

“小机制”释放文明创建“大效能”

——北京顺义区建立“创建+热线+网格”联动机制构筑社会治理基础工作单元

杨澜

“自2021年7月转隶以来，区域指中心依托‘热线+网格’为民服务模式，充分发挥市民服务热线贴近群众、汇集民意的优势，同时依托网格化城市管理精细化、系统化、智能化的工作体系，不断强化和助力本区全国文明城区创建工作，取得了较好成效。”8月9日，在北京市顺义区全国文明城区创建工作第三次新闻发布会上，顺义区城市管理指挥中心党组书记、主任邱广宝介绍了全区“创建+热线+网络”工作开展情况及主要成效。

在推进全国文明城区工作中，顺义区对标对表文明城市创建测评体系标准，在北京市率先建立了“创建+热线+网络”工作机制，构筑了更加精细的社会治理基础工作单元，形成了全社会共建共治共享的良好局面，持续助力全国文明城区创建工作。

关键词：智慧管理
技术应用“赋能”，智慧管理“提速”

走进顺义区城市管理指挥大厅，一块大大的电子显示屏便跃入眼帘，显示屏下，工作人员聚精会神地守着各自面前的电脑，紧张地忙碌着。区城市管理指挥中心网格化管理科科长李强介绍，此电子显示屏可综合展示网格化城市管理、市民服务热线等运行情况，也可以运用“雪亮工程”视频资源直观查看12000余路点位情况。

为有针对性地开展视频巡查工作，顺义区城市管理指挥大厅梳理了易积水点、扫雪铲冰、景观亮化等近十类重点事项、重点区域视频巡查专题。在重大活动、重大节日期间及极端天气情况下，及时通过视频远程查看现场情况，发现街面上存在的城市管理问题后，上报到平台，问题处置后也可通过视频核查处置后的现场情况。目前，已累计发现创建文明城市相关问

题1万余件，并通过网格化城市管理平台进行派遣处置，不断提升问题解决效率。

顺义区城市管理指挥中心党组书记、主任邱广宝表示，为摸清城市“家底”，全区利用近一年半时间开展全区公共区域城市管理部件和道路信息普查，完成141类82万个部件和2332公里道路信息采集和权属确认工作，并针对全区37类1000余个重点巡查检查的区域、点位，绘制完成专项检查图层，便于基层网格力量有针对性地开展创建巡查工作。此外，还以网格化城市管理平台为载体，开发并投入使用顺义创建文明城市的模块，全方位支撑创建文明城市有关事项、问题的上报、派遣、处置反馈及核查结案工作，实现创建问题闭环管理。

下一步，顺义区将以市民诉求为导向，充分发挥网格化管理优势，持续加强主动治理，最大限度解决相关问题；全面贯彻落实市级、区级关于“创建+热线+网格”联动创建机制相关要求，健全工作机制，推动联动治理、长

效治理；同时，优化完善网格化城市管理平台的顺义管理模块，实现固定点位图层可视化、问题流转信息化，持续深化城市管理领域问题视频智能识别能力，推进卫星遥感等科技应用，强化科技赋能创建工作，构建城市“智理”新格局。

关键词：联动治理
统筹多元力量，实现联动治理

“仁和热力中心石园南区换热站建筑物外立面破损，有开裂、掉皮的情况发生，在下雨过后破损情况更甚，影响市容环境并存在一定安全隐患。”近日，石园南区一网格员在日常巡查时将发现的问题第一时间上报至街道网格平台。街道城市管理办公室和创建专班通过网格平台得知该问题后，共同分析商讨解决方案，并立即修缮整改。整改完成后，社区网格员将整改后的照片反馈至街道网格中心，城市管理办公室以及创建专班进行销账存档。

仁和热力中心石园南区的治理只是全区统筹多元力量，实现联动治理的一个生动实践。在推动“创建+热线+网格”联动机制中，为提升治理效能，顺义区逐步建立多元联动工作机制，城指中心每周汇总、梳理市民诉求及创建、环境、网格巡查检查问题，综合分析各属地主动治理情况，有针对性地工作进行提示和督办，开展问题倒查19期，下达相关问题1.5万余个，下发工作通报35份、督办单38份，基层主动治理能力大幅提升。

同时，顺义区调动全区2000余名基层专兼职网格力量，持续加强与网格化城市管理密切相关的16个方面创建实地考察事项的巡查治理工作，同时协助发现其他14个方面的相关创建事项问题，动态组织开展“交通标志牌、设备箱、建筑围挡、小广告”等专项巡查治理15次，运用网格平台巡查上报相关创建问题41.8万件，结案率达99.67%。市民服务热线方面，以市民诉求为导向，对标创建实地检查事项，加强城市运行管理、城市市容市貌等19大类、46小类、90细类诉求办理力度，并通过区委书记点评会、政府常务会、专题会、现场调研等形式高位调度，以“重难点问题清单”和“每月一题”为抓手，建立“协调退费”沟通联络、疑难诉求会商、末位实地督导、预警分析等工作机制，统筹协调解决创建相关事项。2021年9月以来，共受理解决群众诉求33.45万件，群众诉求

“三率”均有所提升。

关键词：长效治理
强化长效治理，提升创建工作精准度

石园街道依托市民诉求处置中心，设立网格大屏，打造智慧网格平台，搭建智慧党建、智慧城建、智慧综治、智慧安全、便民热线五大模块，实行一级审核派单，落实回访包案机制。不仅如此，石园街道还坚持自查互查、联席例会、重大问题会商机制，每周一次工作会，每月一次调度会，分析研判创建工作中的重点难点问题，不断提高精细化治理水平，进一步找准问题切入点和改进方向。

顺义区着力构建“创建+热线+网格”为民服务模式，将创建实地考察16项指标、1000余项创建标准纳入网格系统，形成25个二级网格（镇街）、569个三级网格（村居）、四级单元网格由之前的1999个细化至4058个，并逐格明确责任主体和管理责任，实现发现问题及时发现、快速派遣、高标处置、高效结案的闭环管理。

为进一步同向发力攻坚重点难点问题，下一步，顺义区将不断创新和发展全区“热线、网格、创建、环境”等多元领域“日沟通、周倒查、月通报”工作机制，实现相关重点难点问题的同调度、同督办、同考核，多方联动协同解决创建问题。



暑假期间，安徽省祁门县祁山镇西街社区新时代文明实践站联合县法院、县实验学校以及祁门县徽尚社会工作发展中心，组织多名学生开展「缤纷·夏」子项目之「感受法治品味诚信」实践活动。活动中，同学们切身感受了法庭的庄严肃穆和司法权威，现场法官还为同学们答疑解惑，满足了青少年的好奇心和求知欲。图为活动现场。

刘文化 张婷芳 汪中华 摄

（上接A1版）

12年来，胡晓春每年超过300天都住在山上，始终像对待亲人一样，为迎客松遮风挡雨。迎客松的一枝一叶也深深地印刻在了胡晓春的脑海里，每隔几天他都会与迎客松合影，记录迎客松的遒劲姿态，并同朋友分享。这些年来，胡晓春还积极参加黄山风景区的各类救援行动。2021年，胡晓春被评为“中国好人”。

► 守护好祖国的绿水青山

一个人与松为伴十余载无怨无悔，一个人穿行在陡峭悬崖间执着坚守。在李培生和胡晓春看来，守护好祖国的绿水青山不仅是最大的心愿，更是永恒不变的初心。

“在今后的工作中，我将以习近平总书记的回信内容为目标和新起点，高标准地推进迎客松的日常巡查监护工作，高要求地记录每一次监测的迎客松生长数据等信息，像守护自己的生命一样守护好迎客松。”胡晓春掷地有声地说。

“‘人不负青山，青山定不负人’。我会时刻牢记习近平总书记的嘱托，继续扎根黄山，服务黄山，以实际行动守护祖国的大好河山，回报党和人民的关怀。”李培生告诉记者，今后，他还将做好“传帮带”工作，为建设美好家园贡献更多力量。

以崇高道德感召鼓舞，以模范榜样示范引领。近年来，安徽省黄山市以培育和践行社会主义核心价值观为主线，紧紧围绕举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务，不断深化新时代公民思想道德建设，广泛且持续开展道德模范和身边好人选树活动，大力弘扬共筑美好生活梦想的时代文明新风，积极营造崇德向善、见贤思齐的浓厚氛围。截至目前，黄山市共有“中国好人”91人、“安徽好人”131人、“黄山好人”662人。

“每一位好人都释放着向上向善的力量，每一位好人都都是践行社会主义核心价值观的缩影，每一位好人都是传播真善美的真实写照。习近平总书记在百忙之中给李培生、胡晓春两位‘中国好人’回信，是对精神文明建设工作的充分肯定和极大鼓励，更是对黄山这座世界名山的关心关爱。”黄山市文明办副主任胡武军说，“下一步，我们将继续在基层一线岗位发现平民英雄、挖掘凡人善举，树立更多可亲可敬的先进典型，让更多故事感人、事迹先进的一线工作者被发现、受表彰。同时持续做好道德模范和身边好人等先进典型的学习宣传工作，在社会上营造‘人人学习先进、人人争当先进’的浓厚氛围，奏响‘奋进新征程、建功新时代’的最强音。”

管创互促“绣”美景

——河南省周口市持续创建带来幸福宜居生活

姚保华 志国

驻足周口街头，入眼之处尽是洁净的城市街道和井然的车流；徜徉于沙颍河两岸，白天看绿树葱茏、鲜花遍野，美不胜收，到了晚间，诗画般的动人意境、流光溢彩的霓虹美景更让人陶醉其间……如今，在河南省周口市，时时处处都能感受到城市的美好嬗变、享受到持续创建所带来的幸福宜居生活。

管出来的城区美貌

市容市貌是“城市之脸”，是社会文明的“窗口”，更是对外展示的“名片”。为全面深化全国文明城市创建工作，进一步提升市容市貌、优化人居环境，实现从“创建文明城市”到“建设城市文明”的新跨越，市城市管理部门严格落实“城市管理像绣花一样精细”的工作要求，紧紧围绕“宜居之城”建设，重点围绕环卫精细化管理、市容环境秩序、生态廊道建设、园林绿化等方面，于今年3月初集中开展中心城区市容市貌整治提升行动，令千万周口人期待的生态文明正从蓝图变为现实。

为打好打赢市容市貌整治提升行动攻坚战，市城管部门持续加强对中心城区公益广告宣传监管力度，集中对“六乱”行为进行整治，确保市容整洁有序、道路干净顺畅；加大环境卫生保洁力度，确保垃圾不落地、清运更及

时、保洁全天候；加强基础设施管理维护，确保中心城区主次干道功能齐全、设施完好；推动绿化工作提档升级，全面消除缺株断垄和黄土裸露；加强交通环境治理，联合公安交警部门持续开展交通秩序整治，保证中心城区主次干道人行道、重点场所周边等公共区域应划尽划；严格落实“门前三包”政策的宣传、解释、指导工作，并严格落实红旗评比制度；扎实开展文明劝阻、引导等志愿服务活动，深入开展违法占道经营行为治理行动，中心城区的城市管理越来越精细，管理水平越来越高。

“绣”出来的诗画美景

走进城区七一路与文明路交叉口西南角的一处固定公厕，干净整洁的环境令人眼前一亮：墙面、地面由白色和浅蓝色的瓷砖拼接而成，看起来清爽舒服，墙上“禁止吸烟”“防疫口

诀”等文明标语清晰可见，空调、防蚊帘、无障碍设施和第三卫生间无不体现着贴心的细节设计。市城管局相关负责人表示，安全和干净的如厕环境，不仅彰显一座城市的精细化服务，更体现城市的文明程度。截至2021年年底，中心城区共有各类公厕460座（含淮阳区127座），每平方公里达到4.05座。创建工作启动后，按照属地管理原则，市城管部门把建好或提升改造后的公厕交付给各区进行精准管理，要求各区配备保洁人员，每天不少于3次消毒消杀，并根据疫情防控要求督促各区持续做好公厕日常保洁和管理，定期组织人员对城区新老公厕、生活垃圾分类设施进行拉网式排查，督促责任单位按照精细化管理标准整改提升，为居民打造干净安全卫生的环境。

在市区主次干道上，每天都能看到一辆大型清扫车在不间断作业，车过之处，路面杂物一扫而光。为确保路

面持续干净，市城管和环卫部门坚持每天人车结合，对慢车道及可机扫的人行道进行湿式保洁，对重点区域及主干道的慢车道、人行道、护栏下及道牙边进行冲洗冲刷。在降雨、降雪等特殊天气情况下，城管队员坚持全员上岗，重点清理落叶断枝，人车配合清除除尘，确保排水通畅。环卫工人针对护栏下、道牙边、慢车道、人行道以及城乡接合部、背街小巷等保洁难点、盲点，大力开展整治活动，进一步完善建立和实施常态化考核机制。

创出来的气质品位

创建工作开展以来，市城管部门积极与各区协调，实施“小、精、特”游园建设和拆墙透绿工程，充分利用城市荒废老房、空闲地、“零碎空间”“巴掌地块”，见“缝”插“园”插“绿”，进一步盘活城市空间。通过持续对重要道路绿化带进行提升改造，积极实施拆

墙透绿和立体绿化，实现城市绿地内外连通、街道绿化与庭院绿化有机融合，实现一城一景、一路一特色的绿地系统空间格局。

环境美不美，重点要看水，碧水澄澈，也让周口更显灵动。一座城市有了水，就有了灵气。得益于得天独厚的历史文明和自然条件，周口市持续加大人居环境整治、生态水系建设以及绿化亮化净化美化力度，实施加快完善城区功能行动，加快“一河三川七水十湖百园”生态体系建设，并按要求在城市出入口等重点部位设置高标准、高质量的公益广告，进一步净化立体空间，城市品位显著提升，中心城区变得韵味十足、魅力四射……如今，穿城或绕城水系越来越清、天空越来越蓝、城市越来越“绿”。所有这一切都得益于持续不断的文明城市创建工作，一幅幅令人向往的诗意园林、生态水韵、宜居文明画卷正徐徐展开，周口正向着全国文明城市创建目标疾驰前行。