柳州市城中区督查绩效办对2020年度第72项社会评价意见建议整改调查报告

根据《自治区绩效办关于反馈2020年度机关绩效考评社会评价意见及做好2021年整改工作的通知》（桂绩办通〔2021〕4号）要求，我办高度重视，专项研究2020年度社会评价意见建议整改工作，开展调查研究。调查情况报告如下:

一、整改事项

第72项：“希望柳州市城中区的政府部门工作人员在民生方面多做实事，多到基层了解情况，才能做出具体的举措。”

二、调查时间及人员

调查时间：2021年5月9日

调查人员：林剀、陈妍妃

三、调查地点

柳州市城中区教育局，城中区为民服务中心6楼会议室

，环江村、牛车坪村，城中区中南街道办事处青云社区和映山社区、城中区婚姻登记处

四、调查对象

辖区内公、民办中小学、幼儿园及受助学生、学生家长；辖区7个街道综合文化站、7个文化服务点的基层文艺工作者；村委工作人员、服务对象；特困对象唐弟林，凌宏光，低保对象谭贝莎、城中区婚姻登记处现场来访群众、城中区各街道办事处、各城市社区，部分辖区居民。

五、调查方式

调查方式有：电话询问、查阅资料、内部调查。

六、调查过程

第72项整改事项（希望柳州市城中区的政府部门工作人员在民生方面多做实事，多到基层了解情况，才能做出具体的举措。）

**调查过程：**针对群众反映的问题，城中区教育局组织相关工作人员进行调查：一是学校通过向获资助学生或学生家长发放“社会满意度调查问卷”，于2020年7月9日完成义务教育家庭经济困难学生生活补助满意度调查，调查人数595人，满意度100%；完成农村义务教育营养改善计划满意度调查，调查人数31人，满意度100%。二是电话联系，于2020年10月27日随机电话联系2位享受营养改善计划学生的家长，均能给予满意评价。三是查阅资料，通过查询全国学生资助管理信息系统及广西学生精准资助管理信息系统比对出的困难学生均给予政策补助，做到发放及时，对象无遗漏。四是内部调查，通过开展学校自查工作，了解学校落实教育民生政策情况。

针对群众反映的问题，城中区文化体育广电和旅游局组织相关工作人员召开工作座谈会，了解辖区基层文化工作者在场馆开放情况以及开展文化活动中存在的困难，工作者本身以及辖区群众需要什么门类的公益培训班。据悉，目前辖区内各街道综合文化站、社区活动中心、村级公共服务中心各类公益培训以及文艺巡演已陆续开展，保障人民群众基本文化权益，满足新时代群众文化需求。

针对群众反映的问题，我区农业农村局组织工作人员向种养殖户较多的环江村、牛车坪村村委工作人员了解相关情况，询问群众对我局工作是否存在此项意见建议或其他意见建议，结合日常工作在进村入户时询对我局工作是否存在此项意见建议或其他意见建议。

针对群众反映的问题，城中区民政局深入基层，对辖区各群众进行走访调查。

（一）我区低保中心相关工作人员到南街道办事处青云社区和映山社区走访了3户民政救助对象。询问了特困对象身体情况，生活情况，目前存在的困难。目前2户特困对象为2021年4月已经纳入特困人员供养，谭贝莎为低保对象，目前暂无困难。

（二）我区婚姻登记处通过发放调查问卷的方式向来办事30多名群众进行现场询问，具体问题如下：

1、对我们今天的服务是否满意？

2、对我们颁证大厅的环境有什么建议？

3、觉得我们在哪方面需要进一步改进？

意见反馈总结如下：

1、婚姻登记处不提供免费拍摄婚姻登记证件照服务；

2、颁证厅没有仪容镜；

3、颁证仪式过程中缺少氛围背景音乐；

（三）我区社区办通过内部调查，了解辖区内各街道、城市社区对社区惠民项目资金使用管理的意见建议。通过查阅街道收集的群众满意度调查材料了解辖区居民对社区组织开展的惠民项目的意见建议。

**七、调查结果**

（一）教育工作：经调查，教育民生工作在政策规定范围内完成度及满意度均获得满意评价。

（二）文体工作：2020年，城中区文化体育广电和旅游局扎实做好文化惠民服务工作，持续做大做实全民艺术普及系列公益类文化培训。通过问卷调查、微信公号号平台宣传等方式，把惠民服务送到基层，“问需于民”，满足群众“点单”需求。根据疫情防控的要求，主动创新、积极转变工作思路，线上线下共同发力，如：包含400门专项文化知识和技能的“文化慕课”，防疫抗疫作品征集活动，“三月三”、“4.23全民阅读活动日”等传统节庆以及重要节点举办的形式多样的各类线上活动，让辖区群众足不出户就能轻松享受公共文化服务。“两馆”扎实做好免费开放工作，并依托各级文化活动阵地，馆外活动点，全年共举办各门类公益培训、活动225期，受益群众达14733人次，实现了老、中、青、少各个年龄层次全覆盖，满足了老百姓就近、便利、精准的公共文化需求，提升辖区居民的幸福感。

（三）农业工作：**（一）开展培训工作。**2020年城中区农业农村局开展高素质农民、秋冬种技术、重大动物疫病应急演练等技能培训20期，培训范围广、辐射面大。课程根据城中区农业发展的新趋势制定，涵盖休闲农业区农家乐经营管理、电商创业自媒体营销、精品农业特色蔬菜水果栽培和销售等内容，同时理论实践相结合，围绕乡村振兴农村产业发展方向，组织辖区种养殖户到三江县丹州生态休闲农业示范区、南宁美丽南方、八桂田园等地开展实践活动，现场参观学习种植技术，深受群众欢迎。

**（二）开展扶持工作。**我局加大产业项目扶持，急农户所急、想农户所想、送农户所需，2020年累计向辖区种植户免费发放有机肥229吨、优质良种（糯玉米、水果西红柿、长豆角）50余包、油菜种300余包；为环江村引进发放黄皮、鹰嘴桃、芒果、杨梅等优质品种果苗720株；为柳东村、环江村养殖户引进发放灵山土鸡鸡苗8000羽。扶持资金达到40.67万元，为农户增产增收产生了积极的推动作用。

**（三）畜禽免疫工作。**2020年，区动物疫病预防控制中心为辖区养殖户免费发放禽流感、口蹄疫等疫苗41401毫升（羽份），进村入户为养殖户进行重大动物疫病免疫，采取逐户进行、整村推进的方法，2020年共完成猪口蹄免疫2586头；牛口蹄疫免疫25头；猪高致病性蓝耳病免疫1350头；猪瘟免疫2239头；鸡禽流感免疫7.63万羽、鸭禽流感免疫6430羽；新城疫免疫7.63万羽，免疫密度均达到100%。

（四）民政工作：1.我区低保中心相关工作人员对特困对象唐弟林，凌宏光，低保对象谭贝莎进行走访调查之后，暂时没有发现此类问题，并在之后的整改工作中要继续提高这方面的重视力度，加强监督与指导，通过各种方式提高群众的满意度。2.我区婚姻登记处进行现场问卷调查后，暂时没有发现此类问题。群众反映的情况属于婚姻登记衍生服务，不属于婚姻登记工作必要为群众提供的服务。3.我区社区办对城中区各街道办事处、各城市社区，部分辖区居民调查后，调查结果为部分属实。1、属实的意见建议：2018年版惠民项目资金使用管理实施细则存在以下问题：惠民项目资金申请拨付和报账流程分离，项目立项金额可能与实际报账金额不完全一致，资金使用统计较为复杂；项目资金使用范围指导不够具体；各社区惠民项目资金配置额度调整程序较为复杂。

**八、工作计划**

（一）继续做好宣传资助政策，在学校校园内外张贴资助海报及发放政策宣传单，提高政策普及率。利用大数据比对受助学生，通过上级构建的资助比对信息平台，共享扶贫、民政、残联、工会等部门的数据，精准识别受助学生，做到应助尽助。

（二）继续面向基层、面向群众需求，依托文化馆新场馆和各社区（村）的文化活动中心，创新宣传模式，以点带面、长（期）短（期）结合，继续办好全民艺术普及系列公益培训活动。尤其是社区点单式短期班和重点艺术项目长期班，争取新模式办出新成效、办出特色。将结合辖区实际，聚焦民生政策、项目、资金，持续推动民生政策落实到位、民生项目规范实施、民生资金高效使用、干部作风扎实转变。在进村入户开展各项日常工作时，注意方法态度，加强监督与指导，通过各种方式提高群众的满意度。

（三）结合辖区实际，聚焦民生政策、项目、资金，持续推动民生政策落实到位、民生项目规范实施、民生资金高效使用、干部作风扎实转变。在进村入户开展各项日常工作时，注意方法态度，加强监督与指导，通过各种方式提高群众的满意度。

（四）多下基层，深入困难群众家中开展民政救助工作，宣传民政救助政策，提高群众满意度；对新申请的低保对象、特困人员供养对象进行抽查，宣传社会救助政策；加强政策培训，提高基层民政专干的经办能力。努力向本级政府申请经费，完善相关配套设施，提升婚姻登记服务质量，营造更幸福、温馨的颁证环境。重新修订《城中区社区惠民项目资金使用管理实施细则》、对修订版实施细则征求区惠民项目资金使用管理领导小组成员单位、各街道办意见，就征求到的意见进行汇总考量，完成新文件印发；完成新文件修订后，有针对性的加强对街道、社区在开展惠民项目立项、项目实施和档案管理方面的指导。

**九、调查佐证材料清单**

（一）查阅资料：查阅的资料原件。

（二）通话记录：沟通时间和沟通内容、结果记录。

（三）内部调查：自查报告、照片。

柳州市城中区督查绩效办

2021年5月13日