**市医保局2020年度民生工程社情民意调查**

**工作实施方案**

为全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，按照兜底线、织密网、建机制的要求，精准对接群众需求，务实推进民生工作，进一步提升广大人民群众的满意度，推深做实“不忘初心、牢记使命”主题教育及“三个以案”警示教育，努力实现“为民服务解难题”目标，制定本实施方案。

**一、总体要求**

在开展民生工程基础数据库工作的基础上，进一步宣传群众最关心的医疗保障政策内容，进一步畅通受益群众诉求表达渠道，进一步切实排查和解决群众实际问题，推动全市医疗保障事业更好更快地发展，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

**二、主要任务和实施步骤**

**(一)开展民生工程宣传**

各县、市、区医保部门要充分运用政府网站、新闻发布会、政务公开栏、报刊、电视、广播、政务微博、微信等便于人民群众知晓的渠道和载体，结合医保电子凭证的推广应用和健康脱贫工作，不断加大宣传工作的力度、广度和深度，重点宣传城乡居民医疗保障的方针政策，加强政策解读，确保宣传工作持久深入、宣传内容深入人心、宣传效果扎实有效。

各县、市、区医保部门要通过一张政策解读宣传纸、一本政策宣传册、一堂课等形式进学校、进社区、进农村、进企业、进机关，将实施的“健康脱贫兜底‘351’和‘180’工程”“城乡居民基本医疗保险”及“城乡居民大病保险”、“城乡医疗救助”四项民生工程宣传到位，要依托商业银行、信息通讯、中介机构等力量，将医保政策精准推送至受益群众。

**(二)开展社情民意调查工作方法及步骤**

各县、市、区医保部门要通过开展社情民意调查工作，倾听群众呼声，收集群众意见，了解群众所难、所思、所盼，积极回应群众呼声，聚焦解决群众的“烦心事、操心事、揪心事”，解决群众最关心最直接最现实的利益问题。

**1.开展社情民意“大走访”。**（6月6日-11月25日）各县、市、区医保部门要结合市委“三个以案”警示教育精神，力戒形式主义、官僚主义，通过官方网站、微信群、QQ群、公开栏、印制宣传单等多种形式精准宣传医保政策政策。同时，深入基层一线，进村入户，以现场走访、座谈交流、问卷调查、电话回访等方式，了解受益群众感受，宣传医保政策，核实基础数据信息，于每月25日（节假日顺延）上报《2020年度民生工程社情民意满意度工作调查表》（见附件1），市医保局将对回访情况进行抽查，根据走访宣传情况形成通报，切实提升医疗保险政策的知晓率和满意度。

**2.梳理问题，及时整改落实。**（11月25日-12月10日）通过详细了解受益群众的问题和困难，对走访登记汇总的满意度调查表、问卷调查、座谈访谈记录，经梳理分类后形成问题清单，对标对表，制定务实管用的整改方案，建立简洁明了的整改台帐，既明确整改任务、措施、时限，又务求整改质量，确保问题清单的内容件件有着落。

**3.注重质量，全面督导总结。**（12月10日-12月20日）市医保部门将按照社情民意调查方案进行部署安排和督导，采取“四不两直”方式，对日常监督、问卷调查、满意度调查中群众反映较突出的问题，通过组织实地检查和随机抽查方式进行抽验核查。各县、市、区医保部门在社情民意调查工作完成后，要将开展2020年社情民意调查工作整体情况（包括制度、措施、成效、经验）进行总结，于12月20日前将电子版、加盖单位印章的纸质版报送至市医保局待遇保障科，报送邮箱：fyybdybzk@163.com。

**三、工作要求**

**（一）强化领导，压实责任。**各县、市、区医保部门要制定出台本单位《2020年度民生工程社情民意调查工作实施方案》，实施方案中要包括民生工程社情民意调查工作范围、工作目标、工作步骤、工作要求、职责分工等。市医保局民生工作领导小组履行牵头抓总职责，安排专门力量负责具体工作，指导督促各县、市、区医保部门扎实开展社情民意调查工作，抓好抽查督导工作。

**（二）注重结合，提升服务。**坚持把民生工程社情民意调查与主题教育、警示教育结合起来，通过社情民意调查夯实医保经办管理服务业务，转变工作作风，采取有力措施，及时有效解决受益群众各种问题和矛盾，把“温暖、服务、帮扶”送到群众家中，服务民生、服务基层、服务群众。

**（三）加强督导，务求实效**。市医保局将对各县、市、区工作落实情况进行督查，成立督查组重点督查社情民意调查工作的开展、实施、宣传等情况，对督查中发现的问题进行通报，促进民生工程社情民意调查工作高质量开展，将社情民意调查群众满意度工作作为重点内容纳入考核范围，以强化民生工程的管理，进一步提升人民群众的获得感！

阜阳市医疗保障局

2020年6月1日