

枣庄市高新技术产业开发区社会事务综合服务中心文件

枣高社字[2023] 52号

关于印发《枣庄高新区水务系统群众满意度“双月攻坚”行动方案》的通知

各街道办事处:

现将《枣庄高新区水务系统群众满意度“双月攻坚”行动方案》印发给你们,请认真遵照执行,确保能让群众看到成效、感受到变化,进一步提升群众满意度。

枣庄市高新区
社会事务综合服务中心
2023年8月31日

枣庄市高新区社会事务综合服务中心

水务系统提升群众满意度“双月攻坚”行动方案

为深入贯彻市委市政府关于提升群众满意度工作相关部署安排，切实解决群众反映的涉水问题，提升群众对水务工作的获得感、幸福感和满意度，结合高新区城乡水务工作实际，制定提升群众满意度“双月攻坚”行动方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化为民服务宗旨意识，结合常态化推进干部思想能力作风建设，进一步密切联系群众，倾心听取群众意见，全力回应群众诉求，推进全区城乡水务群众满意度大提升，为开创枣庄市社会主义现代化强市建设新局面贡献坚实水务力量。

二、任务目标

抓好群众反映问题“减量管理”，确保群众反映问题数量在全市占比大幅下降，实现水务系统参与的居住环境领域“基本公共服务满意度调查”指标在全市排名位次大幅前移。

三、步骤措施

一是街道全面自查阶段（即日起至9月5日）。各街道成立群众满意度工作专班，发挥专班作用，对辖区开展

“村村到”全覆盖大走访，全面自查存在的问题，重点针对农村供水保障、河湖管护、城市供水服务等领域，具体查摆以下方面：

1. 农村供水保障领域：是否通自来水；农村供水工程是否闲置；每日供水时长是否符合一天至少 3 次、一次至少 2 小时；消毒设施是否运行；是否存在水质浑浊；水价是否超出 3 元/方；是否存在管网严重漏损；是否有水质检测报告、检测是否达标等；是否设村级水管员；管护养护责任是否清晰、是否落实县级统管；是否建立维修养护管理机制并常态运行；对因特殊情况需临时停水的，是否履行告知；群众反映其他农村供水保障问题。

2. 河湖管护领域：河湖管理范围内有无倾倒建筑、生活等垃圾现象；有无杂草丛生、违规开垦种植、养殖等现象；有无电鱼、炸鱼、毒鱼现象，有无破坏湿地现象；有无私设排污口，向河湖内私自排污现象；河湖内有无黑臭水体等污染现象；河湖堤坝有无损毁现象，有无损毁堤坝私自种植庄稼和树木现象，有无在水库溢洪道私设拦鱼网等现象；有无私自侵占河湖管理范围开展项目建设现象等；群众反映其他河湖、水库管护问题。

3. 城市供水服务领域：水量是否充足；水质是否浑浊；是否存在擅自停水情况，对于欠费用户应该切实履行告知义务，未将欠费情况通知到用户的，严禁擅自停水；是否向用

户收取结算水表更换费用，结算水表及结算水表之前的设施设备由城市供水企业负责；群众反映其他城市供水服务问题。结合畅通群众举报渠道，在显著位置公示重点问题举报电话，发挥水管员作用，充分利用水利部、住建部、省水利厅、省住建厅等各平台，12345 政务服务热线，政风行风热线，省市电话调查反馈，“枣满意”问题整改闭环管理系统，群众来电来信来访等途径，全面收集群众反映问题。

各街道将收集的问题梳理后建立问题台账，于9月5日前报送高新区社会事务综合服务中心。

二是集中整改阶段（9月6日至9月25日）。

1. 深入剖析问题。对自查发现问题及相关渠道反映问题进行专题研究，尤其是分析问题共性的方面，发现工作薄弱的村（社区）点位，找准根源症结。逐条问题建立台账制定整改措施，落实到具体责任人，明确整改要求、整改时限。

2. 把握整改要求。按照“先急后缓、逐步化解、全部清零”的原则，逐步销号整改到位。对能够即时解决的问题，要抓紧落实改进，短期内见成效，确保取得让群众看到整改效果。对情况复杂、需要一定时间整改的问题，要明确整改时限，对群众立下整改承诺，并公开告知举措，争取群众的理解支持，还要采取必要的应急措施，切实保障群众的基本生产生活需求。

3. 定期调度推进。各街道要对具体实施的村（社区）实

行“周调度”制度，每周了解问题整改台账推进落实情况，强化工作进度，狠抓工作落实。对需要在系统办理的问题，及时上传相关证明材料，确保问题整改完成后及时“销号”办结。

各街道于9月25日前将问题整改台账最新进展报送高新区社会事务综合服务中心。

三是督导验收阶段（9月5日至10月15日）。区社会事务综合服务中心开展问题整改情况实地督导，验收整改成效，重点核查各街道自查问题是否全面，是否有瞒报、漏报、未排查到位情况，整改措施是否落实到位，群众对整改情况是否满意，问题是否发生反弹等，督导验收情况将进行通报。

四是巩固提升阶段（10月16日至10月31日）。各街道总结“双月攻坚”活动工作经验做法，正面报道工作成果，让群众看到成效、感受到变化。进一步建立完善加强宣传引导和常态化发现交办解决问题机制，持续提升群众满意度。

四、有关要求

一是加强组织保障。各街道工作专班要强化统筹协调，专班负责同志牵头抓，分管领导靠上抓，各水务业务负责人具体抓。各街道分头推进本辖区水务领域群众满意度工作，要刀刃向内，拿出直面问题的勇气和决心，拿出解决问题的实招硬招，提高工作标准，确保工作取得实效。

二是严格考评奖惩。参照区季度评估和年度考核标准，对各街道提升群众满意度“双月攻坚”行动开展情况和工作成效进行测评，测评结果按照区考核办法纳入考核。对在市考核中满意度指标在全市排名靠后的街道，按照考核指标予以扣分。

三是注重统筹兼顾。把开展提升群众满意度“双月攻坚”活动与业务工作结合起来，做到两不误、共促进。要对照2023年城乡水务工作要点，聚焦重点工作任务，突出抓好各项惠民政策、惠民实事推进落实，切实担当尽责，从根本上提升群众满意度。

附件：群众满意度问题整改台账