

人以城为家 城以人为本

——济宁以人为本创建全国文明城市纪实

□吕光社 孟一 王磊 赵磊

文明，是城市发展的灵魂；文明城市创建，是提升城市品位、提高百姓福祉的有力抓手。随着时代进步和社会发展，迅速成长起来的城市家园开始逐渐暴露出从“面子”到“里子”的诸多问题。生活于其中的广大人民群众，对新生活有哪些新期盼、新要求，也顺势成为城市升级的着力点。

济宁把创建全国文明城市工作作为民生工程摆在重要议事日程，围绕的核心是人，依托的力量也是人。“创城工作说到底还是进行城市的精细化建设，绝不是为了迎合几次检查，拿到一块牌子，而是要坚持人以城为家，城以人为本。”济宁市文明办相关负责人说，文明牵着民生，创城的标准也对应着民生的方方面面。城市生活中的很多文明问题都是群众“最后一米”的小事，解决好百姓居住、出行、办事等方面的问题，就能让群众跨过这“一米”，拥抱美好生活。

一条路不再“多头牵” 用“创城”标准当好“城市管家”

“以后，大家在这条路上遇到的任何问题都可以来找我们，不用再担心部门交叉管理，推诿扯皮了。”5月22日，车站东、西路路长，济宁市交通运输局党委书记、局长宋科，正式披挂上任，作为济宁第一批“路长”，宋科直言，他们会对全路段的各项事务全权负责，一管到底。

一条路不再“多头牵”，解决了从路上到路下，从路面到路边的综合问题，大幅提升了道路管理水平。目前，在完善创城网格化管理的基础上，济宁全面推行“路长制”，由城区各级文明单位包保583个路段，合力推动全国文明城市创建工作开展，形成了创城工作的“一张大网”。而这，只不过是济宁借助“创城”标准，当好让群众放心、省心“城市管家”的一个缩影。

“路长制”的出台，源于对普遍性“城市病”的深入调研和对策制定，是立足民生改善的有效方法论。如果说城市就像一个住着几十万、甚至是上百万人口大家庭，那么，如此庞大的机体如何高效运转，直接取决于管理方式和管理水平。通过创城工作有效解决遗留问题，提升管理层次、造福群众，济宁市先后实行“6+X”城市管理联动机制、“5+1”机械化作业模式等做法，在执法规范、机制创新、服务保障、队伍建设方面实现了新的全面提升。

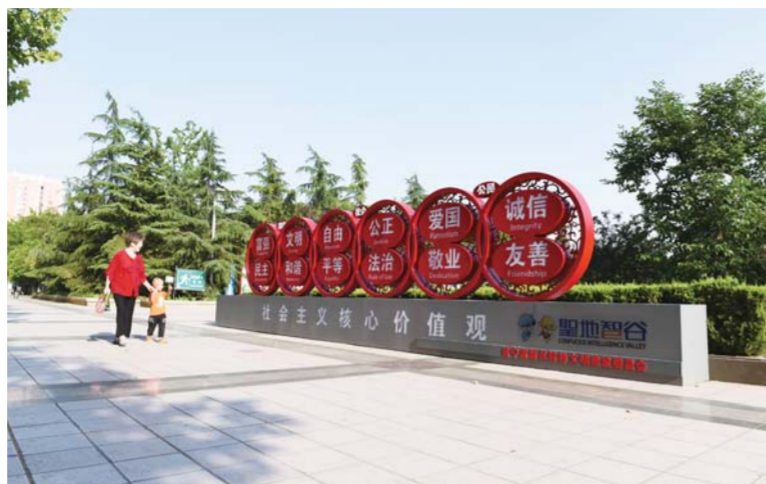
从管理到建设，从软环境到硬设施，通过系列手段完善城市功能、改善城乡环境，是满足群众需求的必由之路。今年，济宁市持续加大基础设施投入，城市软硬功能不断改善，外在形象和内涵品质得到同步提升，城市环境更加宜居、出行更加便捷、生活更加舒心。

为保证路面畅通，解决路面破损造成的出行不便，济宁全面启动了市直管道路的大整治、大提升工程，为减少道路施工带来的不便，采取了24小时不间断施工法，晚上实施快、慢车道铣刨，铺设二灰碎石、沥青，白天铺设人行道板砖和路沿石修整。目前，城区道路维修改造工程正全力推进，维修车行道水稳碎石32307平方米，摊铺沥青层246585平方米，修复雨水井盖680套，换补雨水井盖304套，修整人行道14733平方米，起垫修整路缘石2077米。

路面要平整、交通要有序，设施保证，同样是文明交通的必要准备。济宁专门采取施划停车线、设置护栏、设立引导牌标识牌、摆设花箱等措施，积极推进非机动车停放物防建设，新建护栏11960米，施划停车线104360米，停放区喷绿58978平方米，设置非机动车停车桩6865米，设立阻车桩4737个，设立停车标识牌63块，停车区面积达3503平方米。在加大物防建设的同时，加大非机动车管理力度，招收非机动车管理人员80人，招募城市管理志愿者300余人，按照网格化管理的要求，路段包保到人，人员落实到位。

抬头见绿、见缝插绿的园林景观是创城成果惠及广大市民群众的直接体现。对此，济宁开展了城区裸露地绿化治理，加强城市道路绿化带养护管理，重点对死株、枯枝、树挂、垃圾、破碎树算进行清理，对缺株断垄、病害苗木进行更换补植，对绿化植物进行整形修剪、冲洗、补植法桐、国槐、雪松等大乔木875棵，栽植垂丝海棠、樱花、美人梅等各类花灌木1585棵，竹子、球类、月季和地被植物1.7万株，麦冬、草坪6000平方米，完成法桐树洞修补3300株。

“我们创建文明城市，就是要从群众普遍关心的具体问题着手，从群众不满意的事情抓



△社会主义核心价值观主题广场



△济宁市数字化城市管理监督指挥中心



△志愿者文明服务



△社区工作者热情服务



△农贸市场实行超市化管理



△加大不文明交通行为整治力度，交通秩序明显改善



△低碳环保进课堂



△特色文化街竹竿巷

起。”济宁市委书记王艺华说，改善生活环境、创造文明生活，将使济宁市更加宜居、宜商、宜学、宜游、宜居。

社区里来了文化志愿者 传统文化提升居民文明素质

4月19日，全国首个弘扬优秀传统文化青年志愿服务队在济宁成立，与传统意义上的志愿服务不同，志愿者在开展志愿服务时，充分借力济宁丰富的文化资源，用诉诸文化感召力的方式教化人、引导人。如今，可以看到这些志愿者在街头、社区、厂矿、学校开展频繁的劝导和教育，除常规方式外更多的是引经据典、讲上几个传统文化故事，用优秀传统文化唤醒人们心底的文明意识。

2013年11月，习近平总书记视察济宁，作出把孔子故里打造成弘扬优秀传统文化首善之区的指示，这恰与文明城市创建工作不谋而合。

创建全国文明城市是建设首善之区的基础工程。为认真贯彻落实习近平总书记视察时的讲话精神，济宁市充分发挥文化资源优势，制

定了《关于大力弘扬优秀传统文化加快建设文化强市首善之区的意见》，围绕打造道德建设模范区、文明和谐示范区、儒家文化传承区，深入开展思想道德大教育、文明行为大劝导、“五城同创”大实践；继续开展文明礼仪宣讲团、道德模范报告团进机关、进学校、进企业、进社区、进农村活动，大力弘扬中华民族的传统美德，广泛宣传文明礼仪知识，进一步规范市民行为，引导人们说文明话、做文明事、当文明人；先后推出“评模范”“选好人”、四德工程、乡村儒学等一系列做法，让文明的种子植根人心。

市民是“创城”的主体，市民素质是城市文明之本。深谙此理的济宁市广泛组织市民文明素质提升系列活动，深入开展文明规范大宣讲、文明陋习大评议、文明劝导大实践。同步推进的还有公民思想道德教育10项主题活动，促进志愿服务制度化，深化未成年人思想道德教育、开展文明旅游宣传，加强诚信宣传教育，培育良好家风家教，实施乡村文明行动，深化典型培育宣传，加速“道德讲堂”建设，开展全民阅读活动，强化网络文明传播。其

中，“三会一访”活动是基层落实的点睛之笔：社区每周召开一次楼长会议，每周组织一次“居民说事·说创城”活动，每两周召开一次居民代表会议，每月进行一次入户走访，面对面倾听群众心声，让市民在创建中受教育，在参与中提升文明素质。

“公益广告宣传贴近百姓、贴近实际，老百姓喜欢看、愿意看，把社会主义核心价值观、中华优秀传统文化等宣传做到游客和市民眼皮底下，让大家边走边念边学习，不知不觉接受陶冶，这是我们最愿意看到的。”济宁市文明办负责人介绍，济宁因此在文明宣传上下足了功夫，广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观有机融入各类生活场景，让人们抬眼可见、举目即见。在外环路、高速及城市出入口等重点部位路段，利用高炮、过街天桥、公益广告小品等，设置各种形式的践行社会主义核心价值观、弘扬优秀传统文化公益广告500个。640余部公交车每车每天循环播放创城公益宣传片200余次；1561辆出租车LED显示屏每天滚动播放创城标语口号10231次。有线电视每天滚动播出创城宣传标语，手机短信推送

创城温馨提示880多万条。

润物细无声，文明逐渐内化为市民的自觉行动和城市的发展基因。如今，行走在济宁的大街小巷，市民会顺手捡起被丢弃的废纸杂物；公共场所中，来办事的市民自觉排队、秩序井然；公交车上，乘客给需要帮助的人主动让出座位。市民对这些细节的改变赞不绝口、颇感自豪：“小节不小，关系着生活的品质和城市的形象。”“生活在这样的城市里，咱老百姓心情舒畅。”与此同时，济宁市还依托优秀传统文化丰厚优势，与培育践行社会主义核心价值观有效结合，在4个区、32个镇街、89个社区小区积极打造社会主义核心价值观主题公园(广场)11个、主题大街7条、主题街巷32条、主题小广场或主题小区112个，建设诚信文化一条街2条，以特色品牌凸显“孔孟之乡、运河之都、文化济宁”的城市形象。

强化领导 网格管理 构建创城长效机制

全国文明城市创建涵盖了政治、经济、社会、文化、生态文明、法治环境、政务环境等各个方面，牵涉面广、协调难度大，给组织领导工作提出了很高的要求。

为在创城中形成上下贯通、左右联动、运转高效、坚强有力的领导组织体系，济宁市委、市政府把创建工作作为“一把手”工程，单位“一把手”严格履行第一责任人的职责，在创城上做到亲自部署、亲自协调、亲自督办。以两个《测评体系》为依据，捋出市政管理、环境整治、行业文明创建、市民素质提升等几条工作线，逐项分解文明城市创建工作指标，形成了领导小组牵头抓总、责任部门和单位分级落实的工作局面，使创建工作有计划、有步骤地扎实推进。

创城没有局外人、旁观者，每个人都是参与者、推动者。在落实创城任务和责任时，济宁各单位部门做到任务分解、查找问题、跟踪督查和整改落实4个“到位”，把目标落实到每个科室、每个工作人员身上，卡住每一个时间节点。同时具体到每一项任务、每一个指标，每一条街道、每一个门店。

然而，城市综合治理和城区居民的文明素质问题，不是哪几个团队或几个部门所能独立解决的。对此，创城之路上的济宁选择了分而治之，将创城划分为76个网格，由市、区直部门和所在街道三级领导负责。责任部门发挥职能优势，指导做好网格责任区内各个单位的材料审核、实地考察、群众调查、整体观察、社会宣传等工作，及时督导、协调、解决本网格辖区内存在的问题，做到早发现、早处理，不断排查充实各区填报的网格内测评点，确保工作不漏项、无缝隙、全覆盖。

为强化监督，济宁市建立起“四位一体”联动督导机制。启动全方位、立体式、无缝隙检查，构建起创城办日常检查、新闻媒体持续曝光、市民群众监督评议、第三方模拟测评相结合的整体联动机制，推动创城管理工作长效化、常态化。对在创城工作中存在的担当、不作为现象，甚至是失职渎职问题，济宁扩大问责范围、增加问责比例，发现一起查处一起。凡是在创城中不履行职责，丢了不该丢的分，拖了全市后腿的，就要一查到底、严格追责，在评选优秀单位、文明单位和干部使用中实行“一票否决”。济宁还聘请第三方测评机构，每月进行一次模拟测评，测评结果在济宁各媒体通报公示，对排名靠后的市直部门和镇街进行问责处理。

济宁借助新的网络技术和传媒平台，构建文明创建长效机制。对外，架设了“随手拍”微信矩阵，形成全民监督、全民参与的运行系统。借助“文明济宁”微信公众号(订阅号)、“济宁文明随手拍”微信公众号(服务号)和济宁文明网，打造即时的宣传报道和问题反馈督办机制。发动广大市民把创城的美丽瞬间、发现的好人好事，以及存在的突出问题、典型不文明现象，拍摄成照片和视频，上传到服务号。服务号后台对信息进行自动检索后，将积极正面的内容推送到订阅号，经管理员审核后在订阅号和济宁文明网同步宣传；对于问题和不文明现象，经实地组审核后推送给有关部门处理，同时推送给效能督查组，由效能督查组跟进监督，问题办结后，通过服务号反馈给热心市民。

对内，开发了“创城巡查系统”，形成动态监控、即时处置的工作机制。本系统分为前台显示和后台处置两个子系统，包括客户端和管理端两个层面。前台显示子系统，主要是通过大屏幕或电脑端即时显示各路段、各网格存在的问题和办结情况；后台处置子系统，主要进行任务派送、办结反馈、GPS定位等信息采集和数据处理工作。管理端负责任务派送、问题督办、办结反馈。



△太白湖新区城市道路整洁绿树成荫



△任城湿地春意盎然



△济宁高新区科技新城