

张水字〔2021〕13号

张店区水利局关于落实全区《关于开展“我为群众办实事·走千村进万户”大走访大排查大提升活动的实施方案》的工作方案

为深入贯彻落实党中央决策部署和省市区委工作要求，推进党史学习教育走深走实，认真解决好群众关心关注的民生热点特别是“急难愁盼”问题，根据区委党史学习教育领导小组关于在全区开展“我为群众办实事·走千村进万户”大走访大排查大提升活动要求，现结合我局工作实际，制定实施方案如下。

一、总体目标

坚持以人民为中心的发展思想，践行全心全意为人民服务的根本宗旨，按照“入户走访全覆盖、民生诉求全兜清、反映问题全解决（全回应）”总要求，重点围绕提升基础教育、医疗卫生、

生态环境、社会治安、文体生活、干部作风等基本公共服务质效，突出问题导向、目标导向和效果导向相结合，实行区、镇（街道）、村（社区）“三级”联动、同步开展，进村入户察民情、听民意、解民惑、排民忧、纾民困，最大努力增强群众获得感、幸福感、安全感，持续提升群众满意度。

1.入户走访全覆盖。坚持条块结合、以块为主，广泛组织动员各级党员干部真正沉下去、铺下身，走进千家万户，因长期在外等原因不能入户走访的进行电话访问，每户访问时间不少于15分钟，做到不漏一村、不落一户，同时着重做好老党员、困难群众、孤寡老人、留守儿童、上访老户等“五个重点访”。要通过印制便民服务卡、互留微信等方式，与走访群众保持经常性联系，做到无事不扰、有求必应。

2.民生诉求全兜清。坚持突出重点、全面统筹，既要突出基础教育、医疗卫生、生态环境、社会治安、文体生活5个重点方面，又要统筹其他方面，全面倾听群众的所思所想所急所盼。党员干部要学会用好群众语言，与群众交朋友、拉家常，坐下来与群众面对面交流交心，以真诚真心真情赢得群众信赖，让群众敢于说真话、讲实情，真正把民生热点摸清摸透、把问题困难摸实摸准，详细做好走访记录，填好《入户走访台账》（附件1）。

3.反映问题全解决（全回应）。坚持边走访、边回应、边整改，对群众反映的问题要设身处地积极帮助解决，合法合理合情的要及时解决到位，对政策法律规定之外的事项，要深入细致做好解疑释惑。建立问题整改台账，实行销号管理，能现场答复的

现场答复，能现场解决的即知即办、立即办理；现场暂时解决不了的，要于5个工作日内提出解决方案，一般性问题原则上15个工作日内办结回复，较大的问题原则上30个工作日内办结回复，特别重大或涉及面大的问题原则上60个工作日内办结回复；对短期内无法解决的，要于15个工作日内提出解决方案，明确目标任务、工作措施、责任单位、完成时限，跟踪督办推进，最快速度解决到位。

二、工作安排

（一）走访安排

根据《区直部门单位走访联系安排表》部署安排，我局走访对象为体坛社区750户居民。经研究，原区水利局机关及局属事业单位负责走访468户，原区水资源管理办公室负责走访282户，详见附件4《体坛社区入户走访工作安排》。

（二）走访要求

1.进村入户走访时，可采取“四不两直”方式进行，也可与村（社区）“两委”成员、“五老人员”、小组长、单元楼长、村民代表、网格员等共同入户。提倡利用周末、晚饭后等适宜时间开展走访，尽量不打扰群众正常生活。走访时要留下联系方式，与走访群众保持联系，对后期群众电话反映问题时要及时接听，认真了解诉求，对群众反映问题“不推诿、不扯皮、不拒绝”。

2.进一步压实责任，安排政治素质高、责任心强、擅于做群众工作的干部职工进行走访，坚决杜绝出现因走访人员个人原因影响干群关系的问题，确保走访活动取得实效。

3.结合本次大走访活动，加强民生政策宣传普及，向走访居民发放好宣传彩页和便民联系卡，提高群众满意度。

（三）走访内容

1.入户走访要运用“聊问讲听答”五字工作法，做到与群众面对面交流交心，以真诚真心真情赢得群众信赖，让群众敢于说真话、讲实情，真正把民生热点摸清摸透、把问题困难摸实摸准，及时答复群众关切问题。

聊。即聊情况，主要是用好群众语言，与群众交朋友、拉家常，聊群众家庭生活等基本情况。

问。即问困难，主要是问群众在基础教育、医疗卫生、生态环境、社会治安、文体活动等方面难解决的问题和困难。

讲。即讲政策，主要是给群众讲就业、教育、社保、医疗、居住、社会治安、文体生活等群众生活相关的民生政策；讲清楚党委政府近年来保障民生方面的创新做法。

听。即听建议。主要是听取群众在城市管理、营商环境、教育医疗、民生就业、社会治安等方面的意见建议。

答。即答关切。主要是对群众关切的问题和提出的困难做好答疑释惑。能现场答复的现场答复，现场暂时无法答复的，明确完成时限，跟踪督办推进，办结情况及时答复。

2.走访活动结束后，为便于群众反映问题，本次活动设计了反映问题二维码，群众如需反映问题通过扫码即可反映。对于群众反映的问题，区市民投诉中心要及时进行分类交办，并跟进督办解决。对于涉及干部作风问题，由区作风办进行专项督办。

三、时间安排

1.组织部署（4月30日前）。制定详细工作方案，进一步明确任务分工，做到责任到人、到村（社区）、到户。

2.集中走访（5月1日—6月20日）。按照任务分工，参照《入户必问参考》（附件2），集中有序开展全覆盖走访，做到边走访、边建档、边整改、边提升。

3.集中整改（7月1日—9月20日）。对照问题整改台账，对尚未解决的问题按照时序推进解决，对新收集到的问题及时纳入台账管理，确保快速高效整改到位。

4.整改“回头看”（10月1日—11月30日）。通过二次进村入户走访与电话回访相结合的方式，集中开展问题整改情况“回头看”。

5.总结评估（12月30日前）。全面总结本次活动开展情况。活动结束后，建立长效机制，每年组织，长期坚持。

四、具体要求

1.成立工作机构。成立区水利局开展“我为群众办实事·走千村进万户”大走访大排查大提升活动领导小组，领导小组下设办公室负责做好综合协调、情况调度、推进落实等工作。

2.明确责任分工。领导小组履行主体责任，各走访小组履行联系走访责任。领导小组办公室组织开展走访前培训，组织各走访小组注册登录“淄博大走访云台账”手机APP。各走访小组组长为本次走访活动的直接责任人，负责信息录入前的审核工作，每组指定1人为填报人，负责信息汇总和填报系统工作。

3.加强督导检查。局领导小组要对问题整改情况及时跟进督导，通过现场督查、电话调查、12345 政务服务热线等方式，进行抽查核实和综合评估，及时发现纠正问题、通报情况。11 月份，开展问题整改专项督查。对工作态度不诚恳、应付了事走过场、蜻蜓点水当秀场等情况，及时进行通报。

4.加强考评问责。把活动开展情况纳入个人年度考核内容。对存在不入户、虚假入户，征求意见不实，问题不整改、虚假整改、整改不彻底等问题的走访人员取消评优资格。性质严重者交由纪检监察机关进行追责问责。

5.营造良好氛围。充分利用融媒体、微信等平台，及时将单位大走访活动的开展情况以及好的经验做法进行宣传报道，在全社会营造为民办实事增福祉的良好氛围。

- 附件：1.体坛社区入户人员情况统计表
2.入户必问参考
3.张店区水利局“我为群众办实事·走千村进万户”
大走访大排查大提升领导小组组成人员名单
4.体坛社区入户走访工作安排
5.张店区水利局走访联系安排表

张店区水利局
2021年5月20日

