

中共龙阳镇委员会龙阳镇人民政府

关于群众满意度调查整改提升工作实施方案

滕龙发〔2020〕48号

为切实做好枣庄市群众满意度调查反馈问题整改工作，确保调查取得好的位次，不断增强人民群众的获得感、幸福感、满意度，根据枣庄市群众满意度调查结果，结合我镇实际，制定群众满意度调查整改提升工作实施方案如下：

一、指导思想及任务目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真落实习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，坚定政治方向，强化政治担当，强化为民执政理念，转变政府职能，以第一轮群众满意度调查反馈问题整改为抓手，优化发展环境，建立群众权利保障机制，着力解决群众关注的热点难点问题，全面提升群众满意度，为加快建设美德滕州、文明滕州、富强滕州提供有力保障。

二、整改提升重点及措施

（一）社会治安

调查内容：包括群众安全感调查和业务满意度调查两部分。

整改措施：1. 加快推进雪亮工程建设，确保摄像头监控覆盖到全镇56个村，给群众提供一个安全稳定的生产生活环境。完成监控摄像头取电用电问题，确保56个村雪亮工程能正常投入使用。2. 加大各村调查摸底，推进社会治安保险赔付力度，充分发挥治安保险对综治和平安建设的推进作用。通过深入宣传发动，对应赔付人员建立清单，积极与保险公司对接，确保应赔付款项全部赔付到位。3. 以派出所综合服务大厅、110接处警大厅为载体，严格落实首问负责制，规范服务流程，公开办事程序，擦亮服务窗口。4. 采取电话访、见面访、重点访等形式，严格警务回访，落实责任到人，做实回访工作的每个细节。5. 强化严打职能，积极开展打击两抢一盗、电信诈骗、涉黑涉恶犯罪专项行动；强化防范职能，不定时不定点开展巡逻。6. 施行“一篮子”警务模式，即依托“百万警进千万家”活动，在对商场、医院、校园、加油站、物流寄递点等重点部位进行拉网式检查的同时，开展好走访问计、防范宣传、收集线索等各项工作。采取户籍辅警全面访、户籍民警重点访、所长指导员交叉访的“三步回访法”，开展走访，加强警民交流。

责任领导：满曰龙、郑广铎、李继东

责任岗位：派出所、综合治理岗

完成时限：2020年12月底前完成整改，并长期坚持

（二）文体生活

调查内容：包括文化生活和体育生活方面

整改措施：1.加强队伍建设。组建篮球队、舞龙队、舞蹈队等文体队伍 57 支，广泛开展各类群众文体活动。2.创新活动载体。充分发挥镇、村文化活动中心平台作用，利用农家书屋、村内广播等宣传平台，为群众送上精神文化食粮。3.完善文体设施。积极争取设施建设，做好现有设施的管护工作，为群众提供良好文化活动场所。4.丰富文化形式。结合新时代文明实践活动开展百姓大讲堂、一村一年一场戏、庄户剧团演出、送电影下乡、广场舞等活动，提升群众对我镇文化工作的知晓度、参与度和满意度，丰富群众精神文化生活，提高生活品质。5.加强体育健身设施整改提升。做好村级现有体育健身器材统计工作，各村要切实做好现有器材的管护工作，对已损坏的要即时进行维修，确保正常使用和无安全隐患；积极对上申报体育器材，实现体育健身器材各村全覆盖；推进社会足球场地建设，尽快投入使用。

责任领导：张明强、张建永

责任岗位：文化服务岗、旅游服务岗、体育节会岗

完成时限：2020 年 12 月底前完成整改，并长期坚持

（三）移风易俗

调查内容：村里办喜事办丧事的负担重不重？村里办喜事办丧事风气比以前好了吗？对村里办喜事办丧事的方式满意吗？

整改措施：1.健全机构章程。调整充实各村红白理事会，修订完善村规民约、红白理事会活动章程、办事程序，为红白理事会发挥作用奠定基础。2.夯实责任任务。加大对各村移风易俗满意度、婚丧事大操大办、火化率等工作在综合考核中的分值比重，与绩效考核挂钩，切实推动村“两委”对移风易俗工作的领导。强化镇民政事务岗对移风易俗工作的监督。3.加大宣传力度。进一步加强移风易俗宣传，集中开展入户宣传活动，采取群众听得懂、看得见的方式，实现移风易俗入户和入户到人两个100%全覆盖，让群众算清明白账，形成支持、拥护、践行移风易俗的浓厚氛围。完成相关村红白理事会的充实调整；入户宣传，发放《移风易俗厉行节俭--致农民朋友的一封信》。

责任领导：张明强、张建永

责任岗位：民政事务岗

完成时限：2020年12月底前完成整改，并长期坚持

（四）基本医疗

调查内容：包括对本年度在本地看病就医感到满意吗？在看病就医过程中，对医保报销结算满意吗？

整改措施：1.提升医疗服务行为，规范医疗收费。要求全体医务人员本着“以病人为中心”的原则做到“合理用药、合理收费”。严格执行国家药品价格政策和医疗服务收费标准，禁止不规范收费行为，加强

医保全面质量管理。完成医疗收费规范工作，制定相应的奖惩措施，并常态化实施。2. 提高服务质量。优化服务流程，简化看病手续，本着方便病人的原则为病人服务。不放过每一个细节，确保服务质量长期稳定。完成院职工服务态度提升培训工作，从思想上提高认识。3. 严抓培训，提升服务态度及医护人员业务能力。尽可能满足医患的切实需求，提高沟通技巧，加强自身专业知识的学习，提高业务素质，让患者就医放心且舒心。组织医院临床医护人员到上级医院进修培训，切实提高医技人员业务水平。

责任领导：胡玉堂、胡安洋

责任岗位：卫生院

完成时限：2020 年 12 月底前完成整改，并长期坚持

（五）基础教育

调查内容：调查对象为义务教育阶段的学生家长，调查问卷共有九个问题，分别是就近入学、中途辍学、班级人数、书面作业、教辅材料、家访情况、有偿补课、教学水平、乱收费。

整改措施：1. 实施素质教育，减轻学生课业负担，实行作业进行审批。2. 加强校风、教风、学风建设，努力提高教育教学质量。3. 加强教师队伍建设，提高教师育人水平。通过签订师德师风目标责任书，举行师德宣誓承诺等活动，拒绝有偿家教，杜绝推销教辅资料、违规办班以

及体罚或变相体罚学生等不良问题的发生。坚决处理思想懈怠、纪律意识淡薄、工作消极的教师。4.通过召开家长会、家访、印发致家长一封信等形式，宣传学校办学成果，开展“万名教师访万家”活动，加强家校联系，强化家校共育效果。

责任领导：张明强、张建永

责任岗位：龙阳学区

完成时限：2020年12月底前完成整改，并长期坚持

（六）生态环境

调查内容：包括居住环境和环卫工作。其中，环卫工作满意度调查包括有无保洁员、有无垃圾桶（箱）、有无长期未清理垃圾堆、环境卫生比以前是否干净、环境卫生满意度五个方面。

整改措施：1.加大对环卫保洁人员教育管理，提高服务意识；加大生活垃圾收集转运力度，做到日产日清。召开各片区保洁员会议，传达满意度调查情况，开展服务意识教育培训。对各村积存生活垃圾及时清运。2.强化基础设施建设。坚持疏堵结合，围绕群众生活需求，实施镇中心大街改造，推动农村道路大中修、通户工程、公厕、污水处理等建设，切实让镇域环境整治成为群众满意、人民受益的“民心工程”。与史村党总支一块，积极与张堂村对接，争取将道路硬化事宜纳入日程；积极与高速高路建设指挥部对接，对苗堂家前道路在高速未完工之前先

行修复，待高速公路完工后立即落实复铺。3.美化群众居住环境。以“出门见绿，一步一景”为目标，坚持高起点规划，精细化施工，新建一批生态街巷，实现了背街小巷“美景随处可见，幸福触手可及”。4.实施镇域环境整治。围绕滕龙路、东界路、龙山旅游路等主干道路沿线，按照“先整治后提升、先净化后美化，整体推进，全面覆盖，不留死角”原则，着力打造样板示范片区，切实改善群众生活环境，提高群众幸福指数。

责任领导：姜浩文、邵长友、宋永丽、杨尚基

责任岗位：规划建设岗、道路建设站、环卫管理岗、乡村振兴岗、农业综合岗

完成时限：2020年12月底前完成整改，并长期坚持

三、实施步骤

（一）户户到大走访（9月25日至30日）。领导干部、包村干部、村“两委”干部、网格员等，结合社会治理网格化工作，集中发放宣传品；向群众详细讲解全镇近年来的发展变化，尤其是重点介绍社会治安、文体生活、基本医疗、移风易俗、基础教育、生态环境等6个方面工作成效，争取群众认同和支持。同时，收集走访对象的意见建议，并认真填写入户走访信息统计表。9月30日前以党总支为单位，报至党政办公室。

（二）全面提升阶段（10月1日至11月30日）。要切实开展好六个方面活动，以实实在在的工作成效，提升群众满意度和获得感。各级干部入户走访调查，要坚持为民服务，以问题为导向，听计于民，归纳整理好群众提出的问题、意见和建议，积极解决好各种热点难点问题，妥善化解各类矛盾、纠纷。各涉及单位每月28日前将工作开展情况总结上报至党政办公室。

（三）总结提高阶段（12月1日至12月31日）。利用一个月的时间，以村为单位进行自查总结和“回头看”，切实提升全镇群众满意度，确保在省、市各级群众满意度调查中位居前列。

四、保障措施

（一）加强组织领导。坚持把提升群众满意度作为工作的出发点和落脚点，成立由党政主要领导任组长、分管领导任副组长、涉及部门负责人为成员的群众满意度调查整改提升工作领导小组。实现主要领导牵头负总责、亲自调度推进工作，各分管领导具体安排分管部门、单位抓落实，各履职成员单位负责组织实施，切实做到工作抓出成效。

（二）压实工作责任。各责任单位要明确职责、工作计划、完成目标和时限，要以问题导向、结果导向，强化措施、相互配合，对反馈的问题要逐一整改落实到位。同时，要在入户排查中，全力为群众解难题、办实事，切实让群众感受到幸福感、获得感。

（三）加强督导问责。镇党委将成立督导组对各项工作推进情况进行日常督查、明察暗访、入户抽查，跟踪督查各项工作进展。每周调度各单位整改进展情况，定期开展督导检查，及时分析研究整改工作进展情况和存在的问题，实行销号管理，抓好跟踪督办，确保整改到位、见到实效。对工作开展不力、没有达到预期效果的，将严肃追究相关责任人的责任。

（四）强化宣传引导。围绕社情民意调查涉及各领域取得的成绩，要采取入户走访、发放宣传单、明白纸，制作横幅、墙标，利用好微信平台等方式，全方位、多角度、不间断报道，争取广大群众的理解和支持，切实提高群众的知晓率、认可度和满意度。

（五）坚持举一反三，促进标本兼治。坚持举一反三、标本兼治，把解决具体问题和普遍性问题结合起来，把整改问题与加强监督管理、健全制度机制结合起来，既要拿出“当下改”的举措，集中解决反馈的突出问题，又要完善制度，形成“长久立”的机制，做到问题不解决不放过，整改不到位不罢休，努力推动整改成果常态长效。

中共龙阳镇委员会

龙阳镇人民政府

2020年9月21日