…………………………………45
27. 城市市容和环境卫生法律、法规宣传服务指南 ……………47
28. 公布城市供水水质检测报告服务指南 …………………………48
29. 供水服务专线96600服务指南 …………………………………50
30. 优质服务进社区服务指南 …………………………………………52
31. 低保户用水费用减免服务指南…………………………………… 53
32. 提供供水服务指南…………………………………………………… 55
33. 多人口家庭用水基数核定服务指南 ……………………………58
34. 总表或合表计量用水办理服务指南 ……………………………59
35. 区域内停止供水或降压供水公告发布服务指南 ……………61

1.数字化城管为民管理监督指挥服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《关于进一步推进我市数字化城管建设的请示》（宿城管〔2013〕179号）：按照国家住建部要求，我局于2013年3月向市政府上报专题请示，推进数字化城管建设，并于2014年2月份开始试运行。

二、承办机构

宿州市城市管理行政执法支队（市城市管理监督指挥中心）

三、服务对象

广大市民、部分市直单位

四、服务条件

涉及宿州市城市管理的事部件

五、服务流程

1.发现问题上报；2.案件建立；3.任务派遣；4.任务处理

5.处理反馈；6.核查结案；7.考核评价。

六、服务时限

 根据具体情况而定

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市城市管理行政执法支队（市城市管理监督指挥中心）

电话：0557-3025611

2.12319城管服务热线服务指南

 （主动服务类）

一、办理依据

1.《关于申报建立“全国建设系统12319服务热线”试点工作的通知》（建文明〔2004〕40号）：全文。

2.《关于安徽省建设厅启用全国建设事业公益服务专用电话号码“12319”的函》（通信函〔2004〕20号）：全文。

3.《安徽省住房城乡建设厅关于同意宿州市启用12319建设事业服务热线的批复》（建会函〔2013〕300号）：为进一步密切住房城乡建设事业与人民群众的联系，加快推进全省数字化城市管理工作，同意宿州市启用12319建设事业服务热线。

二、承办机构

宿州市城市管理行政执法支队（市城市管理监督指挥中心）

三、服务对象

广大市民

四、服务条件

涉及宿州市城市管理的事部件

五、服务流程

1.接到12319热线电话；2.案卷建立；3.任务派遣；

4.任务处理；5.处理反馈；6.核查结案；7.考核评价。

六、服务时限

 根据具体情况而定

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市城市管理行政执法支队（市城市管理监督指挥中心）

电话：0557-3025611

3.城管服务超市城管为民服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

为高效发挥数字城管系统功能，2014年6月，“宿州城管服务超市”应运而生。运用城管服务超市工作亭、微信公众号等途径，广泛接受群众诉求，让群众就近享受到市容环卫、园林绿化、市政设施、河道广场、环境保护、城市供水、供气、供暖、污水处理等相关问题诉求与咨询，宿州红十字会应急服务和水费缴纳、公共自行车卡办理等贴心服务。

二、承办机构

宿州市城市管理行政执法支队（市城市管理监督指挥中心）

三、服务对象

广大市民

四、服务条件

涉及宿州市城市管理的事部件

五、服务流程

1.接到群众诉求；2.诉求建立；3.任务派遣；4.任务处理

5.处理反馈；6.核查办结；7.考核评价。

六、服务时限

 根据具体情况而定

七、收费依据及标准

 免费

八、咨询方式

宿州市城市管理行政执法支队（市城市管理监督指挥中心）

电话：0557-3025611

4.城市园林绿化企业三级资质证书损毁、遗失补办服务指南

(依申请类)

一、办理依据

1.《城市园林绿化企业资质管理办法》（建城〔2015〕383号）第四条第二款：三级和三级以下企业由所在城市园林绿化行政主管部门审批、发证，报省、自治区建设行政主管部门备案。

2.《住建部关于关于领取企业资质证书的有关说明》：原资质证书发生遗失、损毁的，请到资质初审部门办理遗失补办手续。

二、承办机构

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

三、服务对象

城市园林绿化企业

四、申请条件

城市园林绿化企业三级资质证书遗失需要补办

五、申报材料

1.园林绿化业企业资质证书遗失补办申请审核表；

2.《营业执照》副本及复印件；

3.原建筑业企业资质证书复印件；

4.在省级或行业报纸，或者在资质许可机关网站发布的遗失声明。

六、服务流程

1.申请人向政务中心窗口提交相关材料；

2.进行受理审核、审批；

3.对于审批合格人员予以补发证件。

七、受理时限

2个工作日

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

电话：0557-3935586

5.园林绿化认建认养服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《宿州市城镇绿化条例》第一章第五条：鼓励单位和个人以投资、捐资、认建、认养等形式，参与城镇绿化的建设和养护。经城镇绿化行政主管部门同意，投资、捐资、认建、认养的单位或者个人可以享有绿地、树木一定期限的冠名权。

二、承办机构

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

三、服务对象

个人、法人和其他组织

四、服务条件

宿州驻地各单位、团体、家庭和公民自愿以直接负责或提供经费等方式，进行城市绿地(树木)建设、管护。

五、服务流程

1.认建认养的单位或个人向宿州市园林绿化管理局提出申请；

2.签订认建认养协议，明确双方责任和权利。

六、服务时限

认养树木的期限原则上不低于1年，可结合实际商定适当延长。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

电话：0557-3935586

6.城市道路绿化养护服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

 《城市绿化条例》（国务院令第100号）第十八条：城市的公共绿地、风景林地、防护绿地、行道树及干道绿化带的绿化，由城市人民政府城市绿化行政主管部门管理。第二十三条：城市的绿地管理单位，应当建立、健全管理制度，保持树木花草繁茂及绿化设施完好。

二、承办机构

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

三、服务对象

广大市民

四、服务条件

为市民提供休闲、娱乐、健身活动场地

五、服务流程

1.对园林绿化苗木的日常维护管理；

2.对园林绿化设施的日常维护、修理、更换；

3.对公共绿地的改建、扩建的立项工作。

六、服务时限

无

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

 电话：0557-3935586

7.城区开放式公园、林地、绿地绿化养护

服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《城市绿化条例》（国务院令第100号）第十八条：城市的公共绿地、风景林地、防护绿地、行道树及干道绿化带的绿化，由城市人民政府城市绿化行政主管部门管理。

二、承办机构

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

三、服务对象

广大市民

四、服务条件

为市民提供休闲、娱乐、健身活动场地

五、服务流程

1.对园林绿化苗木的日常维护管理；

2.对园林绿化设施的日常维护、修理、更换；

3.对公共绿地的改建、扩建的立项工作。

六、服务时限

无

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

电话：0557-3935586

8.城市公园、公共游园免费开放服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《中共中央国务院关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》：（十八）健全公共服务设施。坚持共享发展理念，使人民群众在共建共享中有更多获得感。合理确定公共服务设施建设标准，加强社区服务场所建设，形成以社区级设施为基础，市、区级设施衔接配套的公共服务设施网络体系。合理规划建设广场、公园、步行道等公共活动空间，方便居民文体活动，促进居民交流。强化绿地服务居民日常活动的功能，使市民在居家附近能够见到绿地、亲近绿地。城市公园原则上要免费向居民开放。

2.市政府公开承诺提供事项。

二、承办机构

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

三、服务对象

广大市民

四、服务条件

为市民提供休闲、娱乐、健身活动场地

五、服务流程

1.对园林绿化苗木的日常维护管理；

2.对园林绿化设施的日常维护、修理、更换；

3.对公共绿地的改建、扩建的立项工作。

六、服务时限

无

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

电话：0557-3935586

9.对单位附属绿地的绿化建设技术指导

服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《城市绿化条例》（国务院令第100号）第十四条：单位附属绿地的绿化规划和建设，由该单位自行负责，城市人民政府城市绿化行政主管部门应当监督检查，并给予技术指导。

二、承办机构

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

三、服务对象

法人、其他组织

四、服务条件

无

 五、服务流程

1.接受技术咨询；

2.现场指导。

六、服务时限

无

七、收费依据和标准

免费

八、咨询方式

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

电话：0557-3935586

10.市区古树名木养护技术指导服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《城市绿化条例》（国务院令第100号）第二十五条：对城市古树名木实行统一管理，分别养护。城市人民政府城市绿化行政主管部门，应当建立古树名木的档案和标志，划定保护范围，加强养护管理。在单位管界内或者私人庭院内的古树名木，由该单位或者居民负责养护，城市人民政府城市绿化行政主管部门负责监督和技术指导。

二、承办机构

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

三、服务对象

个人、法人和其他组织

四、服务流程

1.对古树名木建立档案盒标志；

2.对古树名木的日常养护管理；

3.接受技术咨询；

 4.现场指导。

五、服务时限

无

六、收费依据及标准

免费

七、咨询方式

宿州市园林管理处（市园林绿化管理局）

电话：0557-3935586

11.公开城镇排水与污水处理设施运行维护和保护情况的检查结果服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《城镇排水与污水处理条例》（国务院令第641号）第四十四条：县级以上人民政府城镇排水主管部门应当会同有关部门，加强对城镇排水与污水处理设施运行维护和保护情况的监督检查，并将检查情况及结果向社会公开。实施监督检查时，有权采取下列措施：

（一）进入现场进行检查、监测；

（二）查阅、复制有关文件和资料；

（三）要求被监督检查的单位和个人就有关问题作出说明。

被监督检查的单位和个人应当予以配合，不得妨碍和阻挠依法进行的监督检查活动。

二、承办机构

宿州市排水有限责任公司

三、服务对象

公众

四、服务条件

在市区内按照城镇排水与污水处理设施运行维护和保护的单位

五、服务流程

1. 建立健全进出水在线监测系统的安全运行制度，保证出水水质符合国家和地方规定的排放标准，不得排放不达标污水。

2. 接受各类关于城镇排水与污水处理设施运行维护情况的热线电话反映，并进行记录处理，制止各类有损排水与污水处理设施的行为。

3. 城镇污水处理设施维护运营单位不得擅自停运城镇污水处理设施，因检修等原因需要停运或者部分停运城镇污水处理设施的，应当在90个工作日前向城镇排水主管部门、环境保护主管部门报告。

4. 在出现进水水质和水量发生重大变化可能导致出水水质超标，或者发生影响城镇污水处理设施安全运行的突发情况时，立即采取应急处理措施，并向城镇排水主管部门、环境保护主管部门报告。

5．城镇排水主管部门对城镇污水处理设施运营情况进行监督和考核，并将监督考核情况向社会公布。有关单位和个人予以配合。

六、服务时限

根据工作实际情况开展

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市排水有限责任公司，电话：0557—3672000

12.城区污水管网建设、维护与雨污合流制管道清淤疏浚服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城镇排水与污水处理条例》（国务院令第641号）第三十八条 城镇排水与污水处理设施维护运营单位应当建立健全安全生产管理制度，加强对窨井盖等城镇排水与污水处理设施的日常巡查、维修和养护，保障设施安全运行。

2.《市政工程设施管理条例》第十六条：市政工程管理部门对城市排水设施，应建立经常的管理、养成护、维修和疏浚制度，经常保持管理畅通，不得污染城市环境。

3.《水污染防治行动计划》第一条第二节：全面加强配套管网建设。强化城中村、老旧城区和城乡结合部污水截流、收集。现有合流制排水系统应加快实施雨污分流改造，难以改造的，应采取截流、调蓄和治理等措施。

4.《安徽省市政设施管理条例》第二十条：建设行政主管部门管理的市政设施，由其委托的市政设施养护、维修专业单位负责养护、维修。

二、承办机构

宿州市排水有限责任公司

三、服务对象

公众

四、服务条件

保障设施安全运行

五、服务流程

1．热线电话；

2．污水管网监控室监控数据；

3．污水管网巡察科巡察。

六、服务时限

因重大事故造成管道堵塞问题在72小时内修复；对污水冒溢问题在48小时内处理；污水窨井盖损坏或缺失24小时内更换或补充。

七、收费依据及标准

免费

 八、咨询方式

宿州市排水有限责任公司，电话：0557—3672000

13.城区主干道雨水管道清淤疏浚服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《安徽省市政设施管理条例》第二十二条：承担市政设施养护、维修任务的单位，应当严格执行国家和省制定的各项市政设施养护、维修标准和技术规范，定期进行养护、维修，市政设施丢失、损坏的应当及时修复。

2.《市政工程设施管理条例》第十六条：市政设施管理部门对城市雨水排水设施，应建立经常的管理、养护、维修和疏浚制度，经常保持管理畅通，不得污染[城市环境](http://baike.baidu.com/subview/597192/597192.htm%22%20%5Ct%20%22_blank)。

二、承办机构

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

雨水管道清淤疏浚在每年汛期来临之前

五、服务流程

1．按照市政府下达的市政设施维护计划，科学组织，精细化管理，保质保量完成任务；

2．强化市政设施巡查机制，坚持节假日及双休日巡查执法，确保设施巡查到位率100%，确保设施修复率100%；

3．清淤作业设置必要的安全设施、警示标志，在夜间或者恶劣天气作业的，现场设置明显的警示信号；

4．清淤作业人员穿着统一的安全标志服；施工物料应当堆放在作业区内，养护维修作业完毕后，应当及时清除遗留物。

六、服务时限

道路雨水及时清理；雨水管道清淤疏浚按年度计划实施。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

电话：0557-3908905

14.城区防汛排涝下水管网应急疏通服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《关于印发宿州市城市防洪应急预案的通知》宿政办发[2007]27号：城市防汛指挥部办公室设在市城管局。

二、承办机构

宿州市城市管理局

三、服务对象

公众

四、服务条件

依据预警信号，及时启动防洪应急预案。

五、服务流程

根据城市洪涝、暴雨渍涝、台风等灾害的严重程度和范围，将预警级别划分为四级，并用红、橙、黄、蓝色表示，由低到高依次是Ⅳ级、Ⅲ级、Ⅱ级、Ⅰ级。根据预警级别分别启动四级防汛排涝应急预案。

六、服务时限

防汛期间值班24小时不间断（24小时值班电话：3936232），对雨天造成城区积水内涝分类进行处理。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市城市管理局

电话：0557-3936617

15.污水处理服务指南

（主动服务类）

 一、办理依据

《城镇排水与污水处理条例》（国务院令第641号）第二十八条：城镇排水主管部门应当与城镇污水处理设施维护运营单位签订维护运营合同，明确双方权利义务。

二、承办机构

宿州市城南污水处理厂

 三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

根据签订的维护运营合同办理

五、服务流程

1、接收：污水由城市污水管网系统收集后，通过各个泵站输送到污水处理厂。

2、处理：进入污水处理设施的各个处理单元，吸附降解各种污染物，脱氮除磷，达标排放。

3、排放：达到城镇污水处理厂污染物排放标准(GB18918—2002)中的一级A排放标准后排放。

六、服务时限

即办

七、收费依据及标准

《宿州市城市污水处理费管理办法》第四条：城市污水处理费按照用水量逐月计收，具体标准为：生活用水0.80元／吨，工业用水0．90元／吨，经营服务业用水1.20元／吨。

八、咨询方式

宿州市城南污水处理厂

电话：0557-3963902

16.城市道路养护、维修服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城市道路管理条例》第二十二条：市政工程行政主管部门组织建设和管理的道路，由其委托的城市道路养护、维修单位负责养护、维修。

2.《安徽省市政设施管理条例》第二十条：建设行政主管部门管理的市政设施，由其委托的市政设施养护、维修专业单位负责养护、维修。

二、承办机构

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

城市道路(砼路面、沥青砼路面、路牙石及人行道)出现缺陷，对市民出行带来安全隐患。

五、服务流程

1．按照市政府下达的市政设施维护计划，科学组织，精细化管理，保质保量完成任务；

2．实施疏导保畅措施, 除紧急抢修外，维护、修补工程坚持“大修避高峰，小修不设堵”，最大限度减少市政养护施工对道路交通和市民工作生活的影响；影响交通畅通需要封闭或半封闭的，提前办理封闭手续并向社会公布养护维修作业的时间；

3．杜绝施工中尘土飞扬现象，减少环境污染，加强施工车辆运料覆盖和进出场冲洗措施管理，落实安全文明施工责任制。

4．强化市政设施巡查机制，坚持节假日及双休日巡查执法，确保设施巡查到位率100%，确保设施修复率100%；

5． 城市道路养护维修作业设置必要的安全设施、警示标志，在夜间或者恶劣天气作业的，现场设置明显的警示信号；

6．养护维修作业人员穿着统一的安全标志服；施工物料应当堆放在作业区内，养护维修作业完毕后，应当及时清除遗留物。

六、服务时限

对发现的市政道路砼路面、沥青砼路面“坑槽”问题，在保证质量的情况下及时修复，砼路面修复时间15天，沥青砼路面天气允许情况下随时修复；路牙石人行道损坏、缺失的随时现场进行处理。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

市政工程管理处（市政工程公司）

电话：0557-3908905

17.城市主干道道路照明设施新建、养护、维修

服务指南

(主动服务类)

一、办理依据

《城市道路照明设施管理规定》（建设部第21号令）第一章第四条：城市建设行政主管部门设置城市道路照明设施管理机构，负责本城市规划区内道路照明设施日常管理工作。

二、承办机构

 宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

城市主干道路照明设施，路灯、路灯电缆出现缺失损坏，对市民出行带来不便和安全隐患。

五、服务流程

1.强化城市道路照明设施巡查机制，坚持工作日、节假日及双休日巡查，确保亮灯率不低于98%；

2.通过电话热线、市长热线、政务论坛、电子邮件和数字城管平台反映道路照明设施损坏或缺失修复率达100%。

六、服务时限

对发现、反映的城区范围内的主要干道道路照明设施问题随报随修

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

 宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

 电话：0557-3908905

18.城市桥梁检测和养护维修服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城市桥梁检测和养护维修管理办法》(建设部令第118号)第四条：城市桥梁产权人或者委托管理人，负责对其所有的或者受托管理的城市桥梁进行检测和养护维修。

2.《安徽省市政设施管理条例》第二十条：建设行政主管部门管理的市政设施，由其委托的市政设施养护、维修专业单位负责养护、维修。

二、承办机构

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

城市桥梁定期检测评估，针对检测报告按程序进行养护维修。

五、服务流程

1．按照养护维修年度计划和技术规范对城市桥梁进行检测养护；

2．经过检测评估结果，确定城市桥梁的承载能力下降，但尚未构成危桥的，应当及时设置警示标志，并立即采取加固等安全措施；

3．经检测评估判定为危桥的，城市桥梁产权人和委托管理人应当立即采取措施，设置显著的警示标志，并在二十四小时内，向市政设施行政主管部门报告；市政设施行政主管部门应当提出处理意见，并限期排除危险。

六、服务时限

按照程序办理相关维修养护手续。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

电话：0557-3908905

19.城市雨水检查井盖、井篦养护、维修

服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省市政设施管理条例》第二十条：建设行政主管部门管理的市政设施，由其委托的市政设施养护、维修专业单位负责养护、维修；

二、承办机构

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

城市雨水检查井盖、井篦出现缺陷、缺失，对市民出行带来安全隐患。

五、服务流程

1．强化市政设施巡查机制，坚持节假日及双休日巡查执法，确保设施巡查到位率100%，确保设施修复率100%；

2．通过数字城管平台及电话热线、市长热线、政务论坛、电子邮件反映雨水检查井盖、井篦损坏或缺失。

六、服务时限

对发现、反映的管辖范围内的井盖、井篦缺损问题，随时修复。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

电话：0557-3908905

20.泵站养护、维修服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省市政设施管理条例》第二十条：建设行政主管部门管理的市政设施，由其委托的市政设施养护、维修专业单位负责养护、维修；

二、承办机构

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

泵站每天保障下穿立交桥不积水，或强降雨引起桥下积水。

五、服务流程

1．保证泵站、每年对泵站、进行维修养护，使设备处于良好的工作状态，保证雨污水排放及防汛功能的正常发挥；

2．强降雨引起下穿桥积水，泵站及时进行抽排，保障桥水不积水；

3．强化市政设施巡查机制，坚持节假日及双休日巡查，关注桥下积水情况，及时抽排。

六、服务时限

下穿桥水出现积水，随时抽排；根据内河水位要求，随时控制内河水位。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

电话：0557-3908905

21.道路封闭公告服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省市政设施管理条例》第三十六条:经批准占用(压)、挖掘市政设施的，应当遵守下列规定：

临时封闭交通的，应经建设行政主管部门和公安交通管理部门批准，并登报通告。

二、承办机构

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）；宿州市公安局交通警察支队

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

经批准占用(压)、挖掘市政设施，需临时封闭交通的。

五、服务流程

相关单位共同审核批准施工期间的交通组织方案后办理

六、服务时限

即办

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市市政工程管理处（市政工程公司）

电话：0557-3908905

22.城市管理领域内相关科技项目的引进

和创新服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城市道路管理条例》（国务院令第198号）第五条：国家鼓励和支持城市道路科学技术研究，推广先进技术，提高城市道路管理的科学技术水平。

2.《安徽省市政设施管理办法》第四条：地方各级人民政府应当鼓励和支持市政设施的科学技术研究，推广先进技术，提高市政设施管理的科学技术水平。

3.《宿州市城市管理局（城市管理行政执法局）主要职责内设机构和人员编制规定》(宿政办发〔2010〕21号)：二、主要职责（八） 拟定相关行业的科技发展规划、计划和技术经济规范性文件，负责相关科技项目的引进和创新工作。

二、承办机构

宿州市城市管理局

三、服务对象

公众

四、服务条件

城市管理领域内相关科技项目符合城市管理工作需要，符合市民需要。

五、服务流程

1.考察：组织相关部门及专家对推广应用项目进行技术、经济和社会效果评价，对全面推广应用的前景及可行性做出分析判断，包含对推广应用项目总体的技术、进度、预期目标等方面的要求；

2.试点:根据工作实际，确定试点部门；

3.验收、总结: 组织相关部门及专家对推广应用项目进行技术、经济效果评价，对全面推广应用的前景及可行性做出分析判断；

4.全面推广、运用: 对于经试点推广成功后的项目，组织在同类或类似工作中进行全面推广应用。

六、服务时限

根据工作实际情况开展

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市城市管理局

电话：0557—3936617

23.城市生活垃圾收集、转运、处置服务指南

（主动服务类）

 一、办理依据

1.《城市市容和环境卫生管理条例》（国务院令第101号） 第十九条：城市人民政府在进行城市新区开发或者旧区改造时，应当依照国家有关规定，建设生活废弃物的清扫、收集、运输和处理等环境卫生设施，所需经费应当纳入建设工程概算。

2.《城市生活垃圾管理办法》（建设部157号令）第五条：国务院建设主管部门负责全国城市生活垃圾管理工作。省、自治区人民政府建设主管部门负责本行政区域内城市生活垃圾管理工作。直辖市、市、县人民政府建设（环境卫生）主管部门负责本行政区域内城市生活垃圾的管理工作。

二、承办单位

宿州市环境卫生管理处

三、服务对象

城区规划范围内的机关团体、企事业单位、社会组织和个人。

四、服务条件

无

五、服务流程

1．清扫保洁。清扫所属公共区域内生活垃圾。

2．收集转运。收集城市生活垃圾后通过垃圾转运、直运方式至生活垃圾处理厂。

3．填埋处置。根据城市生活垃圾卫生填埋标准对生活垃圾进行填埋处理。

六、收费依据及标准

免费

七、服务时限

根据具体情况而定。

八、咨询方式

宿州市环境卫生管理处

电话：0557-3936130

24.城市公共厕所建设、改造和保洁服务指南

 （主动服务类）

一、办理依据

1.《城市市容和环境卫生管理条例》第二十条：城市人民政府市容环境卫生行政主管部门，应当根据城市居住人口密度和流动人口数量以及公共场所等特定地区的需要，制定公共厕所建设规划，并按照规定的标准，建设、改造或者支持有关单位建设、改造公共厕所。

2.《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第三章第二十三条：城市人民政府市容环境卫生行政主管部门应当确定专人或者委托有关单位和个人负责公共厕所的保洁和管理，有关单位和个人也可以承包公共厕所的保洁和管理。

二、承办单位

宿州市环境卫生管理处

三、服务对象

城区规划范围内的机关团体、企事业单位、社会组织和个人。

四、服务条件

无

五、服务流程

1．按照国家旅游公厕标准建设；

2．专人清扫保洁。

六、收费依据及标准

免费

七、服务时限

根据具体情况而定

八、咨询方式

宿州市环境卫生管理处

电话：0557-3936130

25.城市生活垃圾处理费减免服务指南

（依申请类）

一、办理依据

1.安徽省物价局、建设厅《关于印发安徽省城市生活垃圾处理收费管理暂行办法的通知》（皖价服〔2007〕207号）第十六条：城市建设（环境卫生）主管部门应会同价格主管部门制定关于城市低保对象等社会贫困人群垃圾处理收费减免政策并向社会公布。

2. 宿州市人民政府印发的《宿州市人民政府关于修订宿州市城市生活垃圾处理收费管理暂行办法的决定》（宿政发〔2011〕35号）第十一条：城市低保对象等社会贫困人群，敬老院、福利院等社会福利机构，需持有关证明材料向市城管局主管部门提出申请，经核定后，免缴垃圾处理费。

二、承办机构

宿州市环境卫生管理处

三、服务对象

享受最低生活保障的家庭；敬老院、社会福利院等非盈利性的社会福利机构等。

四、申请条件

申请免缴垃圾处理费的，凭有效证明材料到宿州市环卫处办理相关手续。

五、申报材料

1.享受最低生活保障的家庭：（1）民政部门发放的《安徽省城市居民最低生活保障证》原件；（2）享受低保政策的本人居民身份证原件；（3）如非本人，需提供代办人本人居民身份证原件；（4）户口簿原件；（5）自来水用户缴费单。

2.敬老院、社会福利院等(非盈利性的社会福利机构)：（1）企事业单位组织机构代码证及民政部门发放的有关证明文件原件；（2）法人身份证原件；（3）自来水用户缴费单。

六、服务流程

1．申请：申请人携带规定材料到宿州市环卫处申请。

2．审核：宿州市环卫处减免人员对申请人提交材料受理并进行审核。

3．办结：审核符合免缴条件后，申请人在免缴申请表签字办结。有关材料复印件一式二份、环卫及供水总公司各一份，供水总公司材料由环卫人员于当月月底前送达。

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

宿州市环境卫生管理处

电话：0557—3936130

26.公共自行车租赁卡办理服务指南

（依申请类）

一、办理依据

1.宿州市人民政府专题会议纪要第92号（2013年9月26日）。

2.宿州市城区公共自行车服务系统采购项目招标文件（项目编号：SZZFCG-2013277）。

二、承办机构

常州永安公共自行车运营有限公司宿州分公司

三、服务对象

年龄在16岁到70岁之间的本地及外地居民。

四、申请条件

无

五、申报材料

1. 《宿州公共自行车租车卡申请表》一份；

2．本地居民凭二代身份证原件或户口簿原件；

3. 外地居民凭二代身份证原件或军官证、学生证、台胞证、护照任一原件。

六、服务流程

1.受理：窗口工作人员依法对服务对象提出的申请进行完整性、规范性审查，对符合受理条件的，向申请人出具受理通知单；对不符合条件的，一次性告知其补正补齐材料。

 2.审核：常州永安公共自行车运营有限公司宿州分公司工作人员审核。

3.发卡：常州永安公共自行车运营有限公司宿州分公司工作人员发卡。

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

《宿州市城区公共自行车服务系统采购项目招标文件》（项目编号：SZZFCG-2013277）：十、项目要求：4.租车卡的办理以及相关事项：（2）本地居民凭二代身份证原件或户口簿原件；在办卡服务点申领租车卡，申领时需要交30元的消费充值款（不计利息）；（3）非本地居民凭二代身份证或护照或台胞证任一原件与本市房屋产权证原件；在办卡服务点申领租车卡，申领时需要交30元的消费充值款（不计利息）；同时需交200元保证金（不计算利息）。

九、咨询方式

1.宿州市政务服务中心公共自行车窗口

2.常州永安公共自行车运营有限公司宿州分公司

电话：0557—3332100

27.城市市容和环境卫生法律、法规宣传

服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第七条第一款：城市人民政府应当加强城市市容和环境卫生法律、法规宣传，提高公民的环境卫生意识，教育公民养成良好的文明卫生习惯。

二、承办机构

宿州市城市管理局法规科

三、服务对象

公众

四、服务条件

无

五、服务流程

根据工作部署和工作计划，组织开展。

六、服务时限

根据工作实际情况开展

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州市城市管理局法规科，电话：0557—3935206

28.公布城市供水水质检测报告服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城市建设档案管理规定》第二十二条：县级以上地方人民政府建设（城市供水）主管部门应当将监督检查情况及有关问题的处理结果，报上一级建设（城市供水）主管部门，并向社会公布城市供水水质监督检查年度报告。

2.《安徽省城镇供水条例》第三十六条：供水单位应当按照城镇供水服务标准，设置经营、维修服务网点，公布水质、水价和维修服务的标准、期限及收费等相关信息，接受公众监督。

3.《关于印发〈安徽省公共供水水质监测信息公开工作方案〉的通知》（建城函｛2016｝1408号）：四、各市城镇供水行政主管部门要组织水质检测技术力量每季度第三个月开展并完成城镇公共供水水质检测，形成检测报告，每季度的最后一个月在本部门网站公布公共供水水质情况。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

负责供水区域的水质监测，并形成报告。

五、服务流程

1.每季度第三个月开展并完成城镇公共供水水质检测；

2.每季度的最后一个月在本部门网站公布公共供水水质情况。

六、服务时限

每季度

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州供水服务有限公司

电话：0557-96600

网络：http://www.ahszgsgs.com

29.供水服务专线96600服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省城镇供水条例》第三十六条第二款：供水单位应当设立服务专线，受理用户的查询、投诉，及时答复、处理用户反映的用水问题。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

受理用户的查询、投诉，及时答复、处理用户反映的用水问题。

五、服务流程

1. 接听96600热线电话反映问题；

2.向业务部门转办；

3.给予用户答复；

4. 如遇特殊情况，应向用户做出合理解释。

六、服务时限

接到用户反映问题，工作人员详细记录，1个工作日内向业务部门转办，3个工作日内业务部门给予答复，7个工作日内处理完毕，如遇特殊情况，应向用户做出合理解释。

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州供水服务有限公司

电话：96600

30.优质服务进社区服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《关于进一步开展在职党员到社区报到为群众服务工作的通知》(宿城管党〔2016〕17号)： 四、开展服务活动，在职党员经常利用节假日到社会、小区开展供水咨询、节水知识、免工时费维修等服务。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

个人

四、服务条件

供水方面存在疑问、问题

五、服务流程

1.组织志愿者；

2.到社区开展供水咨询、免工时费维修等服务。

六、服务时限

即办

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州供水服务有限公司

电话：96600

31.低保户用水费用减免服务指南

（依申请类）

一、办理依据

1.《关于调整宿州市城区自来水价格的通知》（宿价业〔2015〕70号）：四、对经民政部门确认的宿城低保户用水实行优惠，到户水价仍按现行价格1.90元/立方米执行。
 2.《关于宿州城区自来水“一户一表”改造工程安装价格的通知》宿价业（2016）30号，二、对于低保户实行优惠政策，改造价为1000/户，凭有关部门证件、证明到供水公司办理优惠手续。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

供水区域内城区低保户

四、申请条件

享受低保照顾的困难用水户

五、申报材料

提供与水户名一致的验原件、留存复印件：1.低保证；2.身份证;3.户口本。

六、服务流程

备齐以上手续，到宿州供水服务有限公司售水保障部办理。

七、办理时限

即办，当年底终止

八、收费依据及标准

《关于调整宿州市城区自来水价格的通知》（宿价业【2015】70号），四、对经民政部门确认的宿城低保户用水实行优惠，到户水价仍按现行价格1.90元/立方米执行。

《关于宿州城区自来水“一户一表”改造工程安装价格的通知》（宿价业【2016】30号），二、对于低保户实行优惠政策，改造价为1000/户。

九、咨询方式

宿州供水服务有限公司

电话：96600

32.提供供水服务指南

（依申请类）

一、办理依据

1.《安徽省城镇供水条例》第五条：市、县人民政府确定的城镇供水行政主管部门主管本行政区域内城镇供水用水工作。

2.《安徽省城镇供水条例》第三十四条：供水单位应当按照合同约定为用户安装结算水表。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、申请条件

居民及接水单位依法签订供用水合同，申请用水。

五、申报材料

1.居民用户持身份证复印件；

2.单位用户需持单位证明；

3.户改需结清前期水费，提供居民身份证复印件。

六、服务流程

1.接到政务服务中心转来的给水工程设计有关手续后，勘察设计人员5个工作日内进行现场勘察设计；

2.勘察后7个工作日内做出工程设计和工程预算并及时通知用户给水工程的相关情况。用户缴纳相关费用，完善供用水手续后，技术部2个工作日内向施工单位转派工单；

3.具备施工条件的7个工作日内安排施工，安装计划停水的提前24小时张贴停水通知或电话通知。

七、办理时限

5个工作日内进行现场勘察设计，7个工作日内做出工程设计和工程预算，完善供用水手续后，2个工作日内向施工单位转派工单。具备施工条件的7个工作日内安排施工。

 八、收费依据及标准

 1.根据设计图纸，套用《安徽省安装工程消耗量定额（2006）》及配套定额和配套费用定额并依据宿州工程造价简讯编制预算。

2.《关于宿州城区自来水“一户一表”改造工程安装价格的通知》（宿价业〔2016〕30号）:一、自来水“一户一表”改造安装工程价格为1500元/户。二、对低保户实行优惠政策，改造价格为1000元/户。

 3.《关于调整宿州市城区自来水价格的通知》（宿价业〔2015〕70号）：二、调整后各类水价具体标准：1、居民生活用水：第一阶梯基本水价为1.30元/立方米，污水处理费为0.8元/立方米，到户价格为2.10元/立方米；第二阶梯基本水价为1.95元/立方米，污水处理费为0.8元/立方米，到户价格为2.75元/立方米；第三阶梯基本水价为3.90元/立方米，污水处理费为0.8元/立方米，到户价格为4.70元/立方米。2、居民生活用水的总表用户及部队、学校、幼儿园、社会福利院、敬老院等，根据《通知》要求，暂不执行居民阶梯水价，基本水价为1.40元/立方米，污水处理费为0.8元/立方米，到户价格为2.20元/立方米。3、宿城低保户用水实行优惠，基本水价为1.10元/立方米，污水处理费为0.8元/立方米，到户价格为1.90元/立方米。4、非居民用水 基本水价为1.80元/立方米，污水处理费为1.20元/立方米，到户价格为3.00元/立方米。5、特种用水 基本水价收取6.00元/立方米，污水处理费为1.20元/立方米，到户价格为7.20元/立方米。

4.《宿州市人民政府办公室关于进一步规范建设领域有关行为的通知》（宿政办秘〔2015〕103号）：三、取消供水增容费，二次供水收费按照16元/平方米的标准执行。

九、咨询方式

宿州供水服务有限公司

电话：0557-3686096

33.多人口家庭用水基数核定服务指南

（依申请类）

一、办理依据

《关于调整宿州市城区自来水价格的通知》（宿价业〔2015〕70号）：三、一“户”住宅对应的户口簿户籍人口以3口人为基数，3人以上的用户，经宿州供水服务有限公司核实后，每增加1人，各分级水量基数相应增加3立方米。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

供水区域内符合条件的用水户

四、申请条件

超出阶梯的多人口用水户

五、申报材料

提供与用水地址一致的3人（含）以上户口本原件、复印件。

六、服务流程

备齐以上手续，到宿州供水服务有限公司供水保障部办理

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

宿州供水服务有限公司 电话：0557-3919787

34.总表或合表计量用水办理服务指南

（依申请类）

一、办理依据

《关于调整宿州市城区自来水价格的通知》（宿价业〔2015〕70号）：二、对未实行“一户一表”的总表或合表计量的执行居民水价的用户（包括部队、学校、幼儿园、福利院和敬老院），暂不执行居民阶梯水价，基本水价为1.40元/每立方米，到户价2.20元/立方米。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

供水区域内符合条件的用水户

四、申请条件

未实行一户一表的总表或合表计量的执行居民水价的用户

五、申报材料

能证明为总表或合表的，与用水地址一致的两个或两个以上的户口薄或房产证明原件及复印件

六、服务流程

备齐以上手续，到宿州供水服务有限公司售水保障部办理

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

宿州供水服务有限公司

电话：0557-3919787

35.区域内停止供水或降压供水公告发布

服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省城镇供水条例》第三十三条：因工程施工、设备维修等确需停止供水或者降压供水的，经城镇供水行政主管部门批准后，供水单位应当提前二十四小时在停止供水或者降压供水的区域内公告。

二、承办机构

宿州供水服务有限公司

三、服务对象

个人、法人、其他社会组织

四、服务条件

无

五、服务流程

1、计划停水提前24小时在公司网站、供水热线等平台进行通知公告；并上报上级主管部门；

2、突发事件1小时内在公司网站、供水热线等平台进行通知公告；2小时内上报上级主管部门。

六、服务时限

大修不超过24小时，小修不超过12小时

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

宿州供水服务有限公司

电话：96600

网络：http://www.ahszgsgs.com