**广西壮族自治区柳州市**

**民 政 局 文 件**

|  |
| --- |
| 柳民发〔2018〕59号 |

**关于印发 《柳州市民政局对2017年度第268项**

**社会评价群众意见建议整改方案》的通知**

局机关各科室、市低保办：

　　现将《柳州市民政局对2017年度第268项社会评价群众意见建议整改方案》印发给你们,请认真组织实施。

                                                                                                                           柳州市民政局

                          　　　　　　　　 2018年7月5日

**柳州市民政局对2017年度第268项**

**社会评价群众意见建议整改方案**

根据自治区2017年度社会评价意见建议及整改工作要求，我局高度重视，专题研究2017年度自治区绩效考评群众反馈意见建议整改工作，开展专项调查研究，并制定以下整改方案。

　　一、整改事项

第268项：“柳州市民政方面，希望政府能加强中央下达的福利文件的公开透明度和执行力度。”

二、调查情况

　　我局按照“留有联系方式的群众，必须进行电话沟通”的要求，5月21日上午，我局社会福利科工作人员通过电话与受访人谢先生联系，得知主要是大病救助方面的诉求后及时向我局绩效办反馈，局绩效办根据业务分工交我局市低保办办理。5月23日下午，市低保办工作人员多次拨打受访人手机才与谢先生取得联系，就大病救助方面政策向受访人进行了解释，受访人当时表示无意见。6月26日上午，市低保办再次通过电话向受访人了解情况，对受访人提出的有关问题一一进行了解答，并建议他到所在城区（柳南区）民政局进一步详细了解相关政策，当时受访人对市低保办的解答表示满意。通过这件事情，一定程度上反映了我局在民政政策宣传方面还有待加强，下一步我局将通过多种宣传平台，采取更加有效的宣传措施，加大民政救助政策宣传力度，进一步提高公众知晓度。

三、整改目标

通过民政网站、公众微信号、新闻媒体、服务大厅等平台进行民政政策宣传，将群众关注的焦点和难点问题、民政救助相关政策进行及时公开，进一步提高公众知晓度。

三、整改主体

责任单位：局办公室

责 任 人：何路

联系方式：2839215

四、整改措施

（一）利用政府网站对民政政策宣传，特别是新出台的相关政策文件做到及时在网站公开，确保民政政策公开透明。

（二）利用报纸、广播电台等媒体对群众关注的热点和难点问题、民政相关政策、民政业务工作进行宣传报道，进一步提高公众知晓度。

（三）利用新闻发布会、微博微信公众号等创新载体及时发布民政救助政策、工作信息等内容。

（四）利用市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）民政服务窗口为群众提供政策咨询、办事指南，特别是通过乡镇（街道）服务中心的“一门受理、协同办理”窗口、村（社区）服务大厅解决为民服务最后一公里的问题。

五、整改回应机制

市民政局对自治区2017年度群众反馈意见建议的整改方案、整改工作完成情况将在柳州市民政门户网站进行公示，接受群众的反馈和监督。

整改公开方式：广西柳州民政网站公示（liuzhou.gxmzt.gov.cn/）

监督投诉电话：2830944

六、整改要求

**（一）统一思想，提高认识。**社会评价群众意见建议整改工作是年度绩效考评工作的重要内容，做好群众意见建议整改工作是赢得群众满意的重要举措。各科室、市低保办要高度重视，进一步提高认识，增强服务意识，增强责任意识，改进工作作风，切实解决群众反映的问题，确保我局2017年度群众意见整改工作取得实实在在的实效。

　　**（二）明确责任，形成合力。**局办公室为牵头科室，主要负责指导督促各科室、市低保办的政务信息公开工作，并按照政务信息公开的要求，及时公开民政政策法规文件、工作动态等信息。各科室、市低保办要积极配合，主动作为，及时主动提供公示材料，齐心协力完成整改工作任务。

　　**（三）主动回应，注重宣传。**实行整改落实情况公布制度。及时对整改落实情况进行公布，自觉接受群众的监督。采取通过柳州市民政门户网站进行公布，积极回应社会公众提出的意见建议，做好正面宣传引导，提高群众满意度。