海州区殡葬领域行风建设专项行动

工作方案

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实市纪委纪检监察建议要求，牢固树立以人民为中心的发展理念，坚持问题导向，聚焦群众关切，利用三个月时间，在全区殡葬领域开展行风建设专项行动，有效治理殡葬行业突出问题。通过行风建设专项行动，进一步压实民政为民政治责任、行业管理的主体责任和党风廉政建设“一岗双责”责任，提高殡葬服务机构的宗旨意识，完善制度机制，规范服务流程，优化服务环境，促进工作作风持续改进，服务质量全面提高，社会认同感和群众满意度明显提升，行风建设的长效机制进一步健全。

二、行动主题、范围和时间安排

本次专项行动以“诚信服务、阳光殡葬”为主题，全区各经营性公墓、公益性公墓和经民政殡葬管理部门批准的殡葬运尸车车主全员参与, 其他民办殡葬服务机构自愿参加。时间安排为2021年3月15日至6月15日，分三个阶段实施。

（一）动员部署阶段（2021年3月15日至19日）

区民政局根据《关于在全市殡葬领域开展行风建设专项行动的通知》（连民〔2021〕7号）要求，制定具体实施方案，明确工作目标、任务、责任和措施，迅速开展工作。于3月19日前将实施方案报送市民政局。

（二）组织实施阶段（2021年3月20日至6月5日）

各殡葬服务单位落实主体责任，紧紧围绕市纪委纪检监察建议提出的四个方面问题、本实施方案，一项项查摆、一项项整改，全面推进落实。各镇街、农场、高新区各园区办民政办落实监管责任，定期督查指导。

（三）总结验收阶段（2021年6月6日至15日）

海州区民政局将会同各镇街、农场、高新区各园区办民政办对本地区整改情况进行验收，认真总结和推广经验做法，对尚未完成整改工作的要跟踪督办，确保整改到位。主动邀请区纪委监委派驻第四纪检监察组对海州区专项行动工作完成情况进行实地督导。

三、主要任务

（一）以完善制度为重点，实现规范化服务。全面排查内控制度缺失和廉政风险点，重点查找制度不健全、不完善、修订不及时、操作性差等问题和不足，切实强化整改措施，不断完善制度体系，堵塞制度漏洞。强化制度落实，坚持以制度管人，用制度管事。全面落实殡葬服务项目、收费标准、服务内容、服务程序、服务承诺、服务监督“六公开”制度，做到“阳光服务”。进一步优化服务流程，完善咨询接待、接运消毒、悼念告别、遗体火化和骨灰寄存等操作规程。落实岗位责任制、责任追究制，确保接运、悼念、火化、骨灰发放零差错。加强标准化服务单位创建工作，推动各项制度规范落实。

（二）以窗口建设为抓手，实现文明服务。要加强队伍建设，强化思想和法律法规教育，牢固树立“丧属至上”的服务理念，对照“诚信服务、阳光殡葬”活动主题，认真找差距、找根源，突出问题整改，人人签订廉洁从业承诺书，强化诚信和廉洁意识。广泛开展服务竞赛活动，加强礼仪知识和岗位技能教育培训，推行党员示范岗、星级服务、标兵服务，掀起人人学先进、争先进的热潮，提高职业道德和技能水平。加强工作人员文明素质培养，着装要整洁，举止要端庄，挂牌上岗。注重语言亲近，态度和蔼，推广文明用语，禁用禁语，做到接待服务细心，引导服务贴心，管理服务用心，解决问题耐心，对待批评虚心，杜绝殡葬服务中出现生、冷、硬、推等现象。主动公开惠民殡葬政策，将党和政府关怀落到实处。积极推进殡葬改革，倡导厚养礼葬，弘扬先进殡葬文化，引导群众文明节俭治丧。

（三）以整治损害群众利益为突破，实现诚信服务。各殡葬服务机构要坚持行业自律和诚信服务，严格执行政府定价、政府指导价，带头降低市场调节价，保证同类殡葬用品价格不高于市场价，中低价位殡葬用品足量供应，千方百计减轻群众负担。认真开展殡葬服务和殡葬用品价格督查，对延伸服务项目收费不合理、不公开、服务用品价格虚高、诱导消费、捆绑消费等问题进行集中清理整顿。要坚持基本服务与选择性服务分开，落实“清单式”服务，所有选择性服务必须实行自愿选择，不得误导、诱导丧户作出不合理的选择。落实信息公开制度，对实行政府定价、指导价和自主定价的服务项目、丧葬用品，明码标价，分门别类上墙、上网公示。全面排查经营性公墓销售价格虚高，销售活人墓、超标准建墓问题。严查公益性公墓未经批准擅自定价收费或经批准暗自提价和向辖区外居民销售的行为。规范经批准的个体经营的运尸车收费标准，严格查处违规收费、诱导消费和强制捆绑销售行为，坚决取缔非法运营车辆。强化内部监督，严明工作纪律，严惩收受丧户财物等行为，坚决纠正损害群众利益的不正之风。

（四）以满足群众服务需求为目标，实现优质服务。各殡葬服务机构要不断适应新形势、新要求，进一步增强为民服务意识，不断进行服务创新，以创新促发展，形成优质高效的服务体系和运行机制。要加强基础设施建设，优化服务环境和布局，增加便民设施，为提升服务提供基础性保障。要积极开展网上服务、上门服务、“一条龙”服务和个性化服务等便民利民服务。要根据不同民族丧葬习俗差异、不同服务群体的服务需求，提升服务理念，拓展服务项目，丰富服务内容。要加强对优秀传统殡葬文化的传播，注重“葬礼”服务的严肃性和仪式的庄重，着力做好集中守灵、“追思会”、“追悼会”和遗体告别等重要丧葬活动，突出对逝者生命的尊重和亲属的精神抚慰，更好地满足丧户多层次、个性化丧葬服务需求。

四、工作要求

（一）提高认识，强化责任落实。加强殡葬领域行风建设既是落实市纪委纪检监察建议重要内容，也是践行“以民为本、为民解困、为民服务”民政工作核心理念的必然要求，关系到广大群众切身利益和对殡葬改革的认同与支持，关系到殡葬事业的高质量发展。各镇街、农场、高新区各园区办民政办、青龙山公墓、凤凰陵园要充分认识加强殡葬领域行风建设的重要性和紧迫性，要将殡葬领域行风建设专项行动纳入重要日程，以问题为导向，认真查摆，细化问题清单，明确任务和工作责任，做到边查边改，立行立改。要强化责任落实，对服务差、投诉多、诚信缺失的单位和个人，及时予以警告、劝诫，直至追究责任。

（二）精心组织，部门协调推进。各镇街、农场、高新区各园区办民政办、区殡葬服务中心要加强对各殡葬服务机构的指导，督促其落实好行风建设专项行动方案，精心组织实施，周密安排，做到工作有部署，落实有措施，活动有成效。要加强与本地发展改革、公安、城管、交通运输、市场监管等部门协调联系，加强殡葬服务市场综合整治，对损害群众合法利益的行为给予坚决打击。区民政局将对殡葬服务窗口进行经常性明察暗访和专项监督，确保整改工作不走形、不偏向，使行风建设专项行动取得实实在在成效。

（三）扩大宣传，强化社会监督。要充分发挥新闻媒体的作用，宣传开展行风建设专项行动的意义和效果，推广好经验好做法和爱岗敬业的感人事迹，形成浓厚的舆论氛围，扩大社会对殡葬改革事业的支持。要自觉接受社会舆论监督，各殡葬服务机构要主动邀请人大代表、政协委员、市民代表、新闻媒体代表，作为行风监督员，开展行风评议，积极回应社会各界关切，形成良性互动，提高社会公信力。

各镇街、农场、高新区各园区办民政办、青龙山公墓、凤凰陵园要将行风建设专项行动有关情况，每月与落实市纪委纪检监察建议情况一并报区民政局，经汇总后统一报至市民政局社会事务处。