**志丹县开展“诚信行业”建设活动的**

**实施方案**

**根据省、市文明委关于创建文明诚信行业的要求，以培育和践行社会主义核心价值观、创建全国文明城市为抓手，大力提升行业部门诚信服务水平，在全县形成“守信光荣、失信可耻”的良好社会风尚，县文明委决定在全县行业部门中继续深入开展“诚信行业”建设活动。现制定如下实施方案：**

**一、指导思想**

**以党的十八大和十八届三中、四中、五中全会和习近平总书记系列重要讲话为指导，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，以全国文明城市创建为主线，以“诚实守信、优质服务”为主题，广泛组织开展各类群众性文明诚信创建活动，促进各行各业诚信守法经营，文明优质服务，主动履行社会责任，在各级各类文明创建活动中起到示范带动作用，为推动行业健康发展，建设富裕、文明、幸福志丹提供强大的精神动力和思想保障。**

**二、参与范围**

**全县具有社会公共服务职能的行政执法、行政管理和社会公共服务等服务行业和窗口单位。具体包括法院、检察院、司法局、保安镇派出所、交警大队、行政审批办、石油协调办、人社局、医保办、民政局、住建局、城管办、教育局、卫生局、县医院、药监局、文广局、广电中心、交通局、运输公司、城客办、国土局、计生局、经发局、统计局、审计局、财政局、农业局、林业局、水务局、畜牧局、科技局、信访局、安监局、粮食局、物价局、环保局、老区办、电力局、国税局、地税局、工商局、质监局、电信公司、邮政局、公路段、气象局、住房公积金管理部、烟草局、网络公司、移动公司、联通公司、人行、农行、建行、工行、信用联社、长安银行、邮政储蓄银行、人险、财险、城市燃气公司、永宁采油厂、西区采油厂等64个行业部门单位。**

**三、活动内容**

**（一）以诚信教育为重点，不断深化思想道德教育。结合行业单位实际，坚持对干部职工进行中国特色社会主义、中国梦和十八届三中、四中、五中全会和习近平总书记系列重要讲话精神的学习宣传教育；坚持开展爱国主义、集体主义、社会主义和社会主义核心价值观教育，树立正确的理想信念和人生观、价值观；坚持在干部职工中开展社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德和社会主义荣辱观教育，大力培育遵德守信、知荣明耻的诚信文化，积极向文明办推荐各级道德模范和好人；社会主义核心价值观二十四字要做到“三进”，既进单位显著位置、进对外办公室、进会议室，宣传教育要融入干部职工日常生活中。要加大对干部职工进行诚实守信的宣传教育力度，通过讲座、报告会、演讲、学习诚信模范和经典诵读等形式，使干部职工真正懂得“人无信不立”，“诚实守信”是做人做事的基本原则和道德准则，进一步增强干部职工“诚实”与“信用”意识；要充分发挥 “道德讲堂”的作用,突出“礼仪”、“诚信”、“和睦”、“友善”等主题, 用身边的事、身边的人教育干部职工，使其感到可信、可敬、可学。要进一步规范道德讲堂活动，按照六个一流程,每季度至少开展1次活动，做到常态化、制度化；要在善行义举榜中，大力宣传诚信先进典型，充分发挥先进典型的示范带动作用。每季度至少举办1期。**

**(二)以“服务人民、奉献社会”为宗旨，大力开展优质服务活动。一是要建章立制，建立行业服务规范与标准。各行业、单位都要结合行业特点,认真制定和大力推行行业服务规范、文明服务礼仪和社会服务承诺制度，实行“首问负责制”、“全程代理制”、“一次性告知制”、“限时办结制”和“责任追究制”等服务制度，做到办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开，力争让在窗口单位办事的群众少跑一次路，少排一次队，少等一分钟，努力提高办事效率和服务水平。二是要大力改善服务场所环境，便民利民。要按照环境整洁、设施完好、便民利民的要求,在窗口单位、服务场所设置服务公示栏、宣传栏、书报角、饮水机、老花镜等便民服务设施,在醒目地方公开服务制度、服务程序、服务标准和服务承诺等,为群众提供舒适、周到、便利的服务环境。按照“讲文明、树新风”的要求，各服务场所都要设置与环境相融洽的“请自觉排队”、“请勿大声喧哗”等内容的“遵德守礼”文明引导提示牌,创造良好的服务秩序。设置创建全国文明城市宣传标语或专栏。三是要坚持使用文明用语，热情礼貌服务。各行业、窗口单位要结合窗口的服务特点，坚持为群众服务的宗旨，明确规定并推行文明服务用语，做到服务语言规范，表达清晰准确，语气亲切温和，态度平易近人，坚决杜绝“生冷硬顶”的服务忌语，在行业、单位大力倡导文明礼仪之风，全面提高从业人员的文明素质和礼仪修养。单位醒目位置必须要有禁烟标识、讲文明树新风公益广告和图说我们的价值观，餐厅要有节俭养德、文明餐桌温馨提示宣传牌。四是要坚持开展岗位练兵，不断提高服务群众的能力。各行业、单位要广泛开展岗位练兵、技能比赛、技术比武等业务竞赛活动,促进干部职工学技术、比服务、争一流。通过加强对干部职工的各种培训学习，开展优质服务竞赛，评选优秀服务明星等，真正做到内强素质，外塑形象，不断提高窗口行业、单位的服务能力和发展竞争力。**

**（三）以道德实践为载体，大力开展群众性诚信建设活动。各行业、单位结合实际，以讲道德、尊道德、守道德为内容，精心开展便于群众参与的诚信建设实践活动。一是在党政机关着重抓好以“践行承诺”为主题的诚信建设。对面向社会、面向群众、面向基层承诺的事项，要做到不折不扣，有诺必践，诚信服务，群众满意；要切实加强机关作风建设，全面推行公示制、首问负责制等工作制度，进一步简化办事程序，努力提高办事效率和服务质量，大力提高党和政府的公信力。二是在行政执法部门着重抓好以“公正执法”为主题的诚信建设。坚持公正、公平、公开的原则，做到严格执法、公正执法、文明执法、廉洁自律，切实提高执法透明度和工作效率，切实解决以权谋私、办事不公、执法不严等群众反映较为强烈的问题。三是在生产企业着重抓好以“诚信做产品”为主题的诚信建设。突出抓产品质量，把好产品质量关，坚决打击假冒伪劣、坑蒙拐骗行为，查处食品行业危害人民群众身体健康的“黑作坊”、“黑心食品”等，真正做到用“良心”做产品，用“信用”做保证，把良好职业道德贯穿在企业生产经营过程中。四是在流通企业和服务行业着重抓好以“诚信经营”为主题的诚信建设。流通企业要在继续改进服务态度、完善售后服务的基础上，着力解决好杜绝假冒伪劣商品进入流通领域的问题。服务行业要全面推广“诚信待客，优质服务”理念，制定出适合行业工作特点、简明具体、易于操作、便于考核的规范化服务标准和保证措施，自觉按照法律法规、服务标准开展经营和服务活动。**

**（四）以强化诚信监督为突破口，重点纠正行业不正之风。以建立和完善社会信用体系为目标，加强对政务信用、商务信用（企业信用）和个人信用的监督，不断建立完善信用监督机制。行业、部门要把明确权限、为民服务、强化监督作为诚信建设的重点，都要设立热线电话，开设微博、微信等监督网络，认真受理群众举报投诉，投诉结案率要达到90%以上，自觉接受群众监督。要通过聘请行风监督员明查暗访、抽查互检等形式，进行经常性地诚信建设、行业作风监督管理。要坚决杜绝“门难进、脸难看、事难办”以及“不给好处不办事”、“吃拿卡要”等行业不正之风，行风满意度测评要达到85%以上，杜绝不依法依规办事、徇私越权现象，杜绝慵懒散漫、工作缺位及不作为现象。要在诚信建设中引入法治惩戒手段，推动建立守信激励和失信惩戒机制，实行守信企（行）业“红名单”、失信企（行）业“黑名单”制度，定期向社会发布，对讲道德、守信用的人和事，要在全社会大力宣传，给予褒奖；对不道德、违背诚信的人和事，除了道义上的谴责，还要用法律的手段给予严厉惩罚，使背信弃义之人付出代价，从而在全社会形成“守信光荣、失信可耻”的良好风尚。**

**四、工作考核**

**（一）工作推进：诚信行业建设活动是创建全国文明城市、建设“诚信志丹”的一项重要举措，是行业开展活动、地方组织检查、条块相结合的一种活动方式。各行业、部门都要根据县文明委的统一部署，对整个行业、系统的诚信行业建设活动作出具体详细的安排。并要按照宣传教育、落实任务、开展活动、岗位评比、督促检查、总结考核等工作阶段与步骤，推动创建活动深入开展。县文明办将对各行业、单位具体任务的落实和工作推进情况进行协调指导、督促检查。**

**（二）检查考核：（1）各行业要制定严格的工作标准，首先在系统内部进行自查，并主动接受人大代表、政协委员和社会各界群众的监督，形成总结报告及相关材料。（2）注重群众性和参与性，面向社会进行调查和统计分析，采用问卷调查、召开人大代表、政协委员及各界群众座谈会等形式，广泛征求群众对行业开展诚信建设活动的意见并评议打分。（3）县文明办将参照县纠风部门的行风测评结果，将“诚信行业”建设排名情况向社会公布，并与全县综合考核和创建文明单位考核挂钩。**

**五、几点要求**

**（一）提高认识，加强领导。各有关行业和窗口单位要高度重视，站在树立行业新形象、树立魅力志丹新形象，建设富裕志丹、文明志丹、幸福志丹的高度，切实加强领导，精心组织，成立“诚信行业”建设活动领导小组，明确责任，落实专人负责。要结合本行业实际和特点，制定工作方案，落实工作措施。**

**（二）加强协调，注重结合。各部门、各行业必须在县文明委的统一领导下，密切配合，加强协调，促进工作有序推进。要根据行业特点，认真搞好两个结合：一是“诚信行业”建设活动与创建全国文明城市工作相结合，二是与全县环境整治紧密结合，做到相互促进、相得益彰。**

**（三）大力宣传，营造氛围。要大张旗鼓地宣传“诚信行业”建设活动的重要意义。通讯组、广播电视台、政府信息网、志丹文明网要通过开设专题、专栏、专版，运用新闻报道、群众评议和公益广告等多种形式，在全县宣传诚信知识，增强信用意识，倡导文明新风，弘扬社会正气，形成诚信光荣、失信可耻的良好风气和社会舆论氛围。**