

TXDR—2022—01006

长沙市天心区人民政府办公室文件

天政办发〔2022〕13号

长沙市天心区人民政府办公室 关于印发《长沙市天心区无障碍环境建设工作 方案（2022—2025年）》的通知

各街道办事处，区直机关各单位：

《长沙市天心区无障碍环境建设工作方案（2022—2025年）》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

长沙市天心区人民政府办公室

2022年9月13日

长沙市天心区无障碍环境建设工作方案 (2022—2025年)

为贯彻落实《湖南省无障碍环境建设管理办法》（湖南省人民政府令第300号）、《湖南省人民政府办公厅关于印发〈湖南省无障碍环境建设五年行动计划（2021—2025年）〉的通知》（湘政办发〔2021〕24号）、《长沙市人民政府办公厅关于印发长沙市无障碍环境建设工作方案（2021—2025年）的通知》（长政办发〔2021〕50号）精神，切实加强我区无障碍环境建设，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决落实习近平总书记考察湖南重要讲话和关于无障碍环境建设的重要指示精神，坚持“以人民为中心”的发展思想，牢固树立新发展理念，积极倡导“消除障碍、融合共享”的理念，坚持融入“三高四新”战略大局，坚持需求导向、问题导向和目标导向，全面提升我区无障碍环境建设管理水平，基本公共服务均等化水平和经济社会的文明程度，不断改善城乡人居环境和人民生活品质，共同努力建设现代化新天心。

二、工作目标

到2025年，无障碍环境建设与经济社会协调发展，“消除障碍、融合共享”理念成为全民共识，无障碍环境建设管理法治化科技化水平明显提高，科学规范、运转高效的无障碍环境建设工作机制基本建立，无障碍设施覆盖率显著扩大，标准化建设和

规范化管理水平明显提高，残疾人、老年人等社会成员参与社会生活、获得公共服务的环境更舒适、更便利。

三、工作内容及时间安排

（一）前期准备阶段（2022年9月底前）

区级行业主管部门及街道办事处制订具体实施方案、成立工作小组，加强宣传引导，开展自查工作，建立无障碍设施台账，梳理归纳各类问题，统筹研究各类场所无障碍设施存在问题整改措施；区级行业主管部门按照职责分工，制订本行业、本领域、本系统的无障碍环境提升工作计划，明确各阶段任务和时限，开展相关整治工作。

（二）重点推进阶段（2022年12月底前）

区级行业主管部门及街道办事处完成重点区域和重点领域无障碍设施未能有效使用问题的整改工作，对无障碍设施损毁、应建未建等问题进行整改，切实做到应改尽改。

（三）全面提升阶段（2023—2025年）

建立健全无障碍设施管理长效机制，显著提升全区无障碍环境的规范性、适用性、系统性。充分发挥各类媒体作用，引导公众树立“消除障碍，融合共享”理念，形成“人人有责，人人享有”的局面。

四、职责分工

（一）健全工作责任体系。区级行业主管部门按照职责分工，牵头组织本行业、本领域、本系统的无障碍环境建设工作，制订标准、明确要求，打造示范工程。各街道办事处负责组织实施辖区内的无障碍环境建设工作，细化任务、明确分工，并依托党建

引领“街道吹哨、部门报到”工作机制，组织所有权人或管理人加强无障碍设施的改造、维修、保护和管理。区城市管理委员会将相关整改内容纳入数字化管理体系，发现问题、及时解决。区城管执法局负责指导区直有关部门和各街道办事处开展联合执法活动，集中清理整治重点地区无障碍设施被占用、损毁等问题。区残联和各街道办事处按照实用、易行、广泛受益原则提出无障碍设施整改需求，并组织开展专项评估、满意度调查等工作。

（二）明确建设维护主体责任。加强源头治理，强化无障碍设施建设、验收、管理、维护责任落实。明确施工建设单位责任，对未按规定进行盲道等无障碍设施建设的项目不予验收，并依法要求建设单位在规定期限内完成补建。明确无障碍设施的所有权人和管理人责任，确保发生损毁或故障的无障碍设施能够及时得到维修。

（三）明晰成本控制责任。区级行业主管部门和各街道办事处承担无障碍环境建设成本控制的第一责任，要建立健全项目总体评估和审查机制，充分考虑细节，科学合理选择补建、改建、扩建或新建方式，做好事前、事中、事后全过程的成本控制，实现建设成本最优化，严禁借机大拆大建。

五、保障措施

（一）加强组织领导。建立长沙市天心区无障碍环境建设工作联席会议制度，由区长任总召集人，分管副区长任副总召集人，天心经开区管委会、区发展改革局、区教育局、区工业和信息化局、区民政局、区财政局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区农业农村局、区商务局、区城管执法局、区人居环境局、区市

政设施维护中心、区园林绿化维护中心、区公安分局、区自然资源和规划分局、区生态环境分局、区交警大队、区残联及各街道办事处为成员单位。联席会议办公室设在区住房城乡建设局，由区住房城乡建设局局长任办公室主任。要按照联席会议全体会议、部分成员联席会议、日常调度会议三级会议方式加强组织领导，统筹推进无障碍环境建设工作。

各成员单位要高度重视无障碍环境建设工作，把无障碍环境建设作为建设“精美长沙”的具体举措，安排相关科室负责人作为无障碍环境建设专干。各项任务牵头单位要组织制订具体实施方案，分解工作任务，压实工作责任，及时将相关工作进度报送至联席会议办公室。

（二）加大资金投入。相关责任单位要在年度预算中统筹现有专项资金支持无障碍环境建设，按照“先急后缓、重点突出”的工作思路，对社会公共场所、福利机构的无障碍设施优先进行改造和完善。要加强对残疾人困难家庭无障碍改造的资金补助，及时安排配套资金，落实工作经费，切实保障我区残疾人家庭无障碍改造任务全面完成。明确将无障碍环境建设工作所需资金纳入年度预算予以统筹保障。建立绩效评估奖励机制，制订并细化相关绩效评估指标体系，对落实无障碍环境建设工作成效显著的街道办事处给予以奖代补资金支持。

（三）动员社会力量参与无障碍环境建设。推动建立我区无障碍建设发展的相关社会组织，成立由人大代表、政协委员以及残疾人、老年人、志愿者、媒体代表等参与的无障碍监督队伍，充分发挥社会监督作用，建立问题举报、反馈和奖励机

制，进一步纠正我区在无障碍环境建设过程中存在的问题，提升我区无障碍环境建设水平。

（四）加强检查督导。将无障碍环境建设工作纳入文明创建测评体系，作为文明行为促进工作的重要内容。由联席会议办公室不定期牵头组织对区直相关部门、各街道办事处工作落实情况进行检查；依照有关规定对年度无障碍环境建设目标任务完成进度严重滞后的单位进行问责。

（五）严格日常监督。联席会议办公室按季度通报各街道办事处、区级行业主管部门工作进展情况。完善与 12345 政务热线联动机制，畅通无障碍设施问题的投诉举报渠道。发挥各级党代表、人大代表、政协委员、志愿者、残疾人及社会组织等方面作用，形成监督合力。

本方案自公布之日起施行，有效期至 2025 年 12 月 31 日。

- 附件：1. 部分部门职能职责分工
2. 长沙市天心区无障碍环境建设工作重点任务分解表

附件 1

部分部门职能职责分工

区住房城乡建设局：负责联席会议办公室日常工作；牵头制定无障碍环境建设工作方案；负责督促具有监管权限的房屋建筑项目和市政基础设施项目建设单位严格落实无障碍环境建设等有关要求；负责督促物业服务企业落实小区无障碍设施维护管理责任，并将其纳入物业管理项目考核；统筹协调拆除重建的危旧房改造项目、既有住宅加装电梯项目同步做好无障碍设施提升改造。

区残联：负责做好困难残疾人家庭无障碍改造；牵头无障碍社区创建工作；做好无障碍环境巡查和问题督导、反馈工作；配合宣传部门做好无障碍环境建设的宣传工作；组织开展无障碍设施体验。

天心经开区管委会：负责辖区范围内无障碍环境建设和管理各项工作；负责督促具有监管权限的房屋建筑项目和市政基础设施项目严格落实无障碍环境建设等有关要求。

区发展改革局：负责将无障碍环境建设纳入国民经济和社会发展规划，督促指导政府性投资项目落实无障碍环境建设投资要求。

区教育局：负责督促落实区教育局直属学校建筑和场所的无障碍环境建设和管理；指导全区教育系统所属学校做好无障碍环境建设工作；通过宣传教育，培养学生树立无障碍环境保护意识。

区工业和信息化局：负责督促电信、移动、联通等通信运营商落实相关建筑和场所的无障碍环境建设和管理工作；负责督促落实网络信息交流无障碍工作；建立突发公共事件下无障碍信息服务保障及运行机制。

区民政局：负责督促落实民政系统所属养老、福利等机构建筑和场所的无障碍环境建设和管理。

区司法局：负责按照“谁执法、谁普法”原则，指导督促各责任单位落实无障碍普法工作。

区财政局：负责统筹做好由区本级承担的公共区域无障碍环境建设和维护的资金保障工作。

区交通运输局：负责督促落实管辖范围内公路、航运、城市公交、轨道交通等各类交通建筑、场所及交通运输工具的无障碍环境建设和管理工作。

区农业农村局：负责做好农村危房改造的无障碍环境改造工作。

区商务局：负责督促大型商场超市落实无障碍环境建设和管理工作。

区文旅体育局：负责督促落实文化、旅游等建筑和场所的无障碍环境建设和管理工作；负责督促落实等级景区、星级酒店、博物馆、历史文化街区等建筑和场所的无障碍环境建设；负责督促落实公共体育场所及设施内体育建筑和场所的无障碍环境建设和管理。

区卫生健康局：负责督促区卫生健康部门及各医疗窗口单位

落实无障碍环境建设和管理工作；做好老龄友好社区无障碍环境建设和管理的协调和督促工作。

区市场监管局：负责协同有关部门做好农贸市场、商品专业市场的无障碍环境建设和管理工作。

区城管执法局：指导区直有关部门和各街道办事处开展联合执法活动，集中清理整治重点地区无障碍设施被占用、损毁等问题。

区人居环境局：负责老旧小区改造项目和城市危房改造项目中无障碍设施改造等工作。

区金融事务中心：负责督促银行、保险、证券等金融机构落实相关建筑和场所的无障碍环境建设和管理工作。

区机关事务中心：负责督促落实区治机关大院的无障碍环境建设和管理工作。

区城管执法大队：负责对占用、损坏无障碍设施等违法违规行为开展执法工作。

区园林绿化维护中心：负责指导全区公园、广场、绿地等场所的无障碍环境建设和管理工作。

区市容环境卫生维护中心：负责城市公共厕所等场所无障碍设施的改造和维护管理。

区市政设施维护中心：负责既有道路、人行过街设施等场所无障碍设施的改造和维护管理。

区公安分局、区交警大队：负责城市道路中各种交通信号（含语音提示）、标志标线等相关无障碍设施的建设和管理。

区自然资源和规划分局：落实建设项目审批时的无障碍设施配建要求。

各街道办事处：负责组织实施辖区内无障碍环境建设工作。

已建成但未移交的城市道路等市政基础设施项目中涉及无障碍设施建设问题由建设业主负责。

其他区直部门、各街道办事处及相关单位，按照任务分工开展无障碍设施建设相关工作。

附件 2

长沙市天心区无障碍环境建设工作 重点任务分解表

序号	改造对象		任务分工	牵头部门
1	无障碍示范社区		争创市级无障碍改造社区。	区残联
2	困难残疾人家庭		每年有计划地对有改造需求的困难残疾家庭实施无障碍改造。	区残联
3	盲道		排查、修复、建设盲道。	区市政设施维护中心
			盲道日常监管、落实“接诉即办”要求。	
4	人行道	缘石坡道	在人行道的路口、出入口设置缘石坡道，尽量保持坡面平整、防滑，与车行道之间零高差。人行横道两端设置缘石坡道。	区市政设施维护中心
		过街音响提示装置	配置过街音响提示装置，完善管理措施。	区交警大队
5	地面公交	公交车	配合市交通运输局维护公交车无障碍设施，使其标识清晰，坡板、轮椅固定装置有效使用。增加无障碍公交车，城市公交车配置率达到80%。升级完善导乘信息系统，努力实现公交车内外使用语音和字幕报站。	区交通运输局
		公交站台	实施公交站亭无障碍改造。	区交通运输局
6	政务服务窗口		设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等；在建筑物入口或显著位置设置楼内示意图，在重要信息提示处设置语音播报、电子显示屏等。	区行政审批服务局
7	宾馆酒店	星级宾馆酒店	设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等；按1—2%比例设置无障碍客房，引导旅游住宿预订网站及手机应用程序（APP）设置无障碍住宿设施信息内容。	区文旅体育局

序号	改造对象		任务分工	牵头部门
7	宾馆酒店	连锁快捷酒店	设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置无障碍卫生间（无障碍厕位），设置低位服务设施。应至少设置 1 间能够方便乘坐轮椅人士住宿的客房。	各街道办事处
8	商场超市	大型商场超市	设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等。	区商务局
9	医疗机构	区属医疗机构	设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等。二级以上医疗机构设置无障碍卫生间，社区医疗机构设置无障碍厕位，室内通道设置无障碍扶手。鼓励医疗机构配备手语导医服务。	区卫生健康局
10	学校	区属学校	设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位无障碍设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等；各类学校普通教室配置供乘坐轮椅学生使用的课桌；主要教学及生活用房所在建筑内至少设置 1 处无障碍卫生间（无障碍厕位），具备条件的设置无障碍电梯。	区教育局
		其他学校	指导其他学校无障碍环境建设。	
11	银行		设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等；各网点提供语音播报、文字提示、盲文标识、电话预约等无障碍信息服务。有条件的银行提供手语服务，24 小时自助银行设置自助低位服务设施。	区金融事务中心

序号	改造对象	任务分工	牵头部门	
12	文化体育休闲场所	图书馆 博物馆 文化馆 公共体育场馆	设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等；按比例设置轮椅席位，设置无障碍设施位置图；在有闸机的出入口设置无障碍通道。区级图书馆应设置盲文阅览室，并配备助视阅读设备。	区文旅体育局
13	公园景区绿地	公园	设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施，无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等；设置无障碍设施位置图；A级以上旅游景区及大中型广场、绿地，应设置无障碍游览路线图及无障碍设施位置图。不具备改造条件的对外开放重点文物保护单位，应配备临时性无障碍设备，并提供服务。	区园林绿化维护中心 南郊公园管理处 天心阁管理处
		绿地		区文旅体育局
		等级景区		
		文物保护单位		
14	公共厕所	二类以上公共厕所	在周边环境允许的情况下，应设置独立的无障碍卫生间，设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施；其他公共厕所应设置无障碍厕位，并确保能够正常安全使用。	区市容环境卫生维护中心
15	居住社区		设置无障碍通道，出入口坡化处理，设置低位服务设施、无障碍电梯、无障碍卫生间（无障碍厕位）以及用于无障碍信息交流的语音、字幕、标识等；居住建筑出入口设置无障碍坡道和轮椅回转空间。具备条件的老旧住宅楼按有关政策加装电梯。居住区内便民服务场所设置无障碍设施。	区住房城乡建设局
			居住区无障碍改造纳入老旧小区综合整治统一实施。	区人居环境局

序号	改造对象		任务分工	牵头部门
16	媒体服务	政府网站和政务服务网站、应用程序、服务终端	实施政府网站和公共服务应用程序的信息无障碍建设和改造。	区工业和信息化局各相关单位
17	生活服务	公共服务网站	鼓励水、电、气、热、通讯、金融、医疗卫生等公共服务类网站及相关电商平台实施无障碍改造。推进手机导航、电子地图等无障碍信息服务。	区工业和信息化局各相关单位

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办；
区人武部，区法院，区检察院。

长沙市天心区人民政府办公室

2022年9月13日印发
