

蚌山政办秘〔2023〕82号

蚌山区人民政府办公室
关于印发蚌山区2023年群众满意度调查提升
总体工作方案的通知

各乡政府、街道办事处（社区中心），区政府有关部门、各有关单位：

现将《蚌山区2023年群众满意度调查提升总体工作方案》
印发给你们，请认真贯彻落实。

2023年11月25日

蚌山区 2023 年群众满意度调查提升 总体工作方案

为做好我区 2023 年目标管理绩效考核群众满意度测评工作，根据《蚌埠市人民政府办公室关于印发 2023 年政府目标管理绩效考核群众满意度调查提升工作方案的通知》（蚌政办秘〔2023〕63 号），结合我区实际，制定如下方案。

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，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持把人民群众对美好生活的向往作为奋斗目标，结合第二批主题教育工作要求，把群众满意作为政府工作的出发点和落脚点，不断优化营商环境、提高行政效能、保障改善民生，着力解决在联系群众、服务群众、造福群众、提升群众满意度等方面存在的问题，进一步树立关注民生、服务民生、保障民生的良好形象，力争在市政府目标管理绩效考核群众满意度测评中实现提档进位。

二、工作安排

（一）工作准备阶段

各部门、乡街（社区中心）及村（社区）在 11 月 30 日前做好市长热线投诉办理情况回访工作，对能解决问题的必须迅速采取措施妥善解决，同时提前谋划准备群众满意度调查提升工作，

切实做到早谋划、早安排、早部署。

（二）宣传动员阶段

1.编印发放 2023 年度区群众满意度调查宣传资料（11 月 30 日前）

区政府办公室牵头制定蚌山区 2023 年群众满意度调查提升总体工作方案，召开满意度调查工作对接会，区有关牵头部门提供宣传资料（图片、文字），区政府办公室统一编印 2023 年度区群众满意度宣传资料，并通过各乡街、社区中心安排村（社区）委员会发放到住户居民手中。各乡街（社区中心）也可结合各自实际，编印群众满意度调查宣传资料。（责任单位：区督查考核办公室、区政府办公室、区教育体育局、区民政局、区人力资源社会保障局、区住房城乡建设交通局、区农业农村水利局、区卫生健康委、区城市管理局、区市场监管局、区数据资源局、市公安局蚌山分局、区生态环境分局等部门，各乡街、社区中心）

2.安排部署 2022 年群众满意度调查工作（11 月 30 日前）

区政府办公室下发《蚌山区 2022 年群众满意度调查提升总体工作方案》。各乡街（社区中心）、区各有关部门按照工作方案，召开动员会议，并结合各乡街（社区中心）、部门实际、区满意度调查反映的问题以及上一年度考核结果，分析群众满意度测评工作的现状和存在问题，研究对策措施，分解落实责任，制定各自群众满意度调查迎查工作方案。（责任单位：区政府办公室，区各有关部门，各乡街、社区中心）

（三）督查考核阶段

1.开展区政府目标管理绩效考核群众满意度调查工作（2023年11月25日至12月5日）

各乡街（社区中心）、区有关部门对2023年“12345”政务服务便民热线交办固定电话投诉事项进行全面梳理、回访，区政府办公室对各乡街（社区中心）、有关部门群众满意度进行抽样访问、调查，12月5日前完成全部调查工作。（责任单位：区政府办公室）

2.对突出问题和薄弱环节进行自查整改（2023年12月6日至省群众满意度调查工作启动前）

根据各乡街（社区中心）、区各牵头部门入户走访情况、区政府办公室调查汇总分析出的突出问题和薄弱环节，进一步梳理研究近期具体工作措施，逐条采取针对性整改措施，细化明确解决问题的目标、时限和责任人。对暂时解决不了的问题，要及时向群众做好宣传解释工作。有针对性地开展办好事、办实事活动，以看得见、摸得着的实惠提升群众满意度。（责任单位：区政府各有关部门，各乡街、社区中心）

3.开展群众满意度调查督查考核工作（2023年12月10日至省群众满意度调查工作结束前）

由区督查考核办公室组织，区政府办公室、区统计局等配合，通过明察暗访、集中测评等方式，对各乡街（社区中心）、区各牵头部门工作推进、落实情况进行督查考核，督查考核得分纳入

区政府对各乡街(社区中心)、相关部门 2023 年度目标考核分值。
(责任单位: 区督查考核办公室、区政府办公室、区统计局)

(四) 迎接省查阶段

1.开展入户走访宣传工作(2023 年 11 月 25 日至省群众满意度调查工作启动前)

各乡街(社区中心)要结合文明创建、乡村振兴、年底慰问等活动,对辖区住户进行全覆盖式入户走访,听取居民意见,积极向市民宣传、解释群众满意度测评工作开展的目的,正面宣传我区在政府办事效率和服务态度、交通出行、教育、就业、社保、医疗、就医、收入增长、居住环境、社会治安、食品安全等方面开展的工作和取得的成绩,引导居民热爱蚌埠、热爱蚌山,取得理解、支持。(责任单位: 各乡街、社区中心)

2.开展语音推送(省群众满意度调查工作启动前一周)

区政府办公室牵头对接电信、移动、联通公司,通过固定电话语音提示等方式,引导市民正面、积极参与群众满意度测评工作。(责任单位: 区政府办公室)

三、工作要求

一是明确工作职责。区政府成立由分管副区长任组长,区有关部门、各乡街(社区中心)主要负责同志为成员的群众满意度调查工作领导小组,全力抓好群众满意度调查工作,主要领导要对群众满意度调查工作负总责,站在一线、靠前指挥。

根据市政府目标管理绩效考核群众满意度测评指标,将具体

责任明确如下：区督查考核办公室、区数据资源局负责政府办事效率和服务态度满意度调查工作；区教育体育局负责教育现状满意度调查工作；区人力资源社会保障局负责目前就业状况满意度调查工作；区民政局负责社会保障情况满意度调查工作；区卫生健康委、区医保局负责医疗、就医便利情况满意度调查工作；区统计局、区人力资源社会保障局、区农业农村水利局负责个人、家庭收入及增长情况满意度调查工作；区住房城乡建设交通局、区城市管理局、区生态环境分局负责居住地环境满意度调查工作；市公安局蚌山分局负责社会治安状况满意度调查工作；区市场监管局负责对食品安全状况满意度调查工作。

二是加强舆论宣传。各乡街（社区中心）、区各牵头部门要在工作推进方案中专项部署舆论宣传工作，通过群众喜闻乐见的形式，加大对我区经济社会发展及重点工作成效的宣传，引导广大群众积极参与并正面积极回应调查问卷。

三是强化督查考核。群众满意度列入目标管理考核，总分值为 0.5 分。区督查考核办公室要加强对各乡街（社区中心）、区各牵头部门的群众满意度调查迎查工作督查，督查结果列入本年度群众满意度考核分值。对群众满意度偏低，影响全区目标管理绩效考核结果的，区政府将按有关规定对相关负责人进行约谈、问责。

附件：蚌山区群众满意度提升工作领导小组

附件

蚌山区群众满意度提升工作领导小组

- 组 长：韩 莉 区委常委、区政府常务副区长
- 副组长：袁志哲 区政府办公室主任
- 组 员：张 岩 区督查考核办公室主任
- 谢庆元 区教育体育局局长
- 邹 波 区民政局副局长
- 祁文静 区人力资源社会保障局局长
- 杨 东 区住房城乡建设交通局局长
- 岳红卫 区农业农村水利局局长
- 李 健 区卫生健康委副主任
- 李朱凯 区城市管理局局长
- 冯玉柱 区市场监管局局长
- 王小璐 区统计局局长
- 闵 成 区医保局局长
- 徐 洁 区数据资源局局长
- 赵春光 市公安局蚌山分局政委
- 王 峰 区生态环境分局局长
- 何明义 湖滨社区中心主任
- 孙亚威 淮河社区中心主任

鲍合洋 黄庄街道办事处主任
刘 玮 龙湖新村街道办事处主任
朱文杰 青年街道办事处主任
杨怀纪 胜利街道党工委书记
张晟楠 天桥街道办事处主任
葛 超 纬二路街道党工委书记
赵 旭 雪华乡政府（宏业村街道办事处）乡长（主任）
许 黎 燕山乡政府乡长

区群众满意度工作领导小组办公室设在区政府办公室，负责日常工作，袁志哲同志兼任办公室主任，区统计局局长王小璐同志兼任办公室副主任。

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，
区检察院，区人武部。

蚌山区人民政府办公室

2023年11月25日印发
