

# 从市民素质提升看城市现代化治理

## ——成都市市民友善优雅行动调研报告

张远正

当前,中国特色社会主义进入新时代,对市民的素质有了新的要求。面对新时代新任务新要求,市民文明素质如何准确定位、拓宽思路、取得实效,更好地助力城市文明发展,是摆在众多城市面前需要迫切研究和解决的一项重要课题。

为深入培育和践行社会主义核心价值观,全面提升城市文明程度、塑造符合时代要求的现代文明市民,建设面向世界的中华文化传播和文明交流互鉴高地,成都市2018年首提“做友善优雅成都人”文明概念,全面展开全市精神文明建设“核心价值引领、天府文化润城、先进典型示范、市民友善优雅”“四大行动”,主张市民传承和发展“创新创造、优雅时尚、乐观包容、友善公益”的天府文化,推动全市精神文明建设新时代成都“三步走”战略目标相适应,不断提高社会文明程度,推动形成适应新时代要求的思想观念、精神面貌、文明风尚、行为规范,以及城市秩序、城市活力与城市能级协同共进的生动局面。

时隔3年,市民友善优雅行动的主要做法是什么?取得了怎样的成效?又存在哪些问题?对城市现代化治理有哪些促进作用?带着这样的问题,为进一步系统梳理、分析和思考,笔者配合成都市文明办专门成立的课题小组,深入成都主城区及周边区、市、县开展广泛调研,与文明办、社区工作人员、市民代表、志愿者等展开面对面交流。现将调研情况综合报告如下。

### 一、全市推进市民友善优雅行动深入开展的主要做法及成效

从调研情况看,3年来,在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下,成都市全面推进精神文明建设“四大行动”方案要求,以创新编撰文明礼仪类书籍、节目为宣传,以线上线下四大主题教育活动为载体,以清洁家园友善优雅氛围营造为场景,积极培育和践行社会主义核心价值观,努力提升市民文明素质,助推城市现代化管理,市民友善优雅行动逐渐步入制度化、常态化、规范化轨道,呈现出健康发展的良好态势。

(一)创新思路,强化文明礼仪宣传普及

各地围绕市民友善优雅行动,注重统筹整合现有的人力资源 and 场所设施,做活宣传载体,创新宣传形式,让友善优雅行动深入人心。目前,所调研的成都主城区及周边区、市、县均把宣传教育延伸到了“最后一公里”,基本实现社区、学校、商场等的全覆盖。

一是编纂书籍及宣传册。成都以民间礼仪、现代礼仪、国际礼

仪为内容编印市民礼仪手册,以“爱成都·迎大运”城市文明素质提升专项行动为契机设计文明礼仪宣传折页,以本土道德模范、新乡贤、好家风等典型为蓝本,原创文艺节目,并组织志愿者在全市社区、学校、商场等地宣传普及文明礼仪知识,着力培育市民文明礼仪好习惯。

二是紧跟实际培养市民文明习惯。成都认真贯彻落实中央、省文明办部署要求,以文明实践、文明培育、文明创建为载体,通过开展“美食成都,美在文明”——文明餐桌·公筷公勺行动,打造100家示范宾馆饭店、100家示范文明单位、30家示范文明家庭,发挥示范引领作用,建立健全制止餐饮浪费长效机制,使得“公筷用餐、文明健康”的友善优雅生活方式深入人心,成为社会的普遍文明习惯。同时,深入推进爱国卫生运动,全面推进垃圾分类,持续加强精神文明建设,不断深化市民友善优雅行动。

三是线上+线下扩大宣传覆盖面。为扩大宣传覆盖面,成都利用微信、微博等公众平台以及公益广告,策划“小细节大文明”等文明专栏,发布文明礼仪相关宣传内容。同时在全市主干道、商场超市、社区广场等人员密集区和重要场所开展文明宣传,在全社会掀起学礼仪、知礼仪、懂礼仪、用礼仪热潮。

(二)丰富载体,力促主题教育常态化

成都主城区及周边区、市、县立足各自实际,推动“礼让他人”“文明出行”“不乱扔垃圾”“友善公益”等活动常态化开展,推动市民友善优雅行动深入推进。天府新区从杜绝“乱停乱放”“随地乱吐痰”“乱扔垃圾”“到处抽烟”等不文明小切口入手,着力抓好“文明旅游、文明交通、文明餐桌、文明观赛”等教育引导;青羊区将市民友善优雅文明大讲堂和道德讲堂相结合,紧紧围绕“传承巴蜀文明,发展天府文化,聆听青羊声音”这个主题,为基层群众搭建交流学习平台,用文化艺术滋养友善、优雅的市民气质;温江区恒大城社区开展文明礼仪公益伴我行活动,每月定期发布“恒爱集市”开集通知,线上线下平台进行购买活动,按收益10%比例注入社区微基金,让居民、商家真正成为社区公益的参与者、行动者和受益者。

(三)标本兼治,工作推动逐步迈向制度化

在推动市民友善优雅行动不断纵深开展的同时,成都推动形成规范和治理公共交通、公共秩序、公共环境等领域不文明行为的法规、导则等,构建长效机制,

保障了活动的有序健康开展。

一是制度保障更加多元。制定《成都市市民友善优雅行为导则》,编制市民文明公约,推出《成都市生活垃圾管理条例》《成都市养犬管理条例》等,从“衣、食、住、行、游、购、娱”等方面向成都市民提出邀请与要求,将优雅、友善的城市文明“内化于心,外化于行”。

二是品牌行动项目化。全市推出“餐餐光盘周”“童眼看世界·小手绘家园”“摒弃交通陋习·安全文明出行”“垃圾去哪儿”等友善优雅系列亲子主题品牌活动500余场次。同时,长期开展家风家训、垃圾分类、科普知识宣传、主题墙绘、清洁家园等品牌活动,不断提升市民文明素质。

调研中,笔者深切感到,蓬勃开展的市民友善优雅活动,切实提高了市民的文明素质,也给城市发展带来了看得见的变化和活力。

### 二、市民友善优雅行动对提升市民整体素质和全社会文明程度的实际作用

市民素质是一个城市鲜活、直观的城市名片,市民的言谈举止不仅体现着城市的整体形象,还展现着城市的精神风貌。从调研情况看,成都市市民友善优雅行动开展以来,2000万成都市民以“做友善优雅成都人”为目标,积极参与到行动中来,从自身做起,从文明礼仪小事做起,广大市民的思想觉悟、道德水准、文明素养和全社会文明程度显著提高。主要体现在以下几个方面——

(一)推动市民开展常态化志愿服务,传递城市温暖

志愿服务是现代文明进步的重要标志,是精神文明建设的重要抓手。成都在开展市民友善优雅行动中,广泛普及志愿服务理念,常态化开展志愿服务,大力弘扬志愿精神,志愿服务已成为大多数市民的一种社会习惯。

2018年,成都将12月22日定为“社区志愿服务日”,成为全国首个设立社区志愿服务日的城市。2019年以“社区志愿服务361行动”为主线,聚焦志愿者主动参与、邻里关爱互助,有力提升了社区志愿服务影响力,促进社区志愿服务常态化。近年来,成都市社区志愿服务规模从小到大、人数从少到多、覆盖领域不断扩展、服务水平稳步提升,已经成为全市一项参与面最广、参与程度最高的公益行动。目前,全市已有236万市民走进社区参与志愿服务,在成都的各个角落、各个领域,传递着“向上、向善、向美”的社区精神,守护我们诗意栖居的美丽家园。

(二)推动市民弘扬优秀传统

文化,提升城市品位

为深化市民友善优雅行动,成都各区寓德育于美育之中,以文化人、以德润城,推动“创新创造、优雅时尚、乐观包容、友善公益”的天府文化浸润市民生活方式,广大市民在参与文化活动的过程中弘扬传承中华优秀传统文化和天府文化,市民精神文化生活日益丰富,文化素养不断提升,城市文化魅力逐渐彰显。

青羊区苏坡街道清源社区建成约2000平方米的社区文化广场,开设川西民居特色的民俗舞台、农耕文化体验园和民俗茶馆等生活体验场景;成立“盖碗茶”推广中心,设计推出清源专利“晒三花”系列文创产品。郫都区充分利用辖区高校资源,邀请水晶艺术团、成都振兴川剧团,以本土道德模范、新乡贤、好家风等典型为蓝本,创编快板、现代川剧、情景舞蹈,音乐情景剧等文艺节目。温江区恒大城社区鼓励群众文艺队伍创作排演宣传文明礼仪的文艺节目,开展文明礼仪文艺创作展演活动,传承优秀传统文化。

(三)推动市民积极参与城市治理,助力城市发展

城市治理与发展的核心是人,城市治理现代化不仅是城市设施的现代化,更是人的现代化,市民整体素质提升是城市治理和发展的关键所在。成都市民友善优雅行动开展以来,市民整体素质明显提升,积极参与城市治理,为城市发展添砖加瓦。

青羊区少城街道四道街社区引进专业垃圾分类服务机构,结合本地特色元素,打造了垃圾分类知识教育主题街巷,因地制宜进行老旧院、楼垃圾投放点的建设,实现治理现代化,更是人的现代化,市民整体素质提升是城市治理和发展的关键所在。成都市民友善优雅行动开展以来,市民整体素质明显提升,积极参与城市治理,为城市发展添砖加瓦。

### 三、实施市民友善优雅行动的重要性及需解决问题

友善优雅的行为,其道德底色为“文明”。当前,随着一系列活动的开展,不少成都市民对争做友善优雅成都人有了一定的了解,但仍存在部分市民参与度和积极性不高的问题,而一些市民的行为如乱扔垃圾、随地吐痰、公共场合吸烟、浪费粮食、不文明旅游、不依次排队等,在全社

会共奏文明有礼乐章中如一个个不和谐的音符,在这种背景下,进一步推进市民友善优雅行动显得尤为重要。

对市民在日常生活的各种行为中出现的短板与问题,要以思想素质提升为目标,以宣传教育引导为基础,以规范约束养成为抓手,营造“守法诚信、文明有礼”的社会氛围,在潜移默化的教育引导中促进市民践行友善优雅的行为准则,全面提高人们的思想觉悟、道德水准、文明素养和全社会文明程度,推动城市治理上台阶、显成效。经过调研分析,我们认为实施市民友善优雅行动还需加强以下几个方面的工作:

一是强化文明行为指导。要抓好公职人员宣传教育、窗口单位从业人员宣传教育、中小学生文明行为宣传教育,群团组织和团组织宣传教育以及抓好社会面宣传报道。充实文明劝导力量,建立协调联动机制,开展各类文明劝导行动。加强执法检查,做好网格巡查,对市容环境,违章交通违法行为、破坏公共设施行为等不文明行为,要做好城市精细化管理。定期更新扩充《成都市民友善优雅行为导则》内容,继续推动《成都市文明行为促进条例》事宜。

二是继续深化文明实践。随着新时代文明实践活动的不断开展,参与文明活动的志愿者服务水平与服务意识也应相应提高,志愿者们以实际行动向成都市民积极传播友善优雅的行为理念。要努力激发志愿者的服务热情,广泛培养志愿服务力量,更好地推动新时代文明实践走深走实,引导更多的市民成为友善优雅行为的宣传者、倡导者、实践者和推广者,形成人人争做文明有礼人的良好风尚。

三是广泛培育文明细胞。通过创新各类载体,开展以创建文明村镇、文明单位、文明校园、文明家庭,评比“最美家庭成员”“最美邻居”“新时代好少年”等为主要内容的“细胞”培育,以荣誉、奖励等方式激活社会的每一个“文明细胞”。同时,要在中小学校开设《成都市民友善优雅行为导则》《礼谦仪端——成都市中小学生文明礼仪读本》的兴趣课程,以点带面夯实文明的根基,厚植文明的“土壤”。

四是创新打造文明品牌。要在已有活动的基础上,保留效果好的项目,并努力发掘更多具有本土文化底蕴、具有时代性和前瞻性的活动内容,不断创新活动形式,以友善优雅为品牌,持续调动市民对活动的参与性,扩大活动影响力,打造出品牌效应和品牌特色。

# 陕西韩城召开精神文明建设表彰暨第七届全国文明城市创建动员大会

本报讯(韩文)5月7日,陕西省韩城市召开精神文明建设表彰暨第七届全国文明城市创建动员大会,通报上一轮全国文明城市创建工作情况,全面部署新一轮创建工作,对2020年全国文明城市创建工作先进集体、先进个人进行表彰。

会议指出,全国文明城市是一个城市最高的综合性荣誉,是全面推动经济、政治、社会、人文、生态协调发展的综合载体,对于推动经济社会全面提档升级,提高综合实力和竞争力,具有事关全局、利在长远的重大意义。

会议要求,要全面贯彻新发展理念,坚定不移推动产业升级转型,持续巩固生态环境问题整改成果,加快推进城市更新、乡村振兴,擦亮历史文化名城的“金字招牌”,让文化、文明相得益彰;要建立常态化创建机制,进一步完善网格化管理经验,切实把功夫下在平时,把工作做在日常,把各项测评指标转化为各部门各单位常态化工作目标、常态化工作任务,持续推进农村人居环境整治、设施完善提质,不断健全完善覆盖城乡的公共文化服务体系,努力建设美丽乡村;要统筹各类创建工作,用创建全国文明城市把各领域工作统揽起来,把城市发展的目标具化出来,把全市各个方面的力量凝聚起来,严格按照时间节点,高标准、高质量完成各项创建任务,为全国文明城市创建提供有力支撑。

会议强调,全市各级各部门要加强组织领导,夯实创建责任,按照“谁主管、谁负责”原则,对照测评体系指标,找差补缺、补齐短板,尽快建立任务清单、责任清单,形成齐抓共管的创建合力。要加强宣传发动,通过全方位、常态化的宣传活动,多形式、多视角的宣传报道,引导全市上下共同行动起来,积极参与环境卫生整治,劝导不文明行为,营造“人人关心、人人支持、人人参与”的浓厚氛围;要强化督查问责,坚持创建工作进行到哪里,督导检查就跟进到哪里,把创建全国文明城市工作纳入年度目标考核,强化跟踪问效、责任追究,加大对突出问题和反面典型的曝光力度,推动创建工作落地见效。

### 金川县：弘扬伟大抗疫精神 助推党史学习教育

本报讯(金文)近日,四川省阿坝藏族羌族自治州金川县采取以学促干、学干结合等方法,把党史学习教育成果转化为抗击新冠肺炎疫情和服务群众的强大动力,铸牢党员干部吃苦在前、奉献当头的精神。

“自主学+集中学”重学习。全县干部群众运用“学习强国”“大美金川”App、“微金川”公众号党史百年天天读栏目等学习党史知识、抗疫精神,并积极参与网上主题教育学习和知识问答活动。县卫健局组织全州抗疫先进个人邓红星同志讲专题党课,教育引导医务者践行使命、立足本职,为患者提供更好的服务。

“全覆盖+突重点”强应用。全县19个乡镇(镇)、78个部门(单位)深入开展“我为群众办实事”实践活动,每周五定期常态化开展环境卫生整治,助力美丽乡村建设。勒乌镇组织党员干部400余人深入辖区村道,共清理卫生死角50余处,乱堆乱放14处,垃圾30余吨。

“政策兜+全民帮”强实效。全县3699名党员全覆盖向17025户农户进行党史学习教育、疫情防控宣传及“大排查、大起底”工作,精准核实采集群众个人信息,做到“不漏一户,不漏一人”。全县21个基层医疗机构和街道社区密切配合、分工协作,分别设置接种点,目前已完成十余批次、3000余剂次接种工作。

# 文明实践为大英群众幸福“加码”

## ——大英县新时代文明实践综述

张玉华 肖体堂

一场场精彩的理论宣讲活动陆续铺开;一次次就业培训、扶危帮困走进千家万户;一个个传统节日成为优秀传统文化、公民道德水平提升的重要载体……社会主义核心价值观犹如春风化雨,浸润心田,文明实践的新风正在吹拂着四川省大英县的每一个角落,为群众幸福生活“加码”。

### 实践阵地 夯实文明之基

“人民有信仰、国家有力量、民族有希望。”建设新时代文明实践中心,是深入宣传习近平新时代中国特色社会主义思想的一个重要载体。

把道德的源头打造成文明的高地,把文明的高地打造成幸福的家园,成为抓好精神文明建设的重中之重。2019年以来,大英县从增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,践行党的初心使命出发,不断提升政治站位,把新

时代文明实践中心建设工作摆在首位,总体谋划推进。先后出台了《大英县新时代文明实践中心(所、站)建设试点工作方案》《大英县新时代文明实践所(站)建设工作方案》等。在县、镇(街道)、村(社区)三级打造新时代文明实践中心、所、站206个,成立了分别由各级党委一把手担任组长,其余党政班子成员为成员的领导小组,吸纳各级党政机关、群团组织、事业单位、国有企业、基层组织在职人员及“五老”志愿者,组建新时代文明实践专业志愿服务队伍218支,骨干成员2647人。

### 理论宣讲 铸牢理想信念

如何让理论宣讲更生动、更贴近村民生活?河边镇前进村走在了新时代文明实践的前列,探索出一条独具特色的新路径——理论宣讲队点单式宣讲工作。村里组建了“田秀才”“志愿者”“巾

帼美”“孺子牛”等多支特色宣讲小分队,成员来自帮扶单位、驻村干部和村民。宣讲队利用“道德讲堂”“农民夜校”“微信公众号”“农村社区广播村村响”等载体,多次进行党的方针政策、道德模范先进事迹、农业技术方面的宣讲。

在大英,像河边镇前进村这样的例子还有很多。金元镇农家书屋推行定制式“点单服务”,坚持“怎么方便群众怎么办、读者需要什么配送什么”,让农家书屋成为建在村民家门口的“书房”。2020年,端祥村(现宝祥村)被评为省级“文化扶贫示范村”,沓沓柏村(现江柏村)农家书屋被评为第八届全国“双服务”文化建设先进集体单位。

### 真帮实扶 培树文明新风

为积极响应中央脱贫攻坚的号召,大英县将文明实践与脱贫攻坚有机结合,全县所有公职人员都是志愿者,深入基层开展对

口帮扶活动。每当春节、重阳节等传统节日,志愿者们都要到联系村开展走访慰问活动,为贫困户送温暖,与贫困户话家常,采取“以购助扶”的方式向贫困户购买农产品。

近年来,大英县把志愿服务作为培树文明新风、创建全国文明城市城市重点工作常抓不懈。紧紧围绕县委、县政府工作部署,群众急需、群众关注的问题,依托全县新时代文明实践中心(所、站),大力弘扬志愿服务精神,广泛组织开展“互联网+圆梦村小”、“暖冬行·爱传递”等文明实践行动,志愿者们走进社区、农村开展疫情防控志愿服务工作;持续深化文明劝导、文明交通、文明旅游、文明餐桌行动,助力全国文明城市创建。

### 道德引领 打造文明之城

在大英,无论是城市还是乡

村,道德的光芒总时时闪现,温暖人心。

为了引导村民积极向上向善,大英县依托镇村新时代文明实践所(站)积极推进镇村道德积分银行建设。金元镇在“七个一”(即落实一处办公场所阵地、成立一个专班领导组织、明确一套积分细则制定目标、设立一项专项经费保运转、聘请一个工作人员有专职、制作一本积分存折促高效、收集一份意见建议新提升)上下功夫,确保道德积分银行建设落在实处。

一批批志愿者让每一个家庭感受到了温暖,一场场文明实践活动为群众带来幸福。为民服务的“最后一公里”打通了,服务群众“最后一百米”也畅通了,百姓的幸福感、获得感正一步步提升。

