黄屯街道党工委 黄屯街道办事处

印发《关于开展“优化服务百日大走访”活动的实施方案》的通知

各社区，各部门单位：

《关于开展“优化服务百日大走访”活动的实施方案》已经街道党工委、办事处同意，现印发给你们，请抓好贯彻落实。

黄屯街道党工委

黄屯街道办事处

2023年2月26日

关于开展“优化服务百日大走访”活动的实施方案

为贯彻落实济宁高新区2023年高质量发展动员暨干部作风建设大会精神，进一步密切党群、干群关系，提升群众满意度，变被动听意见为主动找问题，现就开展“优化服务百日大走访”活动制定如下方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻全区经济工作会议精神、全区高质量发展动员暨干部作风建设大会精神，围绕“1477”发展思路布局，深入落实街道有关工作会议要求，组织人员深入乡村、社区、企业、沿街门店等，采取上门入户、发放征求意见表等形式，开展以“访民情、解民忧、转作风、促发展”为主题的“优化服务百日大走访”活动。坚持“三个100%”目标(入户走访100%、意见诉求收集100%、问题整改和反馈100%),通过走访，广泛收集群众诉求和意见建议，推动解决落实一批突出矛盾和问题，进一步提升群众满意度，助推街道经济社会高质量发展。

二、走访对象

坚持多领域、全覆盖，对辖区内群众、商户、企业等进行全面走访。其中：

各社区及网格员负责本辖区所有居民的走访、诉求问题收集与反馈；

安全装备产业园管委会负责辖区企业的走访、诉求问题收集与反馈；

综合执法大队、市场监督管理所负责全辖区沿街门店的走访、诉求问题收集与反馈；

社会事务办负责组织学校教师员工，结合学生家访开展走访、诉求问题收集与反馈；

建设办负责对辖区建筑业企业和建筑工地的走访、诉求问题收集与反馈。

三、走访内容

(一)当好宣传员，认真熟悉政策、广泛进行宣传。各部门单位、各社区在走访过程中积极宣传党的路线方针政策和法律法规，宣传有关优化经济发展环境、民生服务保障的各项政策措施，为群众答疑解惑，协助企业争取各项政策性优惠，引导群众增强法治观念、树牢发展意识、树立文明新风；宣传高新区、黄屯街道近年来在经济社会发展、城市建设、民生服务方面的工作亮点和成绩。

(二)当好收集员，全面收集问题、深入整改落实。各部门单位、各社区通过走访，进一步摸清基层群众生产生活状况，了解群众反映的热点、焦点问题，收集企业在生产经营中遇到的实际困难以及破难解困、转型升级中好的举措和做法；坚持以点带面，对诉求问题按照“解决一个、带动一批、影响一片”的思路，在帮助解决具体诉求问题的同时，全面掌握当前群众、商户、企业工作中存在的普遍问题。

(三)当好服务员，大力帮扶群众、积极提供服务。各部门单位、各社区通过走访，建立与群众、商户、企业的常态化联系机制，变被动为主动，不定期进行沟通联系，靠上帮助解决群众教育、医疗、养老、社保、住房等民生领域“急难愁盼”问题，帮助企业做好惠企政策兑现落实，协调解决企业在用地审批、项目建设、融资贷款、企业用工、拓展市场、环保督察整改等方面存在的各类困难和问题，鼓励和支持企业提档升级。

四、实施步骤

大走访活动利用100天时间，分四个阶段进行。

(一)动员部署阶段：2月底前，制定大走访方案，各行业牵头单位及各社区制定相应走访工作计划。

(二)集中走访阶段：3月1日至4月30日，集中开展大走访活动，各行业牵头单位及属地街道建立走访和诉求问题收集工作台账，对收集到的一般性问题，坚持“边走访、边收集、边解决、边反馈”的原则，即时解决、即时反馈；对需要多部门协同处理的问题，梳理汇总后报街道网格办、党政办，分解至相关责任部门。街道网格办、党政办要定期调度走访及诉求问题收集情况，同时结合群众来电来信情况，对诉求高发频发的领域、区域和人群进行分析，及时推送相关行业牵头单位及属地街道，推动诉求问题解决。

(三)整改反馈阶段：4月30日至5月20日，对大走访活动收集到的诉求问题台账，实行销号管理，能够解决的要及时向群众反馈解决情况；短期内不能解决的，要做好解释说明，争取群众理解和支持，确保诉求问题“件件有落实、事事有回音”。

(四)总结提升阶段：5月20日至6月10日，对大走访活动进行总结，建立常态化走访和诉求问题收集工作机制，助推群众满意度的持续提升。

五、保障措施

(一)强化组织领导。成立由党工委主要领导任组长，相关部门单位和社区主要负责人任副组长的大走访工作领导小组，领导小组办公室设在街道网格办，统筹负责大走访活动的组织开展。

(二)加强调度推进。建立周调度工作机制，领导小组办公室每周调度大走访活动开展情况和诉求问题收集情况，建立工作台账，挖掘大走访活动中的典型经验做法，对敷衍应付、流于形式的部门单位和个人将进行通报，并作为干部作风建设正负面清单和工作实绩的重要依据。

(三)推动诉求解决。建立诉求问题台账，实行销号管理、闭环跟踪，街道网格办将对诉求问题的解决情况开展专项督导，同时通过电话回访等方式进行抽查核实，确保诉求问题切实解决到位。