

# 汕头市创建第七届全国文明城市 (2021-2023年)工作方案

(征求意见稿)

为贯彻落实全国精神文明建设表彰大会、省委十二届十一次全会、全省精神文明建设表彰大会和市委十一届十三次全会精神，加大精神文明建设力度，明确创建目标和步骤，抓早谋划我市创建第七届全国文明城市工作，力争到2023年夺取全国文明城市荣誉称号，根据市委、市政府的工作部署，结合我市实际，特制定汕头市创建全国文明城市（2021-2023年）工作方案。

## 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记出席深圳经济特区建立40周年庆祝大会和视察广东的重要讲话、重要指示精神，全面落实省委“1+1+9”工作部署，以“1146”工程为抓手，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，以全面提升市民文明素质和城市文明程度为目标，强化顶层设计，强化对标创建，强化精细化管理，进一步动员和组织全社会力量参与创建行动，健全创建工作长效常态机制，全面提高城市建设和管理水平，全面提升城市环境质量、文明形象和综合实力，努力把汕头建设成为经济建设、政治建设、

文化建设、社会建设、生态文明建设和党的建设全面发展，市民文明素质、城市文明程度、城市文化品位、群众生活质量较高，崇德向善、文化厚重、和谐宜居、人民满意的文明城市。

## 二、工作目标

从2021年开始，中央文明办将根据《全国文明城市（地级以上）测评体系》和《未成年人思想道德建设工作测评体系》（上述两个测评体系在下文中简称《测评体系》）的要求，每年对我市进行文明城市测评，最后取三年测评综合分数进行全国排位，确定是否能获取全国文明城市资格。第一年分数占比为15%，第二年为25%，第三年为60%。全国未成年人思想道德建设工作三年测评成绩加权平均后按20%的比例计入第三年文明城市综合测评成绩。根据这个工作安排和分数占比，必须坚持高起点规划、高标准建设、高质量管理，分阶段实施，阶梯式推进，力求每年都能取得较高的测评分数。从2021年开始，利用三年时间努力实现“思想道德基础牢固、经济社会发展环境良好、创建工作长效常态化”的总目标，力争2023年跨入全国文明城市行列，达到如下创建目标：

（一）2021年创建目标：紧抓举办亚洲青年运动会这一契机，全面提升城市管理水平，着重补齐短板，解决薄弱环节，全面对标开展工作。重点抓好交通秩序和环境卫生管理两个创建薄弱环节，补齐交通十字路口、社区、小区（老旧小区）、背街小巷、城乡接合部、农贸市场、建成区外乡镇等实地考察点位创建

工作短板。对于经常性工作指标，要制定创建工作计划，按要求扎实开展工作，夯实基础；对于需省文明办征求省级业务主管部门意见作出评价的指标，相关职能部门要积极主动与上级业务主管部门沟通，在上级主管部门的指导下开展创建工作，确保取得正面、积极的部门评价意见。力争到 2021 年底，全市创建工作在中央文明办年度测评中分数达到 90 分以上，其中，未成年人思想道德建设测评分数达到 95 分以上。

（二）2022 年创建目标：深化交通秩序和环境卫生管理工作，巩固创建成果。对于经常性工作指标，要制定提升创建计划，工作有新突破、新提高；对于需省文明办征求省级业务主管部门意见作出评价的指标，要进一步争取上级主管部门指导，提出工作目标，列出工作计划，更好地完成相关任务。力争 2022 年全市创建工作在中央文明办年度测评中分数达到 93 分以上，其中，未成年人思想道德建设测评分数达到 98 分以上。

（三）2023 年创建目标：进一步提升交通秩序和环境卫生管理方面创建水平。在前两年工作基础上全面查漏补缺，全面提质增效，推动各项创建指标上新台阶、新水平，各项创建指标在完成创建工作的同时创出成效、创出亮点、创出特色，争取做到“人无我有、人有我优”，争创一批创建成效显著、人文内涵丰富、城市特色鲜明的工作品牌，力争全市创建工作在中央文明办综合测评中分数达到 96 分以上，其中，未成年人思想道德建设测评分数达到 98 分以上；三年创建工作测评总成绩进入第七届

全国文明城市提名城市 30 名以内。

### 三、实施步骤

（一）总结经验，重点突破（2021 年）：主要任务是根据中央文明办反馈的文明城市创建问题清单，深入研究分析我市参加第六届全国文明城市创建存在问题，吸取教训，总结经验，对照创建标准全面落实整改；进一步健全工作保障机制，确保人力、物力、财力、制度四落实；把交通秩序、社区、老旧小区、背街小巷、城乡接合部、农贸市场、建成区外乡镇等创建短板作为重点突破对象，加大资金投入，力争补齐所有短板，力争所有创建指标达标；加大宣传力度，发挥文明单位（行业）、文明村镇、文明家庭、文明校园的带头示范作用，广泛发动群众，形成浓厚创建氛围；建设好新时代文明实践中心（所、站），发挥其思想建设阵地作用；加大指导力度，组织业务培训，开展对标学习，熟练掌握文明城市创建知识；继续组织实施挂钩帮扶、联创共建；继续组织区县、镇街、市级部门 AB 板块创文评比工作；做好网上申报资料建档、实地考察、问卷调查等相关工作，迎接中央文明办年度测评。

（二）深入推进，提升水平（2022 年）：主要任务是根据上年度测评中发现的问题，切实落实整改，深化各项创建工作。重点围绕《测评体系》和中央文明委年度重点工作开展创建活动，使创建标准得到有效落实，特别要针对一些重点难点问题（如交通秩序、老旧小区、背街小巷、城乡接合部等），加大督查督办

力度，确保精准对标；继续组织实施挂钩帮扶、联创共建；继续组织区县、镇街、市级部门 AB 板块创文评比工作；发挥文明单位（行业）、文明村镇、文明家庭、文明校园的带头示范作用，发挥新时代文明实践中心（所、站）的阵地作用，让群众性精神文明活动遍地开花；广泛发动群众，形成浓厚创建氛围，迎接中央文明办年度测评。

（三）形成特色，冲刺夺牌（2023年）：主要任务是结合上年度测评中发现的问题，对照《测评体系》，自查自纠，查漏补缺，集中解决存在问题，补齐所有短板；继续组织实施挂钩帮扶、联创共建；继续组织区县、镇街、市级部门 AB 板块创文评比工作；同时在全面达标的基础上突出内涵、营造亮点、打造品牌、形成特色、扩大影响，要及时总结文明创建经验，将创建中的一些成功做法、新鲜经验，用制度形式固定下来、坚持下去，确保创建工作的连续性、持久性和实效性；精细化抓好网上申报资料建档、实地考察和问卷调查工作，集中抓好创建成果系列展示活动，迎接中央文明办综合测评。

#### 四、工作原则

（一）坚持以人为本、注重实效。坚持以人民为中心，把服务人民群众、满足人民群众需求、实现人的全面发展作为创建工作的出发点和落脚点，切实解决好人民群众普遍关注的热点、难点问题。坚持创建惠民利民，多为群众办实事好事，坚决反对形式主义、弄虚作假、突击迎检和扰民行为，坚决反对“形象工程”

“政绩工程”，反对脱离实际追求“高、大、全”，确保把实事办实、好事办好，不断提高人民群众的获得感、幸福感和满意度。

（二）坚持群众主体、齐抓共管。始终坚持以人民群众为创建主体，深入基层，贴近实际、贴近生活、贴近群众，创造更多群众乐于参与、便于参与的新载体，开辟群众参与渠道，调动、激发群众的参与热情，让更多的群众参与创建活动，使群众在活动中实现自我教育、自我提高。有效整合各种社会资源，形成工作合力，推动创建工作顺利开展。

（三）坚持全域创建、开拓创新。坚持“以城为主、以城带乡、城乡共建”的创建理念，突出建成区创建，结合乡村振兴战略，推动群众性精神文明创建活动向农村延伸，让城乡居民共享文明创建成果，形成全域创建格局。借鉴先进城市的成功经验和有益做法，探索创新具有我市特色的工作举措、活动载体、管理模式，提升创建工作水平和层次。

## 五、重点工作

根据《测评体系》的要求以及中央文明委、省文明委的重点工作安排，必须通过抓好十一项重点工作，着力加强思想道德建设，培育文明道德风尚，为创建全国文明城市提供牢固的思想道德基础和强大的精神力量：

（一）学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想。把学习习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，做到学懂弄通悟透。巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育

成果，抓好《习近平谈治国理政》等重要著作的学习，引导党员干部增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。以市委理论中心组学习为示范带动，一级抓一级，层层抓学习。突出专题学习，把习近平总书记关于宣传思想文化工作和精神文明建设的重要论述以及宪法、法律专题学习列入党委（党组）中心组学习计划，引导宣传思想战线承担起举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务，促进全体人民在理想信念、价值理念、道德观念上紧紧团结在一起。加强宣传阐释，新闻媒体运用理论文章、专题专栏、评论言论、通讯专访等形式，用好“两微一端”和移动多媒体等新技术新手段，全方位多层次宣传阐释习近平新时代中国特色社会主义思想；开展多形式分层次宣传宣讲，推动习近平新时代中国特色社会主义思想进企业、进农村、进机关、进校园、进社区、进网站，推动学习宣传贯彻全覆盖。

（二）加强中国特色社会主义和中国梦宣传教育。做好正面宣传，坚持不懈开展中国特色社会主义理论体系学习教育，大力弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，引导人们牢固树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想；抓住重要时间节点，深入浅出宣传阐释中国梦，大力宣传党的十八大以来经济、政治、文化、社会、生态文明建设和党的建设取得的历史性成就、发生的历史性变革，广泛开展党史、

国史、社会主义发展史教育，加强中国道路宣传教育，汇聚起同心共筑中国梦的强大力量；宣传统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局的生动实践，做好国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局宣传，深入打好防范化解重大风险、污染防治攻坚战，巩固提升成效。

（三）建设具有强大凝聚力和引领力的社会主义意识形态。贯彻落实《党委(党组)意识形态工作责任制实施办法》、省委实施意见和市委实施方案，党委切实负起意识形态工作的政治责任和领导责任，建立意识形态工作报告、分析研讨、检查考核制度，经常研究解决重大问题，掌握领导权、话语权，旗帜鲜明坚持真理，立场坚定批驳谬误；巩固壮大主流思想舆论，积极稳妥做好经济社会热点难点问题的舆论引导，有针对性地开展思想政治工作，自觉抵制各种错误思潮的影响；推进县级融媒体中心建设，做好引导群众、服务群众的工作。

（四）培育和践行社会主义核心价值观。落实中办《关于培育和践行社会主义核心价值观的意见》、中办国办《关于进一步把社会主义核心价值观融入法治建设的指导意见》，处理好社会主义精神文明建设和群众性精神文明创建的关系，突出创建工作思想道德内涵，贯彻落实《新时代公民道德建设实施纲要》《新时代爱国主义教育实施纲要》；大力宣传普及社会主义核心价值观，市属媒体要开设专题专栏宣传阐释，运用微信、微博、微视频、微电影、手机客户端等新媒体拓展核心价值观网上传播平台，

运用文艺形式和民族民间文化样式创作一批文学、戏剧、电影、电视、音乐、舞蹈、美术、摄影、书法、曲艺等文艺作品。融入日常生活，依托公共文化设施、宣传文化阵地、新时代文明实践中心（所、站）开展核心价值观教育；把社会主义核心价值观融入到市民公约、村规民约、行业规范中，在党员干部、公众人物、青少年中开展规范守则教育实践活动；运用升国旗仪式、成人仪式、入党入团入队仪式等礼仪制度传播主流价值，努力实现社会主义核心价值观教育活动全覆盖，提高人民思想觉悟、道德水准、文明素养和全社会文明程度，培养担当民族复兴大任的时代新人，弘扬共筑美好生活梦想的时代新风，激励人们向上向善、孝老爱亲，忠于祖国、忠于人民。

（五）着力提升市民文明素质。坚持用法治思维推进文明创建工作，贯彻落实《汕头经济特区文明行为促进条例》，破除公共行为陋习，聚焦公共交通秩序，开展行人违反交通信号通行、不按规定横过道路现象整治；聚焦公共场合秩序和公共环境卫生，整治公共场所争吵谩骂、使用低俗语言、乱扔垃圾、乱扔烟头杂物、随地吐痰、损坏公共设施、占用和堵塞消防通道、不文明养宠及其他不文明行为；聚焦文明健康生活方式，落实《关于在全市广泛开展“制止餐饮浪费行为切实培养节约习惯”行动的工作方案》，抵制餐桌浪费、包装过度、生活浪费等不良风气，宣传推广“光盘行动”等经验做法，开展餐饮行业文明诚信服务行动。

（六）形成良好的社会文明道德风尚。保护传承中华优秀传

统文化，广泛开展“我们的节日”主题活动，加大政府购买服务力度，支持戏曲（潮剧）传承发展，推动戏曲（潮剧）进校园、进乡村。根据新的实际做好“侨”的文章，推进文化遗产保护传承和合理利用，加强对古遗址、古建筑、近现代历史建筑、地名文化遗产的保护，特别是加强对小公园开埠区历史文化街区的保育活化；建立健全见义勇为宣传教育和奖励保护工作机制，大力倡导见义勇为，弘扬正能量；积极倡导和组织市民经常参加社会慈善、救灾捐赠、助残助老等社会公益活动，引导市民广泛参与无偿献血和捐献造血干细胞、器官及遗体等献爱心活动，党政机关干部带头参加公益活动，形成广大市民积极参与扶贫帮困的良好社会风尚；通过加强正面引导和强化监督管理，抵制不良行为，培育文明习惯，培育社会文明道德风尚。

（七）开展道德模范等先进模范宣传学习活动。深入开展道德模范等先进模范评选表彰活动。建立完善道德模范等先进模范的推选制度，发动群众选树典型性、先进性、示范性强的道德标杆；建立健全道德模范等先进模范的帮扶礼遇制度，引导道德模范等先进模范发挥示范表率作用，加强对道德模范等先进模范荣誉称号的管理。加强宣传动员，层层发动基层单位和广大群众，推荐道德模范、身边好人，大力弘扬中华传统美德文化，引导人们树立正确的道德观、价值观。市属媒体开展道德模范等先进模范专题宣传，各级相关部门运用基层宣讲、公益广告、专题展览、故事汇巡演等方式，广泛开展学习宣传活动。

(八) 推进志愿服务制度化。贯彻落实中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》和国务院颁布的《志愿服务条例》，大力弘扬“奉献、友善、互助、进步”的志愿精神。开展“学雷锋”活动，积极培育志愿服务文化，市民对志愿服务活动认同和支持率 $\geq 90\%$ ，注册志愿者人数占本地常住人口比例 $> 13\%$ ，有志愿服务时间记录的志愿者人数占注册志愿者总人数的比例 $\geq 50\%$ 。建立健全登记注册、服务记录、关系转接、褒奖激励等机制，推进志愿服务项目常态化；以社区、公共文化设施、景区景点、窗口单位为重点，加强志愿服务站点建设，确定社区志愿服务的工作流程和活动项目；开展关爱空巢老人、留守儿童、困境儿童、困难群体、残疾人等志愿服务活动，开展党员志愿服务，开展文明旅游、文明交通、文明上网、环境保护、邻里互助、社会治安、健康教育、法律援助等志愿服务活动，围绕服务美丽中国建设、乡村振兴战略开展志愿服务活动，努力打造志愿服务之城。

(九) 加强文明旅游的宣传教育和引导。做大做强以潮汕美食、潮汕文化、潮汕风光为依托的文旅产业集群，进一步完善旅游景区基础设施建设，不断提升服务管理水平。加大管理力度，规范旅游行业秩序，提高从业人员素质。落实《旅游不文明行为记录管理暂行办法》，建立游客不文明信息通报机制，落实行前教育、行中引导、行后总结的工作机制，完善旅游投诉及管理机制。健全汕头市文明旅游业发展协调委员会联席会议制度，推动重大旅游工作事项的落实。车站、码头、旅游集散中心营造文明

旅游的浓厚氛围，出入境办证大厅张贴、摆放文明出境游宣传资料，主要景点、景区开展文明告知、文明提醒、文明规劝。坚持日常执法和重点执法相结合，保持严厉打击旅游市场中违法违规经营行为的高压态势，推动旅游市场秩序持续向好。新闻媒体做好文明旅游正面引导与反面曝光，旅游黄金时节有热潮，宣传引导常态化，不断提高市民文明旅游素质，打造汕头旅游城市品牌。

（十）加强网络文明建设。建好用好汕头文明网、ST文明汕头公众号及各区县文明公众号，运用互联网新技术提高精神文明建设吸引力感染力影响力，开展网上精神文明创建活动，推动线上线下互动。设计开展具有本地特色的网络公益活动，形成有影响力的网上公益项目，吸引网民广泛参与。开展创建文明网站活动，加强网络空间治理和网络内容建设，加强网络素养教育，倡导文明办网、文明上网；正视网络民意，引导网络舆论，落实属地管理原则，依法打击网络欺诈、网络赌博、网络传播淫秽色情低俗信息等网上违法违规行为。

（十一）扩大文明创建覆盖面。根据《汕头市深化新时代文明实践单位创建工作实施方案》，深入开展创建文明单位（行业）活动，文明委成员单位开展具有行业特色、职业特点的文明创建活动，在机关、企事业、社区、景区等普遍开展文明单位创建活动，并延伸到非公有制经济组织、社会组织。完善创建文明单位（行业）管理办法，强化文明单位（行业）的社会监督，实行文明单位（行业）动态管理，不断改善服务质量和环境，确保市民

对行业风气的满意度不断提高。广泛开展文明村镇、星级文明家庭（户）创建，加强村规民约等“一约四会”建设，培育文明乡风、良好家风、淳朴民风，支持农村开展移风易俗、破除陈规陋习，推进婚丧礼俗改革，大力整治镇、村争吵谩骂、乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施等不文明行为，使村镇环境干净整洁，管理规范有序，无脏乱差现象。贯彻落实《广东省深化家庭文明建设实施方案》，深化文明家庭创建活动，推进领导干部廉洁家庭建设，在全社会倡导注重家庭、注重家教、注重家风，开展传承好家风好家训等活动。广泛开展文明校园创建活动，学校参与率达到 100%，根据《汕头市文明校园管理办法》评选出第三、四届汕头市文明校园，确定创建全国文明校园先进学校，加强文明校园动态管理，每年进行一至两次督导检查，各级文明校园每年的考评得分不低于 98 分。

## 六、八大环境

创建全国文明城市是一项综合性的社会系统工程，根据《测评体系》的要求，必须通过建设“八大环境”，着力提升城市文明程度。

### （一）建设廉洁高效的政务环境

1.加强党风廉政建设。贯彻《中共中央关于加强党的政治建设的意见》，加强对党章执行和党的十九大精神贯彻落实情况的监督检查，以党的政治建设为统领全面推进党的各项建设；落实《关于新形势下党内政治生活的若干准则》和《中国共产党党内

监督条例》，强化党委主体责任和纪委监督责任，推进党风廉政建设和反腐败教育经常化、制度化；构建作风建设长效机制，落实中央八项规定精神，锲而不舍正风肃纪，推进作风建设持续好转。践行监督执纪“四种形态”，以严明的纪律推进全面从严治党，促进履职尽责，确保管党治党责任落实，大力营造干事创业良好氛围。

2.规范政务行为。推进依法行政，实施“双随机、一公开”监管，全面推开跨区域、跨部门、跨层级政府综合执法管理，完善行政执法管理；推进简政放权、放管结合、优化服务，改革行政审批制度，压缩审批时限，减少审批事项，优化审批程序，提高放权的协同性、联动性，提高政府效能。实行政务公开，公布权责清单，建立健全权责清单动态管理机制，推进政务公开信息化，加强互联网政务信息数据服务平台和便民服务平台建设，不断提升政府服务和网上办事大厅办事效率。纪检、监察部门及时处理有关违规行政行为的投诉，畅通民意表达渠道，广泛吸收民智，及时化解民忧，确保群众对党政机关行政效能满意度不断提高。

## （二）建设公平正义的法治环境

1.建设社会主义法治文化。积极实施法治宣传教育，弘扬法治精神，认真落实“谁执法谁普法”普法责任制，增强全社会尊法学法守法用法意识，大力推进法治宣传教育进乡村、进社区、进企业、进单位，开展“国家宪法日”等群众性法治文化活动，全民法治宣传教育的普及率 $\geq 85\%$ 。开展国家安全教育、反邪教宣

传教育和反宗教极端思想宣传教育。

2.维护公民合法权益。健全公共法律服务体系，加强公共法律服务实体平台、热线平台、网络平台建设，做好法律咨询、经济困难公民和特殊案件当事人法律援助服务、司法救助等工作；建立维护劳动者权益的协调机制，切实维护劳动者合法权益，设立劳动者维权举报电话，预防和制止重大侵害劳动者合法权益的违法案件发生，劳动关系保持总体和谐稳定；建立健全保护消费者合法权益的部门协作机制、社会共治机制，设立并畅通消费者投诉举报的渠道。

3.公民权益保护。做好孤残儿童、弃婴救助和收养安置工作，制定落实孤儿供养标准，市区两级建有未成年人救助保护中心；统筹规划残疾人劳动就业，制定优惠政策和扶持保护措施；增加对养老服务的投入，将老年医疗卫生服务纳入城乡医疗卫生服务规划，落实新建小区（建成不满5年）必须配套建设养老服务设施的要求；健全承担婚姻家庭辅导服务和妇女维权机构、维护未成年人合法权益的部门，保障妇女儿童基本权益；完善孤寡老人、残疾人社会救助与服务机制，切实保障社会困难群体的合法权益。

4.加强基层民主政治建设。加强城乡社区、机关、学校、企业和非公有制经济组织、社会组织等基层党、群组织建设，发挥好基层党团组织和党团员的模范带头作用。积极推行居民小区特别是老旧小区、开放式小区物业化管理，提高小区物业管理水平；大力推广成立业主委员会，调动市民建设和管好自己家园的积极

性，参与解决社区小区管理“最后一公里”难题。加强社区民主建设与管理，社区党支部、社区居委会、业主委员会、物业公司和居民代表共同商讨社区重大事务，形成社区事务的民主协商、民主决策、民主管理和民主监督制度。

### （三）建设诚信守法的市场环境

1.推进社会信用体系建设。推进建立覆盖全社会的征信系统，在重点领域建立起信用记录，建设信用信息互联互通、交换共享的平台；认真贯彻落实国务院办公厅《关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》，构建以信用为基础的新型监管机制，推进诚信建设制度化，建立健全有效运行的工作机制。

2.建立完善诚信奖惩制度。落实国务院《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》，落实中办国办《关于加快推进失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设的意见》，防止信用惩戒泛化滥用、推进信用修复机制建设。

3.开展诚信缺失专项治理行动。贯彻落实中央文明委《关于开展诚信缺失突出问题专项治理行动的工作方案》，针对群众反映强烈的电信网络诈骗、金融领域等10项诚信缺失突出问题开展集中治理，明确责任单位，列出任务清单，定期督促检查；建立和完善打击假冒伪劣的监督、举报和处置机制，依法查处虚假违法广告、质量违法案件。

4.加强诚信宣传教育。大力开展诚信教育实践活动，开展诚信行业、诚信单位、诚信示范街区、诚信经营示范店等主题实践活动，发掘宣传诚信人物、诚信企业、诚信群体，批评鞭挞失信败德行为，弘扬社会正能量。围绕“3·15”消费者权益日、全国食品安全宣传周、全国“质量月”、全国安全生产月等重要节点开展诚信教育活动。

5.优化窗口行业服务。执法监管部门和窗口服务单位提供文明优质服务，从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务，重点加强政务大厅、医院、商场超市、农贸(集贸、批发)市场、银行网点、宾馆、(邮政、移动、电信、联通)营业厅、公交车、出租车、火车站等与群众生活密切相关行业窗口单位的服务规范化建设，建立高效投诉处理机制，切实提高服务质量，有效整治门难进、脸难看、事难办等突出问题，无吃拿卡要、慵懒散拖现象，提高群众对行业风气的满意度。

#### (四) 建设健康向上的人文环境

1.办好人民满意的教育。以“六个好”的标准深入开展文明校园创建活动。深入推进教育现代化，并按照国家标准，生均义务教育公用经费支出 $>1000$ 元，推进义务教育阶段学校办学条件标准化；积极实施教学改革，促进义务教育均衡发展，均衡配置公共教育资源，有具体的扶持弱校措施，实行免试就近入学和信息公开制度；群众对本市义务教育的满意度 $\geq 85\%$ 。切实加强学校管理，推行校务公开和收费公示制度，定期开展教育收费专项

检查。建立健全学校乱收费责任追究制度、各项安全管理制度和校园意外伤害事件应急管理机制，建立和完善中小生意外伤害保险制度，开展爱国卫生运动，加强健康教育和生命教育，引导未成年人增强讲文明、讲卫生、防疾病的意识，养成文明行为习惯和生活方式。开展校外培训机构专项治理，规范培训和活动内容，确保不发生背离主流价值行为。

2.大力加强科普工作。加强科技馆、青少年科技活动中心等科普设施和科普基地建设，建设一批富有特色的科普场馆和精品科普项目，利用全国科技活动周、全国科普日、“119”消防日、世界水日和中国水周等时间节点，普及节约能源资源、保护生态环境、安全避险自救等知识，公民具备科学素质的比例超过本省（区）平均水平。

3.开展民族团结进步创建活动。以党员干部为重点抓好民族观、民族政策教育，让广大党员干部更加全面了解新形势下民族工作大局。以青少年学生为基础培养团结为荣思想，关心少数民族学生成长。全面做好城市社区民族工作，开展少数民族流动人口服务管理体系建设，开展民族团结进步创建活动示范单位建设。大力宣传党和国家的大政方针、民族政策及民族宗教法规，开展民族团结进步宣传进社区、进学校、进企业、进寺院活动。全面开展民族领域矛盾纠纷的排查调处工作，妥善化解涉民族因素矛盾纠纷事件。

4.加快文化事业发展。公共财政有效保障基本公共文化服务

投入，确保基本公共文化服务投入逐年增长；坚持重心下移，促进公共文化资源向基层倾斜，促进城乡公共文化服务均等化，开展城乡“结对子、种文化”，推进文明共建、文化共享；深化推进基层综合性文化设施建设，提升管理服务能力，丰富文化活动内容 and 形式；推进公共文化设施建设标准化，市辖区域内有面向社会的二级以上图书馆。

5.加大文化服务供给力度。加强公共图书馆、文化馆、博物馆、美术馆、纪念馆等藏书、藏品建设，加快展览展示更新频率，拓展服务领域规模。弘扬中华优秀传统文化特别是潮汕优秀文化，加强对我市古遗址、古建筑、近现代历史建筑的保护，传承和合理利用文化遗产，打造充分展示潮汕历史、文化、艺术、民俗以及代表潮汕文化精神的特色文化品牌。完善公共文化设施免费开放的保障机制，推进公共图书馆、公共博物馆(非文物建筑及遗址类)、公共美术馆、文化馆、科技馆等免费开放工作，健全基本服务项目。

6.开展全民阅读活动。继续开展“书香飘万家”全民阅读活动，推进社区书院和社区共享图书角建设，打造“岭南书苑”。开展送书进机关、进农村、进企业活动，在全社会倡导读书风尚，打造学习型城市。支持大型书城、连锁书店、专业书店、社区便民书店等实体书店建设。

7.开展全民健身活动。市、区（县）、街道（镇）、社区（村）要组织开展丰富多彩、贴近生活、方便群众参与的体育健身活动，

在全社会形成崇尚健身、参与健身、追求健康文明生活方式的优良环境和氛围。每年由市政府主办 5 项以上、区政府主办 3 项以上群众性体育活动。发挥跳水、乒乓球等“国”字头训练基地优势，发动群众积极参与各项健身活动。《国民体质测定标准》合格以上的人数比例达到 90%以上。

8.推进文明交通行动计划。强化停车秩序管理，稳步推进停车场的规划建设管理，加快老旧小区、背街小巷停车泊位划设工作，切实解决停车难、停车乱问题。规范共享单车的管理，整治共享单车乱停放现象。推进智慧交通建设，构建智慧交通管理体系；加强公共交通建设，调整优化公交线网和公交站点布局，加强出租车品牌建设与服务管理，加大新能源汽车投放力度，公共交通分担率达到 30%以上。加大交通设施投入力度，实行人车分流、机非分离，车辆、行人各行其道。开展不文明交通违法行为专项整治，加强违反交通信号通行、逆向行驶、行人非机动车不按规定横过道路、非机动车过斑马线未下车推行、机动车不主动礼让行人等现象的整治，大力开展“友善礼让”主题宣传活动，教育引导市民群众“走文明路，做文明人”。

#### （五）建设促进青少年健康成长的社会文化环境

1.党委政府高度重视未成年人思想道德建设工作，党委常委会、政府常务会每年度听取未成年人思想道德建设工作专题汇报。建立完善未成年人思想道德建设工作机制，市文明委围绕贯彻落实中央文明委、省文明委工作安排，召开会议研究部署每年度未

成年人思想道德建设工作，制定并落实未成年人思想道德建设工作的具体方案或任务分工。

2.积极开展主题教育实践活动。努力推进核心价值体系的具体化和形象化，开展各种未成年人喜闻乐见的主题教育实践活动。不断深化“我的中国梦”主题实践活动，广泛开展“扣好人生第一粒扣子”主题教育实践活动，做好“新时代好少年”学习宣传，促进未成年人道德体验和行为养成。加强校园文化建设，中小学校100%落实德育课程标准和开展共青团、少先队活动。中小学校落实国家义务教育要求有措施、有保障；实施《国家学生体质健康标准》，落实体育课程和课时安排要求；开齐开足美育课程，有课时安排、有工作落实；开展劳动教育有课时安排、有劳动实践。

3.打造未成年人思想道德建设工作品牌。教育、民政、文旅、体育、团委、妇联、科协、残联、关工委等部门要深入研究未成年人思想道德建设工作的规律，在加强和改进未成年人思想道德建设工作方面创造典型经验、成功做法，予以宣传推广。

4.不断完善“三结合”教育网络体系。充分发挥学校的主渠道作用、家庭的基础作用和社区的整合作用，推动学校教育、家庭教育、社会教育有效链接。以推进社区家长学校建设为突破口，着力健全和完善“三结合”教育网络体系，实现社区家长学校达标建设目标。加强家庭教育指导工作，提升家长教育孩子的能力和水平。按照“坚持公益性、服务大多数”的要求，加强未成年人活

动阵地建设，落实爱国主义教育示范基地和公益性文化设施免费向未成年人开放，完善未成年人共享或专属活动场地建设，开辟更具特色、更加丰富、更贴近青少年学习生活特点的校外活动场所。

5.着力营造良好社会文化环境。大力开展校园周边环境整治专项行动，严厉打击制作、传播影响未成年人身心健康的文化产品的违法行为，不断提升市民对未成年人成长环境的满意度。每个社区建有未成年人开展文体活动的场所、设施，有活动安排和相关记录；校外未成年人心理健康辅导站（点）运用面询、授课、电话、网络等多种形式开展教育引导；校外教育活动导向正确、规范有序。坚持公益性原则，切实抓好市（区、县）级青少年活动中心、市级示范性综合实践基地、研学实践教育基地（营地）、“青年之家”综合服务平台等青少年校外活动场所建设、管理、使用工作；扎实推进乡村学校少年宫项目建设，有管理制度、活动项目、经费保障和专兼职辅导员队伍。

#### （六）建设和谐宜居的生活环境

1.促进经济平稳快速发展。推动供给侧结构性改革，推进转型升级，着力发展循环经济，推进汕头跨越发展、绿色发展、和谐发展，城镇居民可支配收入高于本省同等城市的平均水平。巩固国家节水型城市创建。支持绿色清洁生产，推广节能产品和技术，推动园区循环化改造。加快充电基础设施和新能源汽车推广应用。推广绿色建筑和装配式建筑，实施公共建筑节能改造，综

合利用建筑废弃物，保持单位 **GDP** 能耗低于本省年度控制目标。

2.拓展城市发展空间。突出以人为本、尊重自然、传承历史、绿色低碳的理念，科学制定城市发展规划，加强对城市空间立体性、平面协调性、风貌整体性、文脉延续性的规划和管控，积极开展城市修补和有机更新，提升城市空间品质和文化品位，充分发挥规划的战略引导和刚性控制作用，维护规划的严肃性和权威性；加快城市扩容提质，塑造“城在海边、海在城中”城市形态，打造与广东省域副中心城市定位相适应的城市空间格局。

3.加大基础设施建设力度。突出汕头滨海山水人文都市的城市特色，开展海绵型绿地系统建设、海绵型道路与广场建设、海绵型小区建设和城市生态水网建设，到 2023 年城市建成区 70% 以上的面积达到海绵城市建设要求；编制地下综合管廊建设专项规划，以东海岸新城为主，逐步推进老市区、各类园区的地下综合管廊建设；积极打造清晰分明的城市道路网络，大力抓好优化街区路网结构规划工作；推进城市更新规划编制和控制性详细规划编制；优化各等级路网布局，建立海滨路、泰山路等快速路、主次干道和支路级合理配置的城市规划道路网系统。

4.加强城市综合管理。深化拆除违建专项整治，坚持拆建结合，建设一批文体休闲场所，让群众在拆违中有新的获得感和幸福感；抓好市容环境整治，持续开展市容“六乱”专项整治行动；推进社区生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输、密闭运输，加大“文明公厕”建设力度，全面提升市容环境卫生水平；加强建

筑工地文明施工管理，确保“6个100%”落实到位，工地围挡、场容场貌整洁有序；全面完成所有镇街农贸市场升级改造；开展餐饮店特别是小餐饮店饮食卫生安全专项治理；提升完善数字化城市管理系统，实现数字化城市管理全市范围全覆盖，推动智慧城市建设和管理，提高城市精细化、智能化管理水平；加强城市无障碍设施建设和管理，努力实现各类公共建筑以及新建住宅的无障碍化；推进公共场所母婴设施建设；社区综合服务设施实现全覆盖，水电气热通信等公共服务安全高效优质，构建包括便民市场、运动场地、文化活动中心、社区服务中心、医疗服务机构在内的15分钟生活圈；街巷路面全部达到硬化标准，路灯、排水等各项基础设施功能完好；主次干道上行人过街、机非分离、人车分离等安全设施完善。

5.推进医疗与公共卫生建设。制定并认真贯彻落实《汕头市医疗卫生服务体系规划纲要》，创建卫生强市，打造粤东医疗高地。大力发展城市社区卫生服务，为居民提供优质、价廉、便捷的基本医疗和预防保健服务；强化经营性公共场所和饮用水卫生管理，做到管理规范、证照齐全、亮证经营，从业人员“五病”调离率达100%；依托本地医疗卫生服务机构，大力宣传普及公共卫生知识，倡导文明健康的生活方式，提升居民健康素养，实现全市居民健康素养水平逐年提升不低于2个百分点。

6.提高社会保障水平。城镇新增就业计划完成率达到100%；全面实施全民参保计划，强化社会保险扩面征缴，不断提高我市

社会保险参保率；全面建立困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度；健全农村留守儿童、困境未成年人和空巢老人关爱体系。加快建立多主体供应、多渠道保障、租购并举的住房制度，加快保障性安居工程建设。

7.巩固军政军民团结。深化双拥共建，巩固全国双拥模范城市荣誉称号。在“全民国防教育日”“抗战胜利纪念日”“烈士纪念日”等重要时间节点，积极开展全民国防教育，组织开展宣讲红色故事、试鸣防空警报、人员应急疏散演练、演示军事技能等形式多样的宣传教育活动，增强忧患意识，普及国防知识，推动形成全民关心国防、支持国防、建设国防的浓厚氛围。保障军人军属权益，扎实做好军队转业干部和退役士兵安置工作，严格执行政策，积极开拓创新，优化工作流程，推进阳光安置，加大宣传力度，不断提高军队转业干部安置工作效率和质量，确保每年100%完成上级下达的军队转业干部安置任务。

### （七）建设安全稳定的社会环境

1.加强公共安全保障。加强社会治安、消防安全防控体系建设，完善公共安全视频监控建设联网应用，不断健全立体化治安防控体系；社会面、重点单位及社区物防、技防、人防水平符合安全要求。完善反恐维稳和应急处突工作机制，严防暴力恐怖、宗教极端活动发生。打好“扫黑除恶”专项斗争，预防和打击传销、非法集资等涉众型经济犯罪，预防和打击黑恶势力违法犯罪，打击“两抢一盗”犯罪等重点违法犯罪行为，卖淫嫖娼、聚众赌

博、吸毒贩毒制毒等违法犯罪得到有效控制；做好对刑满释放人员、吸毒人员、易肇事肇祸的严重精神障碍患者等重点人群的服务管理。城市公共消防安全设施落实物防、技防、人防、消防达到国家标准。

2.加强食品药品安全监管。加强对各类食品生产销售企业的管理，建立食品准入管理制度；建立食品安全信息发布制度、不合格食品通报制度、监管信息互享共用制度；严厉打击制售假冒伪劣食品行为，坚决取缔无证照生产经营行为，建立食物中毒应急处理和重大食品安全事故应急预案，严防重大食品安全事故发生；严厉打击非法药品制售行为，积极开展社区用药知识宣传，建立药品安全协查制度，公布举报电话，有效遏制在社区利用各种方式兜售假药和以保健品冒充药品的行为。

3.完善突发公共事件应急处理。建立减灾、防灾、救灾综合协调机制和灾害应急管理体系，开展应急通信专用网络和应急指挥系统建设，建立覆盖城乡的应急救援体系。加强应急演练，不断提高应急预案的针对性、实用性和可操作性。开展减灾、防灾科普知识进农村、进社区、进学校、进企业、进家庭活动，开展自救互救知识与技能培训，不断提升公众安全防范意识和自救互救能力。加强城市避难场所建设，设置明确的城市避难场所。全面推进值班值守工作规范化建设，提升政务值班、应急值守工作质量和效率，提高应急信息报送时效和水平。

4.加强安全生产监督管理。完善安全生产责任制，严格党政

同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责，强化生产经营单位安全生产主体责任，深化生产安全事故隐患排查治理工作，加强安全生产宣传教育，严防特大生产安全事故发生。

#### （八）建设有利于可持续发展的生态环境

1.筑牢生态安全屏障。加强山水林田湖生态保护，做好岸线、湿地、水体等生态保护恢复工作。以巩固“国家园林城市”成果为抓手，统筹城乡绿化发展层级，丰富城市绿化建设内涵，加大城市园林绿化建设力度，做好城市道路绿化，营造富有活力的城市绿化系统，提升城市绿化水平。

2.加强环境整治和环境质量监测。加快城市生活垃圾无害化处理设施建设，确保全市生活垃圾无害化处理率 100%；全面推进“河长制”，实施“一河一策”，开展辖区内河湖存在的乱占、乱采、乱堆、乱建等突出问题专项整治，实施河湖综合治理与生态修复；做好治污清淤保洁工作，加快推进下水道疏通、积水点改造在建工程项目，定期清理河岸垃圾，确保河道生态流量，提高水环境质量，2021 年之前全市消除黑臭水体。推进城市污水处理设施建设，加强城市污水处理管理，逐年提高城市污水处理率，确保达标排放，2021 年之前全面完成雨污分流建设工程并投入使用。

3.落实大气污染防治责任。坚持问题导向，将大气污染防治与市容市貌清洁相结合，强力推进扬尘综合整治；加快推进我市清洁能源布局和能源结构调整步伐，降低清洁能源使用成本；大

力增加清洁能源供给，扩大天然气利用规模；有序引导工业企业使用清洁能源；全力推进机动车污染防治；强化机动车的环保监管，加大各机动车环保检验机构的日常监管，进一步规范机动车尾气排放检测；开展机动车尾气排放遥感监测工作。

4.落实水治理任务。重点加大对练江污染的整治力度，加强对沿岸工业污染控制工作，完成达标整治任务。贯彻实施《汕头市水污染防治行动计划实施方案》，压实各区（县）落实水污染防治工作任务，巩固练江流域、梅溪河流域综合整治成效，加强饮用水水源保护区日常巡查和环境监管，完善饮用水水源保护区规范化设施运维管理，稳步提升水环境质量。

5.加强对污染源的治理和防控。重点工业主要污染物排放稳定达标率 > 90%。加快建设和完善城市生活污水处理系统，污水处理率大于 80%。扎实推进企业排污许可证制度和污染物总量控制工作。加快推进饮用水源保护区违规建设和构筑物的整改、取缔工作，推进面源污染治理，坚决依法关停造纸、印染、电镀等污染严重企业，关停搬迁禁养区内养殖场。加强农村面源污染防治，推广农作物回收资源化处理技术。

6.加强土地资源管理。加强耕地、林地保护，维护土地利用秩序，实现土地资源可持续发展，确保耕地保有量不低于上级下达的规划指标，确保新增建设用地不超过上级下达的计划指标。

7.开展美丽宜居乡村建设。贯彻产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的乡村振兴战略总要求，落实城市支

持乡村建设的各项政策，大力开展美丽宜居乡村建设，强化农村规划管理，提升农村建设水平，形成潮汕特色民居风貌。整治农村生活垃圾，建立健全农村生活垃圾“户收集、村集中、镇转运、区（县）处理”收运处理体系，构建长效保洁机制。有效支持农村改路、改水、改厕、旧村改造。推进乡村绿化美化建设，发展休闲观光旅游业，打造一批具有潮汕特色的美丽村庄。组织各级文明单位与村镇结成对子长期帮建，开展文化、科技、卫生“三下乡”活动。组织市直机关、企事业单位及中央、省驻汕单位挂钩帮扶镇村（社区）文明创建工作，通过出智、出资、出力的方式，联创共建，帮助基层解决实际问题。

## 七、工作保障

创建全国文明城市关键在于确保创建工作常态化长效化，因此必须强化组织领导，精心部署实施，落实工作责任，加强督查指导，责任到位、工作到位。

（一）健全创建领导机制。健全各级文明委及其办公室工作制度，配齐配足工作人员。制定创建文明城市的中长期规划、年度计划和保障措施；进一步完善“一把手”负总责、分管领导具体抓、一级抓一级、层层抓落实的领导体制。市创文领导小组负责创建工作的规划部署、组织协调、督促检查、考核评定工作；各项指标的牵头单位、责任单位结合自身职能，发挥骨干作用，充分调动群团组织的积极性，整合各方力量齐抓共管，形成合力。

（二）健全督查督办机制。健全市领导带队常态督查、专项

督查、随机督查和督查“回头看”机制，及时发现、研究、协调解决创建工作的重点、难点问题。制定汕头市创建文明城市、文明村镇、文明单位、文明家庭、文明校园、新时代文明实践中心建设的工作标准和负面清单，建立长效机制，防止形式主义、弄虚作假、突击迎检和扰民行为。建立完善文明城市网上申报资料平台，修订《汕头市创建全国文明城市实地考察场所考核标准》，通过组建队伍、举办培训、检查考评等措施，推动各级各部门做好创建工作。网上申报资料是文明城市创建工作的重要环节，是我市文明创建工作成效的集中展现，各地各单位要高度重视，一把手要亲抓资料建档，亲自审核网报资料，选配政治强、业务精、素质高的干部担任资料员，按时保质做好网上申报资料。

（三）健全动员宣传机制。加大组织协调和宣传发动力度，市属主要新闻媒体开设精神文明建设专题专栏；城乡公共场所利用多种形式宣传展示精神文明创建内容；落细落实《汕头市〈公益广告促进和管理暂行办法〉实施方案》，提升公益广告质量和品位，制作一批与汕头城市景观相融合、与城市历史文化相承接、与市民欣赏习惯相契合的公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚充分融入到公益广告宣传中，开展“讲文明、树新风”公益广告宣传，以汕头电视台、《汕头日报》、政府门户网站、汕头文明网、大华网、“ST文明汕头”微信公众号等媒介为平台，运用新技术全方位、多角度营造浓烈的舆论氛围。

（四）健全群众监督机制。完善举报曝光督办制度，以电子

邮箱、微信公众号、电话热线、媒体、网络曝光等为载体，为市民群众参与创建工作搭建平台、畅通渠道，公开发布宣传创建工作计划、重要举措、所办实事等，听取群众意见建议。建立健全群众监督机制，拓宽公众举报、曝光渠道，认真处理群众举报问题，查找存在突出问题，及时进行整改，做到有诉必理，理必有果；建立健全群众评价机制，以群众满意为衡量工作成效的最高标准。

（五）健全创建投入机制。将创建全国文明城市工作计划纳入全市经济和社会发展规划，逐年增加对创建工作的投入。市、区（县）两级要加强创建工作力量，切实解决人员配备、工作条件等实际问题，建设一支高素质的工作队伍。增加基础设施建设、城市公共服务、未成年人思想道德建设、公益广告宣传等方面的专项资金，并随财政收入的增长逐年增加。各级财政要专项安排创建活动日常工作经费和奖励经费，并随财政收入的增长逐年增加。在加大财政投入的同时，充分调动社会力量投入创建全国文明城市活动，形成多元化投入体系。