鞍山市公共服务质量提升三年行动方案

(2023—2025年)

（征求意见稿）

为深入贯彻《辽宁省质量强省建设纲要》《辽宁全面振兴新破三年行动方案(2023—2025年)》和《辽宁省公共服务质量提升三年行动方案（2023-2025年）》要求，为全面提升我市公共服务质量，提高人民生活品质，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，特制定本方案。

一、总体要求

**(一)指导思想。**坚持以习近平新时代中国特色社会主义思 想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于东北、辽宁振兴发展的重要讲话和指示批示精神，践行以人民为中心的发展思想，用心用力用情解决好人民群众急难愁盼问题。不断完善公共服务基础设施，大力提升公共服务质量水平，为人民群众提供更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的公共服务，让振兴发展成果更多更公平惠及全市人民。

**(二)工作目标。**经过三年努力，公共服务基础设施较为完备，公共服务水平不断提升，公共服务质量有更大突破、跃上新台阶。推动形成营商环境好、创新能力强、区域格局优、生态环境美、开放活力足、幸福指数高的振兴发展新局面,让人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

二、重点任务

**(一)公共教育质量提升**

1.增强入园入学机会公平性。深化集团化办学改革,促进区域协调发展。新建、改扩建公办幼儿园,增加民办幼儿园普惠性学位供给,规范城镇小区配套幼儿园建设使用。(市教育局负责，以下均需各县（市）区人民政府、开发区管委会落实，不再列出)

2.落实学校、幼儿园收费政策。督促各地严格落实各项收费政策,规范学校、幼儿园收费行为,积极做好相关政策解读。及时处理违规收费问题,妥善化解矛盾。(市教育局负责）

3.强化校园安全和餐饮保障。加强校园安全防范指导，组织开展校园安全知识培训，提升校园安全防范水平。全面推进学校“互联网+明厨亮灶”建设，实现“互联网+明厨亮灶”覆盖率100%。建立健全校外供餐管理制度，指导学校建立供餐单位评价和退出机制。(市教育局、市公安局、市市场监管局等有关单位按职责分工负责）

4.严格落实“双减”政策。提高作业设计质量,推进分层分类布置家庭作业，提高课后服务质量,增加服务内容。稳妥推进中考改革工作，做好工作衔接配合，确保上级各项配套措施落地见效。(市教育局负责）

**(二)公共就业质量提升**

5.及时发布就业信息。加大岗位信息收集力度，招聘信息应采尽采。推进辽宁省人力资源市场系统平台应用，拓宽岗位信息发布渠道，通过门户网站、微信公众号等多种渠道及时发布招聘信息。(市人力资源和社会保障局负责)

6.通畅咨询渠道。市级层面12333话务坐席已并入12345热线，合理配置热线台席及话务人员，确保热线畅通。（市人力资源和社会保障局、市党群服务中心按照职责分工负责）。

7.加强招聘会针对性。开展“春暖辽沈·惠企护航”系列公共就业服务活动。开展一系列有针对性的招聘活动，为求职者和用人单位搭建供求对接平台。依托人力资源和社会保障及各级公共就业服务平台，多渠道宣传招聘信息及招聘会信息。(市人力资源和社会保障局负责)

8.增强职业培训的有效性。大力推行“互联网+职业技能培训”，拓展优质培训资源覆盖面。鼓励职业院校、技工院校、民办职业技能培训机构增设新职业新业态培训项目，提高职业技能培训供给能力，提升职业技能培训的精准性。(市人力资源和社会保障局负责)

**(三)医疗服务质量提升**

9.增加预约诊疗便捷性。推动全市二级及以上医院普遍建立预约诊疗制度，提供多种途径、支持多种有效证件预约。推行检查集中预约等多种预约模式，结合专业特点合理安排号源量，为医患沟通预留充足时间。（市卫生健康委负责）

10.改善医院服务设置配置及卫生情况。优化门急诊全流程布局，标识清晰易懂，有效引导和分流患者。加强卫生间、候诊区等重点区域的卫生管理。针对老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体，做好就诊环境的适老化、无障碍等改造，配备轮椅、平车、母婴室、尿布台等必要的便民设施设备。（市卫生健康委负责）

11.加强医患沟通。在医疗机构推动设立医患关系办公室或指定部门统一承担医院投诉管理工作。推动医疗机构建立患者随访档案和随访计划，为患者提供科学便捷专业的院外康复和延续性治疗，通过数据分析及时发现潜在问题，为患者诊后提供更好保障。（市卫生健康委负责）

12.提升诊疗效果。实施鞍山市全面提升医疗质量行动，进一步树立质量安全意识，完善质量安全管理体系和管理机制，健全政府监管、机构自治、行业参与、社会监督的医疗质量安全管理多元共治机制。进一步优化医疗资源配置和服务均衡性，提升重大疾病诊疗能力和医疗质量安全水平。（市卫生健康委负责）

13.推动医疗费用负担更加合理。进一步规范医疗行为，提高医疗资源利用率，减轻人民群众就医负担，推进医疗机构按照“以保障质量安全为底线，以质量控制合格为前提，以降低患者负担为导向，以满足诊疗需求为根本，以接诊医师判断为标准”的原则，开展检查检验结果互认工作。（市卫生健康委负责）

**(四)社会保障质量提升**

14.确保养老金按时足额发放便捷领取。做好养老金发放计划并及时上报，确保每月25日前我市企业离退休人员养老金全部发放到位。做好预警研判工作，对机关事业单位退休人员养老金发放日前1天资金仍未到位的县（市）区，下发督促函。(市人力资源和社会保障局负责)

15.提高异地就医直接结算便捷性。推动实现长期居住人员按参保地本地待遇标准在参保地和备案就医地双向享受直接结算服务、全面开通临时外出就医、参加居民医保大学生、生育保险女职工省内生育住院“免申即享”自动备案服务。（市医疗保障局负责）

16. 加强社会救助。按规定时限办结低保审核确认工作。及时足额发放低保金，通过银行、信用社等代理金融机构按月发放到户。(市民政局负责)

17.推动失业保险金便捷申领。按照全省统一要求、依托省统一平台提供标准化服务；参保人员无需提供解除或者终止劳动关系、失业登记证明等材料，可凭社会保障卡或身份证件申领失业保险金，实现线上、线下“畅通领、安全办”。(市人力资源和社会保障局负责)

**(五)公用事业质量提升**

18. 确保供电稳定可靠。严格做好停电时户数目标管理，做好各类停电统筹工作，推行主配网、用户等多业务综合作业，做到一停多用、禁止一事一停（故障停电除外）。深化配电自动化实用化应用，合理配置一二次融合标准化开关设备，优化馈线自动化故障分析逻辑。加强不停电作业核心能力和低压供电可靠性建设。(市工业和信息化局、国网鞍山供电公司等有关单位按照职责分工负责)

1. 强化供气安全稳定。督促各地进一步坚持底线思维，深入排查整治燃气各种风险隐患，全面加强燃气安全管理。督导各县（市）区严格落实“四位一体”的网格排查，边查边改、立行立改，对整改难度大的挂牌督办。建立排查整治简报制度，加强工作调度。（市住房城乡建设局等有关单位按责任分工负责）

20.改善自来水水质。完善水质三级检验体系，严格落实水 质年检、月检、日检制度，保证检测项目、检测频次，确保城市供水水质符合要求。加大城市供水设施建设改造力度。推动全市所有县(市)供水企业完成水质信息公开。(市住房城乡建设局负责)

21.加强公园绿地建设管理。继续将城市公园、绿地建设作 为城市更新的重要内容，建设改造社区公园、街头游园、口袋公园、小微绿地。突出因地制宜，坚持人文并重，把建设“口袋公园”作为优化城市绿地布局、拓展绿色公共空间、推进城市绿地共享有效抓手。(市住房城乡建设局负责)

22.实施公共场所卫生监督量化分级管理制度，通过监督量化评价评定公共场所卫生信誉等级，客观公正反映卫生状况。使用多元化卫生监督综合监管系统，加大公共场所卫生随机抽查力度。(市卫生健康委负责)

23.加强垃圾收运及分类处理。大力推进生活垃圾处理设施建设，加快生活垃圾焚烧项目和厨余垃圾处理设施建设进度。开展第三方评测，科学评价各地生活垃圾分类情况。推动形成党政齐抓共管、全社会积极参与的生活垃圾分类工作机制。(市住房城乡建设局负责)

24.优化公共厕所数量和分布。对于建成区城市公厕密度较低的区、县(市),加大新建公厕和内厕开放力度，达到建成区内每平方公里3至5座公厕的目标，逐步实现城镇公厕均衡化分布。加强公厕日常保洁管理，建立巡查机制，提高公厕卫生管理水平。(市住房城乡建设局负责)

25.推动供暖温度稳定达标。实现供热行业全链条、全流程监督管理。做好供热企业评估管理工作，建立政府应急煤炭储备机制，降低冬季供热保障风险。实施老旧供热管网更新改造，加大供热设施智慧化建设力度，完善综合管理服务功能。(市住房城乡建设局负责)

**(六)生态环境质量提升**

26.提升空气质量。深化工业源治理，推进钢铁超低排放改造进程。实施散煤清洁能源替代项目和配套电力等设施改造，确保散煤清洁化替代设施正常使用。严格落实建筑工地“六个百分百”要求。强化秸秆禁烧管控，推进秸秆综合利用。开展

重点时段臭氧污染防控，落实臭氧污染防控措施，有效降低臭氧污染。积极做好重污染天气应急减排措施清单修订和重污染天气应对工作，及时启动重污染天气预警，严格落实应急减排措施，确保实现“轻污保良、重污削峰”目标。（市生态环境局、市发展改革委、市住房城乡建设局等责任部门按责任分工负责）

27.优化河湖水质。持续加强河流水质管控，实施河流断面水质包保制度，确保断面水质稳定达标。持续推进美丽河湖建设，持续开展入河排污口规范化整治。2025年，基本完成全市流域主要河流入河排污口整治。(市生态环境局负责)

28.加强噪声控制。开展城市声环境功能区评估，完成噪声功能区监测点位选取工作，建设15个噪声自动监测站点，并按照国家和省生态环境厅规范要求联网运行。(市生态环境局负责)

**(七)公共交通质量提升**

29.提升司乘人员服务水平。加强司乘服务标准化，推动城市公交企业统一司乘着装持，摆放服务监督卡，健全完善城市公交企业服务投诉处理制度，实现投诉处理制度覆盖率达到100%。（市交通运输局负责）

30.提升改善车容车貌。进一步加强车辆日常维护保养，建立健全技术管理相关制度，保持生命周期内车辆技术状况达标，提升车辆维修质量和服务水平，杜绝车辆带病运行，加快淘汰老旧公交车，积极推广新能源和清洁能源车辆。（市交通运输局负责）

31.提升公共交通便利性。持续优化城市公共交通线网结构，合理控制站距，设置站点，不断提升公交站点覆盖率，科学设置换乘站点，推动城市公共交通与其它交通方式间的便捷换乘。（市交通运输局负责）

32.畅通出行信息服务。实现公众出行服务信息的动态生成和及时发布，推动公交行业发展和企业运营管理方式的转变，提高公交车运行监管和科学决策能力，提高公众出行服务水平。在市内人口密集的公交站点及公交枢纽站等重要站点安装智能电子站牌，为乘客提供线路候车信息、车辆实时到站预告、车辆进站提示，让市民能够合理安排出行时间。（市交通运输局负责）

**(八)公共安全质量提升**

33.加强食品安全监管。健全最严格的食品安全责任机制， 压实食品安全属地责任、部门监管责任、行业管理责任、企业主体责任，不发生重大食品安全事故。(市市场监管局负责)

34.加强社会治安防控。落实公安立体化信息化治安防控体系建设阶段工作要求，提升公安社会化管理服务水平。切实加强矛盾纠纷排查化解能力，深入排查化解重大风险隐患，及时化解一批极易引发“民转刑、刑转民”和个人极端暴力案件的矛盾纠纷，做实矛盾纠纷排查化解联动机制。(市公安局负责)

35.加强药品安全监管。依法严厉打击违法行为，对违法行为查处率达到100%，保持打击“两品一械”违法行为高压态势。加大药品安全监管工作力度，强化重点产品重点环节监管，排查治理药品安全风险隐患，把药品安全风险隐患消除在萌芽状态，确保不发生区域性、系统性重大药品安全事件。(市市场监管局负责)

36.加强疫情等公共卫生事件防控。开展流行病毒变异监测，及时发现病毒新变异株，为研判疫情趋势，科学精准开展疫情处置提供支撑，提高疫情防控科学性、精准性。(市卫生健康委负责)

37.加强自然灾害等突发事件应急处置。规范突发时间应急处置工作，推动形成高效有序的突发事件防抗救责任体系。加强应急联动机制建设，提升地区和部门联合应对突发事件能力。(市应急管理局负责)

38.加强个人信息隐私保护与防控电信网络诈骗。充分运用公安大数据资源，积极主动挖掘情报线索，对侵犯个人信息等犯罪行为进行全链条打击。加大电信网络诈骗犯罪打击和宣防力度，阻断涉案账户交易，避免群众损失。（市公安局负责）

**(九)公共文化质量提升**

39.加大服务场所覆盖面。推进公共文化服务均衡发展，加强公共图书馆，博物馆，文化馆(站)等公共文化服务机构建设，丰富服务内容，开展流动服务。推动公共图书馆、文化馆(站)、博物馆等公共文化设施免费向公众开放，开放时间不得低于国家相关标准规范，国家法定节假日和学校寒暑假期间，做好错时、延时开放。推进基层综合性文化服务中心服务效能提升。（市文化旅游和广播电视局负责)

40.拓宽公共文化服务供给。持续推动公共文化机构数字 资源建设，创新公共数字文化服务的内容和形式，积极申报全省智慧图书馆体系项目建设和公共文化云项目建设，推动市博物馆数字化改陈提升，拓展和深化线上线下相结合。（市文化旅游和广播电视局负责)

41.积极开展丰富多彩的群众文化活动。精准对接人民群众文化需求，举办“文化大讲堂”“美丽的钢都”大型广场文化活动、“马良”杯少儿书画大赛、戏曲进乡村、文化进万家、全民朗诵大赛等丰富多彩的群众文化活动，满足不同群体文化需求。推动中华优秀传统文化与公共文化服务融合发展，参加辽宁省民间文化艺术之乡交流展示活动，推动基层公共文化建设。（市文化旅游和广播电视局负责)

**(十)公共体育质量提升**

42.加大公共体育场所覆盖面。积极投放全民健身器材， 合理布局全民健身场地设施，加大公共体育场所建设力度。（市文化旅游和广播电视局负责)

43.抓好全民健身设施运转维护。切实落实责任，加强对社区、村屯、公园、广场等室外公共场所全民健身器材的日常管理。组织和鼓励社会体育指导员对器材进行检查维护。定期对全民健身器材进行检查，及时维修破损器材，确保使用安全。（市文化旅游和广播电视局负责)

44.丰富群众性体育赛事和活动。对接辽宁省十大全民健身系列品牌，充分挖掘鞍山市体育传统和资源，促进体育与文化旅游深度融合，举办冰雪、马拉松、登山、骑行等全社会广泛参与、内容丰富、特色鲜明的赛事活动。坚持举办鞍山市“万人千台”乒乓球系列赛、鞍山市农村“万人篮球系 列赛”,形成鞍山特色群众体育品牌。（市文化旅游和广播电视局负责)

**(十一)养老服务质量提升**

45.提高养老机构入住便利度。推动公办养老机构在满足特困人员集中供养需求的前提下，积极将空余床位向社会开放，鼓励社会力量投资兴办养老机构，方便老人自主选择。鼓励养老机构提供个性化的服务，对老人进行健康评估和护理需求调查，制定个性化的护理和活动计划。提倡养老机构引入先进的智能设备和技术，提供便捷的医疗服务和生活辅助设施，满足老年人的个性化需求。（市民政局负责）

46.提升养老服务设施建设。逐步提升街道层面养老服务综合体覆盖率，增加符合标准的失能特困人员集中供养服务机构，建设符合标准的农村区域养老服务中心和老年大学，鼓励养老机构根据建设标准，为老年人提供一站式综合养老服务。推进新建居住小区配建养老服务设施，推动老旧小区补建社区养老服务设施，对标其他优秀城市养老服务建设，查缺补漏，补齐短板，提高硬件设施。（市民政局负责）

47.推进居家适老化改造。积极开展家庭养老床位建设，完善相关服务、管理、技术、建设和运营政策，为居家老年人提供专业化的养化服务。按照“一户一策”原则制定改造方案和谋划项目，为老年人量身打造最适合、最急需的居家改造项目，进一步提升我市居家养老服务水平。（市民政局负责）

48.提升养老机构设施完备性。积极争取中央预算内投资公办养老机构建设，提升硬件服务水平。发挥市场机制作用，引导民办养老机构自主投资建设，提升设施设备完备性。（市民政局负责）

49.推进养老机构服务标准化规范化。开展养老机构护理管理能力提升培训、老年人能力评估等相关培训，提高养护人员的服务能力水平。(市民政局负责)

50.推动养老机构价格合理。推进公办养老机构向社会老人服务，发挥市场机制作用，扶持发展高、中、抵挡不同收费水平的养老机构，供老年人自主选择。加大对辖区内养老机构收费行为的日常监管，进一步规范养老机构的收费行为，切实让价格更加透明化、合理化，保障老年群体的合法权益。(市民政局负责)

**(十二)政务服务质量提升**

51.加大“一网通办”力度。梳理制定本地区、本部门电子证照发证清单，常态化、规范化开展电子证照制作、汇聚，实现电子证照“应做尽做”。结合工作实际，持续拓展电子证照用证、亮证应用场景，全面推进电子证照标准化应用，提升政务服务质效。(市营商局等有关单位按责任分工负责)

52.提升政务服务信息化水平。根据省工作安排，做好“一企一档”“一人一档”涉及公共数据的汇聚工作，配合开展“一企一档”“一人一档”用户专属空间建设，通过“辽事通”实现电子档案“掌上可查”、电子证照“掌上亮证”，并做好宣传推广应用。(市营商局等有关单位按责任分工负责)

53.加强政务服务信息公开。根据本地区、本部门政务服务事项实施清单，及时调整省政务服务事项库，并同步在市一体化平台认领和维护，确保除涉密等特殊原因外，全部政务服务事项依托鞍山政务服务网实现“应上尽上”，线上线下办事指南信息“数据同源”、保持一致。(市营商局等有关单位按责任分工负责)

54.压减政务事务办理时长。根据政务服务事项目录，动态调整不计时环节办理时限，规范政务服务事项办理中的现场勘验、技术审查、听证论证等程序，实施清单化管理，全部明确办理时限，实行计时管理，将“不计时环节”事项清单向社会公布。(市营商局等有关单位按责任分工负责)

55.持续完善鞍山政务服务网老年人服务专区功能，优化老年人服务模式，提供内容朗读、操作提示、语音辅助、大字体和字幕辅助灯无障碍浏览功能，为老年人营造更加便捷的网上政务服务环境。(市营商局负责)

56.提升“12345”平台服务质效。合理配置热线台席及话务人员，保证“12345”热线畅通。适时开通热点诉求专席，邀请各领域专家到平台即时解答群众疑惑。加强话务人员业务培训，将培训频次纳入常态化运行管理中，确保记录件全部达到转办标准。规范知识库建设，建立知识库管理规范，常态化联动各联网单位进行信息更新清理维护工作。（市党群服务中心负责）

三、保障措施

**(一)加强组织领导。**各部门要站在讲政治，顾大局的高度，提高政治站位，充分认识提升公共服务质量的重要意义，主要负责同志亲自抓，分管负责同志具体抓，进一步压实工作责任，及时研究解决实际困难与问题。

**(二)强化政策保障。**加大资金投入，不断完善公共服务质量基础设施，细化指标措施，对于国家、省监测中反馈的问题不回避，不遮掩，立行立改，确保实效。

**(三)狠抓工作落实。**各部门要全面聚焦国家、省公共服务质量监测情况通报的各项监测指标内容，逐条对照先进地区，补短板强弱项，确保责任落实到位、问题整改到位、任务完成到位。将公共服务质量监测情况作为质量工作的重要内容。

**(四)加强宣传引导。**各部门要充分利用报纸、广播、电视、新媒体等载体加强宣传，通过多种途径和多种方式，积极宣传优质公共服务质量的好做法和新成效。正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，努力营造良好社会氛围。