

中共荆州市荆州区委办公室

荆区办文〔2023〕15号

区委办公室 区政府办公室 关于印发《荆州区公共服务质量提升行动 实施方案（2023—2025年）》的通知

各镇党委和人民政府，各街道、管理区党（工）委和办事处（管委会），区人武部党委，区委各部办委局，区级国家机关各院办局，各人民团体：

《荆州区公共服务质量提升行动实施方案（2023—2025年）》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请结合工作实际，认真

抓好贯彻落实。

中共荆州市荆州区委办公室
荆州市荆州区人民政府办公室
2023年6月7日

荆州区公共服务质量提升行动实施方案

(2023—2025年)

为进一步优化公共服务供给，提升公共服务质量水平，持续提高人民生活品质，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，根据《省质量强省工作委员会关于印发湖北省公共服务质量提升行动方案的通知》（鄂质强委发〔2022〕3号）和《荆州市公共服务质量提升行动实施方案（2023—2025年）》（荆政办发〔2023〕4号），结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、省第十二次党代会和市第六次党代会精神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦人民群众“急难愁盼”的公共服务问题，建标准、重管理，补短板、强弱项，全面、稳步提升公共服务质量和效能。到2025年，全区公共服务质量突出问题基本解决，公共服务质量总体满意度达到85%以上，在全省、全市公共服务质量监测排名中位次明显前移，为荆州区经济社会高质量发展营造良好的公共服务环境。

二、重点任务

（一）开展公共教育服务质量提升行动

1. 加大教育资源供给。优化调整中心城区学校及幼儿园建设布局。全区新建3所公办幼儿园，增加学位630个；扩建中小学校3所，增加学位1620个；计划2所新建、扩建中小学开工建设，增加学位1700个。多渠道增加普惠性资源供给，普惠覆盖率达到85%以上。学前教育毛入园率达到92%，九年义务教育巩固率达到99.2%，高中阶段毛入学率达到93%，劳动年龄人口平均受教育年限达到12.7年。到2025年底，全区教联体建设全面推行，90%以上的义务教育学校纳入教联体建设，校际、城乡、区域间教育质量差异不断缩小，教育满意度明显提升。推进古城高中学校教联体、荆州艺术类高中教联体建设，实施普通高中质量发展强基计划，促进高中教育质量整体提升。推进义务教育薄弱环节改善与能力提升工程，在教学质量、管理水平、服务保障上全面提升。全面落实义务教育免试就近入学要求，精准测算学龄人口变化趋势，科学划定义务教育学校服务片区范围，在人口密集区采取新建、改建和扩建等方式解决就近入学难的问题。坚持以居住证为主要依据的义务教育随迁子女入学政策，应入尽入，不断提高随迁子女在公办学校就读比例。全面落实义务教育“公民同招”政策，规范学校招生行为。（牵头单位：区教育局、区发改局、区财政局、区住建局、区自然资源和规划分局、区文旅局、区城市更新服务中心、区城投公司、区公共资源交易中心；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

2. 大力推进“双减”工作。进一步推动“双减”工作协调机制有效运转，配齐配足校外培训机构监管人员。推进校外培训

分类巡查包保，加大常态化巡查力度和频率，加大对违规开展学科类培训等行为的查处力度。加强“双减”政策宣传，提醒家长理性参加校外培训。推进课程改革，加强考试管理，优化作业设计，强化课后服务，提升课堂教育教学效率。组织开展“四校创建”活动，评选一批德育工作先进校、课改实践样板校、课后服务优质校、家校共育示范校。（牵头单位：区教育局；责任单位：区文旅局、区科技局、区公安分局、区市场监管局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

3. 规范学校（幼儿园）收费行为。开展教育收费问题专项检查，把规范学校服务性收费和代收费作为治理教育乱收费工作的重点，督促规范学校（幼儿园）收费行为。设立收费举报电话、电子信箱，畅通投诉举报渠道，对群众反映的教育乱收费问题及时响应、认真核实、严肃查处。严格责任追究，对擅自设立收费项目、提高收费标准和超范围收费等乱收费行为以及违反财务管理规定的，将依法依规严肃问责。深入开展中小学教辅材料违规收费问题专项治理工作。（牵头单位：区教育局、区市场监管局；责任单位：区委宣传部、区发改局、区财政局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

4. 提升学校餐饮安全与营养健康水平。组织开展学校食品安全自查自纠和部门联合监督检查，对学校食堂、食材配送公司常态化开展隐患排查。围绕配送、贮存、加工、供餐等关键环节，建立健全学校食堂管理制度，完善学校食品安全风险防控体系。落实好学校食堂经费保障，规范学校食堂财务管理。严格实行学

校食品安全副校长(园长)负责制和学校相关负责人陪餐制。2023年实现学校食堂“互联网+明厨亮灶”全覆盖智慧化监管。开展营养与健康学校建设工作，大力推广国家“学生饮用奶计划”。健全并落实健康教育制度，明确健康教育课程课时安排，将食品安全与营养健康知识纳入健康教育教学内容。(牵头单位：区教育局；责任单位：区市场监管局、区卫健局、区应急局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展)

(二) 开展公共就业服务质量提升行动

5. 畅通就业咨询渠道。综合运用湖北公共招聘网、能人返乡微信公众号等推送政策指南手册，分类别、多批次、立体化宣传。(牵头单位：区人社局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展)

6. 提升就业信息发布有效性。建立线上线下融合的就业信息发布渠道。湖北公共招聘网、微信公众号、视频号、抖音号等媒体应对就业信息严格审核后再发布，畅通用工求职双选渠道，到2025年末，湖北公共招聘网荆州区累计注册单位数达到350家。加快推进“精准对接服务平台”建设，搭建企业、求职者、中介机构三方共享公共服务平台。(牵头单位：区人社局；责任单位：区财政局、区经信局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展)

7. 高频次多途径组织招聘活动。持续开展公共就业服务专项活动，依托湖北公共招聘平台，组织重点企业、民营企业参与线上线下招聘，发布岗位信息。督促各镇、街道、管理区公共就

业服务机构开展形式多样的招聘活动，广泛运用新媒介开展直播招聘带岗、线上招聘会等活动。到 2025 年，累计组织 200 场线上线下招聘会，组织企业提供岗位 3 万个次。（牵头单位：区人社局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

8. 深入开展职业培训。深入实施“技兴荆楚”工程，全年开展补贴性培训达到 3600 人。其中，为脱贫人口、农村转移就业劳动力、城镇登记失业人员等重点群体开展以就业为导向和增产增收为目的的就业创业培训达到 2400 人；开展以支持企业发展、服务企业用工为目标的岗位技能提升培训、新型学徒制培训、新技师培训等企业员工培训达到 1200 人。新增技能人才 150 人，高技能人才 30 人。（牵头单位：区人社局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（三）开展医疗服务质量提升行动

9. 改善患者就医体验。加快推进“互联网+”项目建设，充分利用互联网技术优化医疗服务流程，到 2025 年，全区医共体范围内实现基本医疗、基本公共卫生、健康管理和签约服务等板块互联互通，二级以上医院开通微信公众号、手机 APP、网站、自助机、诊间、现场等至少 3 种预约方式。（牵头单位：区卫健局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

10. 构建和谐医患关系。增强医务人员服务意识和沟通能力。各医疗卫生机构每年开展医务人员职业道德、医学人文、伦理道德和法制纪律教育 2 次以上。二级医疗机构设置独立的投诉管理部门，其他医疗机构明确专（兼）职人员，建立健全投诉机制，

畅通患者投诉渠道。（牵头单位：区卫健局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

11. 提升医疗服务水平。加强重点专科建设，做好人才培养培训规划，进一步稳固实施“323”攻坚行动，充分发挥医共体、医联体作用。逐步扩大手术病种范围，逐年增加日间手术占择期手术的比例。到2025年，创建市级重点专科8个、省级重点4个；扩容医疗机构重症床位数占比达到4%。（牵头单位：区卫健局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（四）开展社会保障服务质量提升行动

12. 进一步规范养老金发放、领取。加强基金运行分析监测，做好资金筹措、拨付和定期调度。推进“退休一件事”服务标准化建设改革，对临近退休、领待人员做好告知提醒服务，及时办理养老保险待遇领取地确认、关系转移接续等业务，确保符合条件人员到龄享待。建立健全与代发银行信息交互共享机制，畅通发放渠道。通过省政务服务网、大厅自助服务一体机、银行网点就近办等多种渠道，提供社保权益信息查询打印服务，方便参保人员查询社保待遇。深入推进信息比对为主、远程自助认证和社会化服务相结合的领取待遇资格认证模式，实现更多人员“静默认证”。（牵头单位：区人社局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

13. 优化失业保险金发放领取程序。全面实行申领失业保险金“一事联办”，将申领失业保险金、代缴基本医疗保险费、价格临时补贴和失业登记等相关业务整合为“一件事”，实现一次

办理。用好社保卡“一卡通办”功能，精简证明材料，实行告知承诺，个人仅凭社保卡就可申领失业保险金。增加办事服务渠道，综合利用全国社保卡平台、湖北政务服务网、服务窗口等渠道满足不同人群需求，根据省信息系统提供的失业原因等信息条件，实现申请失业保险金“零资料、零跑腿”。压减办理时限。实行5个工作日内完成审核，及时推送信息、告知办理情况。（牵头单位：区人社局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

14. 提高异地就医报销便捷性。加快完善异地就医直接结算制度，优化办事流程，压缩办理时限，提高报销便捷性。持续推广异地就医备案登记、费用报销申报网上办理方式，实现经办服务“零跑腿”。参保人办理异地就医备案后在异地和参保地均可正常就医直接结算。高效推进高血压、糖尿病、恶性肿瘤门诊治疗、血液透析、器官移植术后抗排异治疗等五个门诊慢特病相关治疗费用跨省直接结算工作。（牵头单位：区医保局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

15. 提高社会救助兜底保障能力。落实救助标准调整机制，推动社会救助工作提质增效。将特困人员认定权限下放至镇、街道、管理区，进一步推进救助工作职能转变。全区低保对象、特困人员、临时救助（支出型）对象受理、审核、确认等社会救助事项全部通过政务服务统一受理平台受理，实现“一网通办”，确保救助服务事项办结时限缩减至22个工作日。建立健全社会救助主动发现机制，加强对低收入人口的动态监测，完善救助体

系。加大政府购买服务力度，引入第三方公司参与入户核查，为困难群众提供更加多元化、个性化的关爱帮扶。（牵头单位：区民政局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（五）开展公用事业服务质量提升行动

16. 提升公共场所环境卫生水平。三年内完成不少于 6 条背街小巷整治，进一步提升城市品质、城市形象。（牵头单位：区城管执法局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

17. 保障自来水水质安全。强化行业指导，加强对农村供水水源的保护和对供水水质的监测，定期组织有关机构对供水水质进行化验、检测，提升荆州水质监测能力，达到国家标准 97 项，并公布结果。多方筹集资金，到 2025 年底，水厂饮用水水源保护区划定率达 100%，供水工程净化消毒设施配套率 100%，水厂供水工程水质化验室、水质在线监测系统建设率达到 100%，建立完善从“源头到龙头”的农村供水工程体系和管理体系，进一步提高农村供水保障水平。全区继续保持农村自来水普及率达到 100%，规模化工程服务人口比例 100%。进一步推进城乡一体化融合，更新改造一批老旧供水工程和管网，补齐农村供水设施短板，农村供水水质总体水平达到县城供水水质水平。（牵头单位：区住建局、区水利湖泊局；责任单位：区生态环境分局、区卫健局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

18. 保证供电稳定性。建立停电预警机制，提级管控大范围停电计划，确保计划停电、故障停电分别下降 20%和 15%。大

力推进不停电作业能力建设，确保具备三四类复杂项目作业能力。城网和农网不停电作业率均达到90%以上，力争全年不停电作业突破700次。（牵头单位：区经信局；责任单位：区发改局、区供电公司，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

19. 保障燃气安全稳定供应。强化燃气经营企业安全风险排查，加大燃气经营企业输送配送环节排查，做好餐饮等公共场所燃气安全风险和重大隐患排查，持续推进燃气工程安全风险排查和燃气具等燃气源头安全风险排查工作，有效提高燃气服务与安全保障水平。（牵头单位：区住建局；责任单位：区市场监管局、区交通运输局、区应急局、区商务局、区公安分局、区发改局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

20. 强化公共厕所管理。2023年，全区新、改建移动公厕3座，对需要维护改造的公厕进行维护升级；鼓励城市街道周边机关、企事业单位、服务窗口对外开放厕所。按照《城镇公共厕所运营管理工作规范》要求，实施公共厕所定岗定人定时保洁和维护管理。（牵头单位：区城管执法局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

21. 推进美丽宜居公园城市建设。组织“最美城市公园”“最美口袋公园”评选，2023年，计划新增口袋公园5个。（牵头单位：区城管执法局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

22. 加强垃圾收运及分类处理。扎实推进焚烧发电处理设施建设，全区生活垃圾焚烧处理（含水泥窑协同）能力占比达到

100%。组织开展生活垃圾处理设施问题排查整改、生活垃圾处理设施无害化等级复核和评定等活动。2023年，中心城区垃圾分类实现全覆盖，新增和升级改造分类投放点425个。（牵头单位：区城管执法局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（六）开展生态环境质量提升行动

23. 进一步改善空气环境质量。持续推进大气污染防治工作。实施汽车排放检测与维护（I/M）制度，加强非道路移动源污染防治，实施加油站油气回收及油品监管。强化工程建设、房屋拆迁、道路运输、裸地堆场、码头仓库扬尘污染精细化管控。全面落实房屋建筑工程防治“六化”“四有”“两无”标准、商混企业“两全一禁”标准。（牵头单位：区生态环境分局、区住建局、区公安分局、区城管执法局、区交通运输局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

24. 着力解决噪声污染问题。依法强化噪声环境影响评价，加大对建设项目“三同时”监督检查力度。加强工业企业、建筑施工、交通运输、社会生活噪声监管，严格落实噪声污染防治措施。畅通噪声各分领域污染举报投诉渠道，及时解决群众举报的噪声污染扰民问题，坚持依法快速查处，努力提升公众满意度。（牵头单位：区生态环境分局、区住建局、区公安分局、区城管执法局、区交通运输局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

25. 改善群众身边水环境。巩固提升护城河及其水域黑臭水

体治理成果。全面开展中心城区城市建成区黑臭水体排查整治，2024 年底全面完成整治。2025 年底基本完成国家监管的农村黑臭水体整治。深入推进河湖“清四乱”常态化规范化，对已清理整治的规模以上河湖“四乱”问题进行“回头看”，要按照不低于 20%的比例对本辖区内规模以上河湖“四乱”问题进行抽查复核。全面推进长江荆州段“四乱”问题整改。对生态环境部交办的 34 个入河排污口开展监测，每年至少监测一次。加强畜禽粪污和水产养殖综合治理。到 2025 年，大型规模养殖场粪污处理设施装备配套率稳定 98%，畜禽粪污综合利用率稳定在 95%以上。大力推进集中连片池塘标准化改造和尾水治理。加强水产养殖用投入品使用监管，促进水产养殖用药减量，促进渔业绿色发展。（牵头单位：区生态环境分局、区住建局、区农业农村局、区水利湖泊局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（七）开展公共交通服务质量提升行动

26. 提升公共服务交通质量。推动江南、川马线等相关农村班线公交化改造，年内建设完成八岭山综合运输服务站。全力推进 S271 荆州区王场至新生段改造工程、S428 荆州区朱家岭（八岭互通）至李埠（杨井）段改扩建工程、荆州至李埠沿江一级公路（荆江大道）等重点项目建设。完成 14 座涵闸的改造消危工作任务。配合市交通运输局推进公交场站等设施无障碍设施设置率达到 100%，无障碍城市公共汽电站台设置率达到 5%。（牵头单位：区交通运输局；责任单位：区住建局、区城投公司，各

镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

27. 加快推动物流产业发展。开展荆州区物流枢纽园区选址工作。着力提升全区物流业承载能力和整体水平，启动农村物流发展规划编制工作。推进“区—镇（街道、管理区）—村”三级农村物流节点全覆盖，加快实现“农产品进城、快递下乡进村”。加快培育物流市场主体，重点支持湖北环世中西部物流公司、恒驰物流公司等15家规上物流运输企业发展。（牵头单位：区交通运输局；责任单位：区住建局、区城投公司，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

28. 提升公共交通便利程度。配合市交通运输局在城区主次干道公交站及枢纽站建设电子站牌，到2025年电子站牌设置率达到10%。优化来车信息实时预报服务，新增线路来车信息及时接入“荆州公交”APP，实现线路来车信息预报全覆盖。（牵头单位：区交通运输局；责任单位：区住建局、区城投公司，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（八）开展公共安全服务质量提升行动

29. 提升食品药品安全监管能力。健全食品安全检验检测、风险防控和安全追溯体系，推进风险分级管理，提升食品安全应急处置能力。提高风险防控能力，认真开展食品安全年度自查，企业食品安全管理人员监督抽考率保持在100%。进一步加大食品安全抽检监测力度，到2025年，食品抽检监测抽检率达到4.5批次/千人。开展校园食品、农村食品安全“你点我检”活动，聚焦人民群众关心、公众关注的网络食品安全问题，规范食品经

营和餐饮服务行为。全面提升药品监管能力，切实保障人民群众用药安全，药品不良反应监测达到 950 份，医疗器械监测达到 300 份，化妆品监测达到 85 份，药物滥用监测年增长 5%。（牵头单位：区市场监管局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

30. 提升自然灾害应急处置能力。积极防范应对各类自然灾害，做好预警信息发布、应急值守、灾情管理等工作，全力保障人民群众生命财产安全。依托省级综合应急指挥系统，落实市、区两级综合应急指挥系统建设，配合和支持国家华中区域应急救援中心（水上救援训练基地）项目建设。强化重点时段和敏感时期应急值守，不断提高应急值守信息化水平。统筹全区应急部门预案体系建设，探索建立多部门监测预警、会商研判机制。（牵头单位：区应急局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

31. 加强个人信息保护。加强党政机关、企事业单位开办的政务类网站监督，及时发现整改数据安全漏洞。加强银行卡、手机卡开卡审核和用卡核验，确保实人实用，对风险用卡行为及时监测处置。加强宣传教育，切实增强个人信息安全保护意识。（牵头单位：区公安分局、区政务数据局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

32. 加大对电诈行为反制和打击力度。组织开展反诈宣传进社区、进家庭、进学校等活动，持续推广反诈 APP 安装，构建“全民反诈、全社会反诈”格局。摸清涉诈重点人基本情况，落

实涉诈重点人管控措施，防止高风险涉诈重点人员脱管失控。织密网上监测防护网，反诈民警下载安装率要达到 100%。以打击侵犯公民个人信息和电信网络诈骗犯罪为重点，最大限度遏制电信网络诈骗、网络盗窃、敲诈勒索等犯罪活动。（牵头单位：区公安分局、区网信办；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（九）开展公共文化服务质量提升行动

33. 加强公共文化基础设施建设。有序推进荆楚名人著作馆改造工程项目、“湖北省图书馆专属空间”建设，持续推进基层综合文化服务中心提档升级。积极申报具备条件的体育公园、健身步道等项目纳入国家全民健身设施补短板工程项目库，加大体育健身基础设施和农民体育健身工程的投入力度。强化广电公共服务设施建设，按要求统一推进应急广播体系建设，实施“村村响”终端电改建设。（牵头单位：区文旅局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

34. 创新文化服务方式。全区公共文化场馆根据实际情况延长、调整或实行错时开放。线上线下深入开展“小太阳读书节”暨全民阅读活动、荆楚“红色文艺轻骑兵”“文化进万家”“四季村晚”“戏曲进乡村”“文化力量、民间精彩”群众广场舞展演、社会文艺团队展演等品牌活动。（牵头单位：区文旅局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

35. 强化群众主体地位。重点培育骨干社会文艺团队，线上线下开展业务培训。举办楚文化节地方戏曲优秀剧目调演暨“文

化周”荆州区专场演出活动。组织开展“送戏下乡”“四季村晚”活动。积极开展惠民演出、书画展览、群众歌咏、文化艺术课堂、公益培训、志愿服务等线上线下文化惠民活动。在公共文化场馆开设征求意见专栏，广泛征集群众意见建议。（牵头单位：区文旅局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（十）开展公共体育服务质量提升行动

36. 丰富群众性体育活动。办好群众性体育健身赛事活动，组织参加荆州市第六届运动会、“未来杯”青少年运动会、2023年中国龙舟公开赛（湖北·荆州站）、荆州区社区运动会暨全民健身展示活动以及省、市举办的其他比赛等活动。组织体育协会将各类体育活动送进社区、景区，丰富群众体育生活，切实提升全民健身公共文化服务。（牵头单位：区文旅局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

37. 广泛开展全民健身行动。深入实施湖北省新全民健身示范工程，推动“十四五”全民健身场地设施建设，力争2023年完成一个镇级运动健身中心、一个村级新全民健身示范工程项目，全力打造城市“15分钟健身圈”，城市社区和农村公共体育设施覆盖率达到100%。充分利用主流媒体等平台，宣传普及科学健身知识方法。组织开展线上线下系列体育活动，广泛开展全民健身进乡村活动。（牵头单位：区文旅局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（十一）开展养老服务质量提升行动

38. 深化公办养老机构改革。持续开展特困供养机构改造提

升工程，推进失能特困人员区级集中照护模式。至少建设1所为失能、半失能特困老年人提供专业服务的区级供养服务设施（福利院），建设2—3所区域性中心福利院，确保有意愿集中供养特困人员达到100%。落实公办养老机构入住综合评估制度，优先满足失能老年人的基本养老服务需求。（牵头单位：区民政局；责任单位：各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

39. 提升社区养老服务品质。推动在新建住宅小区全面落实配建养老服务设施，新（改、扩）建镇（街道、管理区）综合性养老服务设施，支持1个镇（街道、管理区）社区养老服务综合体建设和1个农村互助照料中心提档升级，努力打造“15分钟”居家和社区养老服务圈，建设家庭养老床位总数100张。加强老年人助餐服务，2023年每个镇（街道、管理区）至少建设1个老年人助餐点。推行互联网+养老服务，开展家庭养老床位试点工作。开展医养结合示范创建，加大居家、社区、机构医养结合服务供给。（牵头单位：区民政局；责任单位：区住建局、区自然资源和规划分局、区商务局、区市场监管局、区卫健局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

40. 继续开展居家适老化改造。改善老年人居家养老环境，提升居家养老安全性和便利性，继续开展特殊困难老年人家庭居家适老化改造。对照《湖北省居家适老化改造技术指南》，严格技术标准，确保改造质量，更好发挥居家养老的基础作用。（牵头单位：区民政局；责任单位：区财政局、区住建局，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

41. 加强养老服务综合监管。落实《荆州区推进养老机构“双随机、一公开”联合监管实施方案》，2023年建立养老机构“双随机、一公开”跨部门联合监管体系，实现养老机构全流程、全链条、全方位监管。开展《养老机构服务安全基本规范》达标活动。开展养老机构等级评定工作。加强养老护理员管理，提升养老护理员能力，不断提升养老服务质量。（牵头单位：区民政局；责任单位：区人社局、区住建局、区市场监管局、区消防救援大队，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

（十二）开展政务服务质量提升行动

42. 协同开展数据应用建设。为加快政务服务数字化转型，加强数据共享应用，2023年继续配合市政务数据局做好大数据共享服务及电子证照应用归集工作。根据省市两级相关部署要求，配合市政务数据局进一步健全政务数据共享协调机制，及时更新政务数据和电子证照归集。（牵头单位：区政务数据局；责任单位：区直各部门，各镇、街道、管理区；完成时限：持续开展）

43. 规范“一门一网一窗”办理。按照“应进必进”原则，督促政务服务事项进驻各级政务服务中心集中办理。不断拓展事项网办深度，深入推进“四减”行动，做到环节能少则少、材料能减则减、时限能短则短，确保全区即办件占比81%以上、零跑动事项占比95%以上、减时限比例90%以上、减材料比例35%以上，切实减少企业群众办事成本。各级政务服务中心要科学设置综合办事窗口，在重点领域进行业务整合，实现“一专多能、

一窗综办”。(牵头单位:区政务数据局;责任单位:区直各部门,各镇、街道、管理区;完成时限:持续开展)

44. 加强基层政务服务体系建设。出台《荆州区政务服务管理办法》,对场所面积、功能布局、窗口设置、服务机制等形成统一规范。进一步加强镇村便民服务标准化建设,为群众提供干净舒适的环境、功能齐全的设施、高效优质的服务,真正让“小事不出村、大事不出镇”成为常态。(牵头单位:区政务数据局;责任单位:区直各部门,各镇、街道、管理区;完成时限:持续开展)

45. 创新便民利企服务举措。围绕“就近办”“免证办”“掌上办”“跨域通办”等举措推进资源、平台、服务三下沉。提高群众办事体验,区级在承接下放的82个事项基础上,进一步梳理基层群众办事需求,推进劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务等领域高频政务服务事项向基层延伸。借助市级惠企平台建设,做好我区惠企政策收集发布宣传,进一步探索“免审即享”和“即审即享”服务,让企业精准、快速享受到政策红利。(牵头单位:区政务数据局;责任单位:区直各部门,各镇、街道、管理区;完成时限:持续开展)

三、保障措施

(一) 加强组织领导。成立区公共服务质量提升工作领导小组,区双优办负责对重难点问题进行协调、督导,区市场监管局负责具体推进各项工作。各地各部门要积极推进公共服务质量提升行动,建立工作专班,加强沟通协作,细化工作措施,确保各

项任务落地落实落细。

（二）创新管理方式。推进公共服务新技术创新应用，充分运用大数据、云计算、人工智能、物联网、互联网等新技术手段，提供更加智能、便捷、优质的公共服务。推动公共服务数据互联互通，实现部门间、地区间信息互联共享。加强公共服务质量管理，逐步完善精准服务、主动响应的公共服务提供机制，从而实现从“人找服务”到“服务找人”的转变。

（三）加强宣传引导。充分发挥主流媒体和新媒体作用，强化日常宣传，积极宣传公共服务质量提升举措，发掘和推广典型经验，全方位、多角度宣传工作成效，营造良好社会舆论氛围。畅通群众咨询投诉渠道，及时回应、整改群众反映突出的问题，形成良性互动，提升群众满意度。

（四）强化监督评价。健全考评体系和奖惩机制，坚持目标量化、措施实化，突出问题、目标、结果导向，加强督查考核，强化考核结果运用，对公共服务质量监测评价结果进行通报，针对问题及时查缺补漏。将提升公共服务质量列为年度工作考核内容，定期督导督办。

附件：荆州区公共服务质量提升工作领导小组组成人员名单

附件

荆州区公共服务质量提升工作领导小组 组成人员名单

- 组 长：万玲玲 区委书记
张远重 区委副书记、区政府区长
- 副组长：周远栋 区委常委、区政府副区长（协助区长负责
日常工作）
黄惊华 区委常委、区委办公室主任
关 勇 区政府副区长
- 成 员：陈月祥 区政府办公室一级主任科员
刘晓宁 区委宣传部副部长（协助部长负责日常工作）
刘传国 区发改局党组书记、局长
尹少华 区教育局党组书记、局长
杨 凡 区经信局党组书记、局长
刘 涛 区民政局党组书记、局长
焦良举 区财政局党组书记、局长
邵纯银 区人社局党组书记、局长
魏运河 区住建局党组书记、局长
廖黎明 区城管执法局党组书记、局长
李德荣 区交通运输局党组书记、局长

周义平 区水利湖泊局党组书记、局长
杨水垓 区农业农村局党组书记、局长
胡 敏 区商务局党组书记、局长
王江华 区文旅局党组副书记、副局长（主持全面工作）
熊志波 区卫健局党组书记、局长
胡华峰 区应急局党委书记、局长
杨 振 区市场监管局党组书记、局长
李东山 区医保局党组书记、局长
刘清宇 区政务数据局党组书记、局长
李文闽 区公安分局党委副书记、副局长
段海祥 区生态环境分局党组书记、局长
戈志斌 区自然资源和规划分局党组书记、局长

全区公共服务质量提升工作由周远栋、关勇同志负责加强领导、统筹督办。区公共服务质量提升工作领导小组下设办公室，办公室设在区市场监管局，主要承担领导小组日常工作。陈月祥、杨振同志兼任办公室主任，袁震、谭德辉、李杰同志兼任办公室副主任；领导小组成员要各司其职、协同协作，认真落实公共服务质量提升各项工作部署，有力推动全区公共服务质量持续提升。

公共服务质量提升领导小组成立后，领导职务变动时，该同志在领导小组的原职务由接任领导自行接替，不再另行发文调整。

中共荆州市荆州区委办公室

2023年6月7日印发
