

■ 解读

一、什么是全国文明城市

按照中央文明办的定义，全国文明城市是对一个地方经济、政治、文化、社会、生态文明五位一体建设的全面综合考评，是市民文明素质和社会文明程度较高的城市，是培育和践行社会主义核心价值观的排头兵。因此，全国文明城市荣誉称号是城市整体发展情况和社会文明水平的综合反映，是城市实力、品位和形象的综合体现，是一个城市的“黄金名片”。全国文明城市荣誉称号分两个档次，一是全国文明城市，二是全国文明城市提名城市。依据新版《全国文明城市(地级市以上)测评体系》要求，全国文明城市评选分三个步骤：第一步，参评城市需先获得省级文明城市；第二步，在省级文明城市的基础上，争创全国文明城市提名城市；第三步，在全国文明城市提名城市的基础上，争创全国文明城市。

全国文明城市依据《全国文明城市(地级以上)测评体系》(以下简称测评体系)标准评选。测评体系由3大板块、12个测评项目、90项测评内容和、188条测评标准、412项具体指标，涉及全市86个单位，73类实地测评类型(如城市主次干道、背街小巷、城市设施、超市商店、农贸市场、医院诊所、公园广场、服务窗口、中小学校、街道社区、影院场馆、公共厕所、周边村镇等等)。全市累计达2000多个测评地点。网上申报的档案资料主要有文件、图片、表格、说明报告等，2015年收集的档案资料达2500余份。

全国文明城市管理设有《全国文明城市创建动态管理措施(负面清单)》共30条，在测评前12个月出现以下13项问题的城市，实行一票否决制，即直接撤销荣誉称号或停止资格1年。具体内容如下：

- 党委“两手抓、两手都要硬”责任意识不强、精神文明建设工作严重滑坡。
- 党委政府一把手严重违法或违法犯罪。
- 造成重大社会影响的涉及民族因素的突发事件。
- 全国未成年人思想道德建设工作测评三年总成绩低于85分。
- 发生有全国影响的重大安全事故。
- 发生有全国影响的重大食品药品安全事故。
- 发生危害国家和社会政治稳定的重大事件。
- 发生影响恶劣或大面积“黄赌毒”案件。
- 发生重大、特大环境事件。
- 在中央文明办组织的暗访测评中，市民对创建工作满意率低于70%。
- 在中央文明办组织的暗访测评中，存在隐瞒事实、弄虚作假问题。
- 在中央文明办组织的暗访测评中，连续两次测评成绩排名末位。
- 三年测评总成绩低于75分。
- 其它17条视情节严重程度罚扣测评分数1—5分不等。

一、了解志愿服务

- 什么是志愿服务**：志愿服务是指任何人自愿贡献个人的时间及精力，在不为任何物质报酬的情况下，为改善社会服务，促进社会进步而提供的服务。
- 志愿服务的特征**：志愿服务具有志愿性、无偿性、公益性、组织性四大特征，做一些政府做不了，企业不愿做，但社会又十分需要的事，如劝导交通违章、监测企业排放污水废气、担任大型赛会现场服务等，并通过志愿服务带动更多的公民加入志愿者的队伍。
- 志愿服务精神**：志愿服务的精神概括起来是：奉献、友爱、互助、进步。奉献精神是高尚的，是志愿服务精神的精髓。
- 志愿服务理念**：学习雷锋、奉献他人、提升自己。
- 志愿服务内容**：主要内容是“三关爱”，即关爱他人、关爱社会、关爱自然。关爱他人，包括开展关爱空巢老人、农民工及其子女志、留守儿童、残疾人的志愿服务等；关爱社会，包括开展文明礼仪、文明交通、爱心送文化志愿服务等；关爱自然，包括开展环保宣传、植树种绿、养绿护绿、保护山川河流志愿服务等。

二、中央和省委高度重视志愿服务

志愿服务是一项崇高的社会公益事业，也是社会文明的重要标志和直观体现。党的十八大明确提出，要完善社会志愿服务体系，广泛开展志愿服务活动。十八届三中全会强调，要激发社会组织活力，支持和发展志愿服务组织。习近平总书记相继三次给志愿服务组织回信，指出志愿服务是很好的道德实践载体，对培育文明风尚提出了明确要求。刘云山、刘奇葆等中央领导同志也多次强调，要把志愿服务活动作为精神文明建设的战略任务，促进志愿服务有一个新的发展。为了贯彻落实中央领导关于加强志愿服务的一系列指示精神，中办、中央文明委相继下发了《关于培育和践行社会主义核心价值观的意见》《关于推进志愿

二、为什么创建全国文明城市

首先，创建全国文明城市是推进富民强市，建设幸福泰安的内在要求。习近平总书记强调：“实现中华民族伟大复兴中国梦，物质财富要极大丰富，精神财富也要极大丰富。我们要继续锲而不舍、一以贯之抓好社会主义精神文明建设。”争创全国文明城市正是市委、市政府按照总书记指示，着眼于泰安战略布局和长远发展目标，着眼于“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念而作出的重大决策。文明城市创建涉及经济、政治、社会、文化、生态、党建等方面，对于推进富民强市有着巨大的推动作用，特别是作为全国著名旅游城市，搞好文明创建更是一件“分内”的事。

其次，创建全国文明城市是提高人民群众生活质量和整体素质的客观需要。随着经济发展和社会进步，人民群众对生活品质的要求越来越高，渴望拥有富足充裕的物质生活，渴望拥有丰富多彩的文化生活，渴望拥有优雅舒适的生活环境。创建文明城市既推动经济社会发展上水平，又关注人民群众满意程度，每一项测评指标都与群众的生活息息相关。通过创建文明城市，可以有效地改善群众工作环境、生活环境和未成年人教育环境，提高生活质量，推动各项民生政策的落实，更好地实现和保障群众生活、工作、教育、文化、卫生等社会保障权益，使经济社会发展成果更广泛地惠及人民群众。

第三，创建文明城市是提升城市综合竞争力的迫切要求。当前，城市之间的竞争，不仅是经济发展水平的竞争，最根本还是自然环境的竞争、人文环境的竞争、可持续发展的竞争、人才素质的竞争。创建文明城市，就是要努力营造良好的经济社会发展环境，即廉洁高效的政务环境、公平正法的法治环境、诚信守法的市场环境、健康向上的人文环境、有利于青少年健康成长的社会文化环境、舒适便利的生活环境、安全稳定社会环境、可持续发展的生态环境。只有具备这些要素，才是一个有影响力、创新力、竞争力的城市。

三、全国文明城市创建什么

全国文明城市创建主要包括以下10方面内容：

第一，健全完善的思想道德建设环境。主要是全市党员群众理想信念教育、社会主义核心价值观建设、文明道德风尚氛围营造等内容的组织实施。具体包括教育实践、文化培育、道德风尚、文明氛围、志愿服务、文明旅游、文明网建设、公益广告宣传等情况。

第二，廉洁高效的政务环境。主要包括党风廉政建设、政务行为规范、简化行政审批制度、公布权力清单、政务公开、政务窗口服务、党性专题教育等内容。

第三，公平正法的法治环境。全市普法教育宣传、公民权益维护、基层民主政治，特别是基层党建组织建设、社区民主建设与管理等情况。

积极创建全国文明城市

文明让城市更美好

第四，诚实守信的市场环境。主要包括社会信用体系建设、诚信奖惩制度、“红黑名单”制度、诚信教育实践、市场监管(假冒伪劣商品的监管处置)以及执法监管和窗口服务单位的文明诚信服务等内容。

第五，健康向上的人文环境。主要包括国民教育公用经费支出、义务教育的发展、学校管理、全民科学普及、民族团结进步、公共文化服务体系建设、市民文明素质等内容。

第六，有利于青少年健康成长的社会文化环境。重点包括未成年人思想道德建设领导体制工作机制的建立、思想道德教育实践活动、学校教育、学校及周边环境管理、文化市场和经营管理、家庭与社会教育等内容。

第七，舒适便利的生活环境。重点包括经济发展、公共服务、医疗与公共卫生、社会保障等内容。其中人均GDP水平、单位GDP消耗、城镇居民人均可支配收入、城市公共交通分担率、社会保险参保计划完成率、城镇登记失业率等指标为硬指标。

第八，安全稳定的社会环境。主要包括公共安全保障、食品药品安全监管体系、饮用水安全、突发公共事件应急处理、安全生产和社会治安管理等内容。

第九，可持续发展的生态环境。重点包括城市绿化、生活垃圾无害化处理率、空气质量优良天数、城市日常环境管理和耕地林地保护率等内容。

第十，长效常态的创建工作机制。全市精神文明建设的组织领导体制、群众广泛参与程度、群众满意度调查、城乡共建、动态管理、投入保障机制等内容。

另外，获得国家、有关部委荣誉称号的城市，每获得一项加分，最高不超过6分。

四、如何测评全国文明城市

全国文明城市及提名城市每三年评选表彰一届，全国文明城市每三年测评一次，全国文明城市提名城市每年测评一次。全国文明城市提名城市第一年、第二年测评成绩各占总分数20%，第三年测评成绩占60%，三年累计相加的总分数，作为评选表彰下一届全国文明城市及提名城市的依据。因此，泰安市只有连续三年测评合格，且三年测评总成绩不低于75分，2017年才有资格申报参评全国文明城市。

全国文明城市及提名城市测评由中央文明办委托国家统计局进行，测评人员由国家统计局跨省异地抽调。测评范围：为城市的建成区，主要指市政范围内经过征用的土地和实际建设发展起来的非农业建设地段，包括市区集中连片的部分，以及分散在近郊区的与城市有密切联系，具有基本完善的市政公用设施的城市建设用地(如机场、污水处理厂、通讯电台等)和城郊周边村镇。测评程序：由国家统计局专业调查评价、中央文明委部分成员单位评价、专家评价和省级文明委评价综合评价。测评方法：包括材料审核、实地考察、问卷调查，档案资料一律通过网上申报、审核。实地考察测评组深入申报城市，以暗访的形式随机抽查测评，问卷调查则以入户走访、随机访问和电话

共建“全国志愿服务模范城”

爱让泰安更和谐

务培训班。

志愿服务先进典型不断涌现。

①2015年全省最美志愿者

张春霞、李强：肥城市爱心公益协会负责人；和西梅：泰安市泰山小荷公益事业发展中心负责人；王昕：泰安市汇元公益事业发展中心理事长；许瑞：泰安市科普志愿者联合会副会长兼秘书长；薛雅单：泰安市泰山医学院教授、硕士生导师；张广安：泰安市泰山爱心人士慈善协会会长；孙牧业：宁阳县颜子教育发展促进会会长。

②2015年全省最佳志愿服务组织

泰安市泰山小荷公益事业发展中心、泰安市泰山救援中心、泰安市心理学会、泰安市公益志愿者协会、新泰市义务工作者协会、宁阳县爱心人士公益协会。

③2015年全省最美志愿服务社区

泰山区岱庙街道花园社区、岱岳区粥店街道粥店社区、新泰市青云街道银河社区、肥城市阳光社区服务中心、泰山区上高街道华新社区。

四、创建志愿服务模范城

1.为什么要创建志愿服务模范城

第一，建设“志愿服务之城”是领导对泰安寄予的殷切期望，是一项政治任务。今年年底，中央有关部委将对试点市组织测评，达标后将命名首批“志愿服务模范城”。泰安市委、市政府对这项工作高度重视，要求各有关单位要全力以赴，扎实工作，确保泰安市进入首批“志愿服务模范城”行列。

第二，建设“志愿服务之城”是泰安市创建文明城市的现实选择，是一个重要抓手。去年泰安国家卫生城市复审，志愿者发挥了很重要的作用。创建全国文明城市，要借鉴卫生城市复审的经验，发挥好志愿者这支队伍的作用。2017年，泰安市将迎来全国文明城市创建的“大考”，能否拿到“全国文明城市”这块金字招牌，志愿服务工作的成效至关重要。

第三，建设“志愿服务之城”是经济社会发展到一定阶段的必须要求，是一项长远大计。在当前经济新常态下，要更加重视精神

调查的形式广泛提问，并听取群众对申报城市意见。

五、如何创建全国文明城市

结合泰安市实际和测评体系要求，重点做好以下工作。

1.健全创城领导体制

市里成立由市委、市政府主要领导为组长；市委副书记为常务副组长；市委市政府分工领导、岱岳区区委书记为副组长；相关职能部门、单位主要负责同志为成员的创城领导小组。领导小组下设创城办和10个工作组。市委副书记、创城领导小组常务副组长兼创城办公室主任。10个工作组组长，分别由创城领导小组各副组长兼任。

2.完善创城工作机制

一是明确创城方案。制定《泰安市创建全国文明城市三年规划》，明确本轮周期的创建目标、工作措施、任务时限和具体创建步骤。修订完善《泰安市关于创建全国文明城市提名城市总体方案》，细化各个工作组的具体工作目标方案。

二是充实创城工作机构。从各职能部门抽调一批工作责任心强、业务能力强的业务骨干，充实到创城办各工作组开展工作。创城办下设综合协调组、档案资料组、实地督导组、宣传报道组等。

3.明确创城责任单位

依据《全国文明城市测评体系》要求，总结创城工作经验，进一步细化分解《泰安市创建全国文明城市测评体系及操作手册》(以下简称手册)，明确责任单位，建立工作台账，使责任分工更具体，更准确、更科学。

4.实行网格化管理制度

将全市迎检测评区域划分为10个网格，由所属区的党委、政府分管领导及乡镇党政主要负责同志作为网格的主要负责人，确保创城工作无缝隙、全覆盖。

5.建立创城督导制度

在市、区、街道(乡镇)、社区建立四级创城工作督导组，各督导组上下衔接、层层分解、层层督导。在全市组建由人大代表、政协委员、媒体记者、市民代表不同群体组成的督导组，并充分利用市长热线、投诉举报电话，及时发现纠正不文明现象，在全市构建横到边、纵到底的督导网络。

6.建立督导考核制度

一是建立督导考核制度。由创城领导小组副组长带队，定期组织创城领导小组成员单位和社会相关人员，采取明察暗访相结合的方式，按照“日监管、月通报、季排名”的方法，对网格区10个乡镇、街道办事处逐项考核、打分排名。

二是建立督导通报曝光制度。对创城督导发现的各类问题，及时发现、及时处理。对工作配合不积极、处理问题不及时的单位，由督导组向相关单位主要领导以信函或电话的方式告知有关单位。对久拖不决的问题，建立媒体“曝光台”曝光，并下达督办单督办，直至解决问题。

7.建立创城联席会议制度

组织主要创城职能单位，定期召开联席会议，分析、研究、解决创城出现的难点问题。

8.建立创城宣传报道制度

在有关媒体网站开设创城专栏，进行全方位、高强度、深层次的宣传报道。充分利用宣传页、微信、微博、微电影以及QQ等手机客户端，广泛宣传创建全国文明城市的基本常识和有关要求，发挥人民群众的主体创建作用。

9.建立创城奖惩制度

一是建立责任追究体系。按照“谁主管、谁负责”的要求，建立健全创城责任追究体系。对创城工作推诿扯皮，严重渎职的通报批评，并追究有关单位领导责任，是文明单位的重要撤销文明单位称号。对完成任务好的责任单位 and 责任人，要及时给予通报表彰。

二是建立创城考评机制。将文明城市创建与文明单位考核、科学发展观考核有机结合，奖勤罚懒，推进创建全国文明城市活动全面、深入、持久开展。

10.开展全国文明城市模拟测评

从统计局局、泰安城市调查队抽调有文明城市测评经验的测评员，按照全国文明城市测评体系指标要求，进行模拟测评打分，找准差距、固强补弱。

11.加强创城业务知识培训

聘请有关创城专家对县市区文明办主任、市直各部分管领导及业务骨干进行创建全国文明城市业务知识培训，明确创城的意义、方法、要领。组织各县市区文明办主任、市直主要创城部门单位负责同志，学习考察外地先进经验，为创城汲取营养。

12.打造创城数据信息平台

一是建立创城信息管理系统。在市区两级建立信息互通、资源共享、上下一致、整体联动的创建全国文明城市信息管理系统平台，实现数据化管理、信息化运行、资源化共享、动态化考核、常态化创建，提升创建全国文明城市的整体效能。

二是整合创城数据库。下一步拟在创城办设立大屏幕全方位、全天候监控，对全市创城工作进行全面的网上监控督导和指挥部署，真正做到“运筹帷幄之中”，有效减少人力、物力、车辆等资源的消耗。

三是档案资料网上收集审核。利用该系统进行档案资料网上收集、整理、审核和申报，减少人工操作的误差。

四是实现系统自动化测评。运用该系统对实地测评数据进行采集、分析、处理，系统自动出具测评报告及问题解决方案，更客观、全面、准确反映实际。

五是充分利用手机客户端。鼓励市民群众用手机拍下不文明现象，将图片上传至创城信息管理系统，使创城办能够及时、高效、快捷、直接地发现问题、解决问题。

文明让城市更美好，让生活更美好！创建全国文明城市功在当代，利在千秋，势必载入泰安的历史画卷；在市委、市政府的坚强领导下，在全市各级单位的共同努力下，在全体市民群众的积极参与下，我们有信心、有决心、有能力奋发进取、攻坚克难，全力争创全国文明城市！

动员组织起来。重点培育好志愿者、志愿服务组织、志愿者带头人、志愿服务工作者四个群体。

(3)要开展好志愿服务的活动。要围绕“三关爱”主题，广泛组织开展关爱他人、关爱社会、关爱自然的志愿服务活动。重点围绕创建全国文明城市，加强针对性服务，丰富服务项目。

(4)要加强志愿服务的理论研究。积极开展志愿服务理论研讨活动，加强志愿服务的基础理论研究和政策调研，为建设“志愿服务之城”提供理论基础。

(5)要加大志愿服务的宣传力度。广泛宣传志愿者的先进事迹、志愿组织开展的活动，充分利用广播、电视、网络和平面媒体，以及公共场所的广告板、电子显示屏，刊播志愿服务公益广告，在全社会营造开展志愿服务的浓厚氛围。

4.志愿服务组织可以做什么

(1)70%以上的注册志愿者每年人均参加志愿服务活动的时间在25小时以上。

(2)每个社区(村)每年开展“菜单式”志愿服务活动不少于6次，活动档案资料保存完整。

(3)各志愿服务组织每年至少开展4次志愿服务实践活动，活动资料保存完整。

(4)中小学每学年开展2个学时以上的志愿服务实践活动，大专院校每学年设置2个学分的志愿服务社会实践选修课程。

(5)街道(镇)、社区(村)的志愿服务站常态化运行率达95%以上。

(6)全市各级各类志愿服务组织每年围绕“三关爱”主题至少开展1次志愿服务活动，活动资料保存完整。

(7)推动行业志愿服务走进农村、社区，实现行业志愿服务与人民群众现实需求的无缝对接，为困难群体提供专业志愿服务，帮助困难群体融入社会，提升幸福感。

希望您关心志愿服务，理解并支持志愿者，并积极争当志愿者，参与志愿服务。您可以就近便加入本行业、本单位、本社区的志愿服务组织，或者加入有关的社会志愿服务组织，参与志愿服务活动。如果您是党员，您要发挥模范作用，带头做志愿者。