

中共十堰市太和医院委员会文件



太和医院关于参加市纠风办 “党风政风热线”节目工作实施方案

根据十堰市纠风办《十堰市“党风政风热线”上线测评办法》和《2016年度“党风政风热线”工作安排》（十纠办文[2016]2号）有关要求，为做好“党风政风热线”节目上线各项工作，确保节目有序进行，特制定本实施方案如下：

一、工作目标

“党风政风热线”节目由市纠风办主办，因其群众参与度高，社会认可度广，已被纳入各单位履职尽责督促检查工作考评范围，并在年底对上线单位群众测评情况进行通报。我院将通过参与“党风政风热线”栏目，进一步宣传健康教育知识和我院有关工作、倾听群众意见建议、解答群众关心

的问题、纠正行业不正之风，在医院与群众之间架起了一座沟通的桥梁，确保我院年底考核结果达到“优秀”档次。

二、工作内容

（一）做好上线准备。此项工作由监审处牵头，医务处、医疗公共关系部、财经处等相关职能科室积极参与，按节目内容和要求各负其责。指定的上线科室及上线人员要提前按照节目组和医院要求准备稿件，准时参与上线活动。监审处要以上线当天为时间节点，提前一个月与节目部联系，提前半个月交送“上线材料”。

（二）认真参与直播。上线当天上午 10:00 前（节目开始前 20 分钟），参与节目人员要全部到达十堰广播电视台（张湾区北京北路 40 号）A 栋 612 办公室候播，并按要求填写签到表；同时与主持人交流沟通，了解上线注意事项。节目直播过程中，参与院领导和科室工作人员要认真耐心回答听众提问，不回避、不推诿，及时解答群众提出的问题。

（三）及时回复投诉。对群众节目结束后提出的诉求，监审处必须及时整理、分解、督办，依法依规调查处理，做到件件有回音，事事有结果，并及时填写反馈卡（见附件），按要求时限进行报送：一般性的投诉件，要在 5 个工作日内处理完毕，并以反馈卡的形式报市纠风办及节目组；特别复杂、一时无法解决、需要深入调查的投诉件，5 个工作日内将拟定工作措施以书面形式报市纠风办，在节目部备案，

并在 15 个工作日内将最终办理结果报市纠风办及节目组，切实做到回复率 100%、办结率 100%、满意率 90%以上。反映问题处理情况反馈卡一式四份，一份报市纠风办，一份交热线节目部，一份反馈给问题反映人，一份存档备查。

三、领导小组及工作职责

为做好此项工作，成立我院 2016 年度“党风政风热线”节目工作领导小组，党委书记、院长罗杰任组长，党委副书记、纪委书记朱宗明任副组长，各分管院领导、职能科室负责人为成员。领导小组下设办公室在监审处，纪委书记、监审处主任徐勋良兼任办公室主任，主要职责：负责与市政府纠风办具体衔接，积极落实上级部门相关要求；负责工作方案、通知等相关文稿的起草和整个活动的联系工作；做好节目前期各项准备工作的衔接和节目播出后有关问题处理的跟踪督办及反馈工作；对涉及群众反映的热点问题收集、整理、解答，及时向法院报告有关情况。

四、工作要求

（一）注重配合参与。“党风政风热线”节目是医院与群众之间沟通交流的又一个渠道，有利于向社会各界介绍我院工作程序、医疗服务工作和以及有关政策，有利于促进社会各界对我院的理解支持，有利于扩大医院影响和声誉。各责任科室和责任人员要积极配合，主动参与，按要求提供上线稿件，并对涉及本科室职责范围内的投诉事件积极配合调查处理。

（二）注重沟通协调。医院“党风政风热线”领导小组办公室要做好组织协调工作，及时收集节目资料、联络上线人员，按规定时间组织上线；同时，做好节目现场答复的协调工作，避免出现冷场情况。

（三）注重工作实效。市纠风办年底将对各单位参与“政风行风热线”情况进行考核，考核内容主要包括领导重视程度、节目保障机制建设、热线问题回馈情况、反映问题办结情况、投诉件和举报件办理群众满意度等五个方面。上线科室应按照工作安排，责任到人，确保各项任务提前准备到位、落实到位，确保取得预期目标。

附件：十堰市“党风政风热线”反映问题处理情况反馈卡

二〇一六年七月二十七日



十堰市“党风政风热线”反映问题处理情况反馈卡

编号：

受理日期		上报日期	
承办单位、承办人 及联系方式		参与领导	
反映的问题			
承办的结果			
联系人 及联系方式			
问题反映人的满意度（打√）	满意	基本满意	不满意
备注	1、本卡由上线单位填写。 2、请注明编号，与《十堰市“党风政风热线”问题登记卡》的编号一致。 3、“党风政风热线”节目组将对问题反映人满意度作回访。 4、联系电话：“党风政风热线”节目部 8654618、8654619。		