

一把卷尺 千条视频

深圳“多管局局长”爆红背后：“指哪改哪”如何炼成？

会“劝” 用卷尺精准测量，以视频记录，建设性“找茬”

10月20日，深圳一位被称为“多管局局长”或“卷尺哥”的市民，在视频中反映一交叉路口路面坑洼、斑马线模糊。当地有关部门负责人表示，主要原因是较多重型货柜车通行，准备采用高强度混凝土进行修复。

这是“卷尺哥”又一个大火的视频。两年多时间里，他用卷尺和镜头为城市设施“挑刺”，发布的千余条视频几乎都获得了政府的“秒整改”。从高出地面几厘米的井盖次日修平，到阻挡通行的大树及时迁移，这场市民“较真挑刺”与政府“高效响应”的双向奔赴，不仅让“多管局局长”的戏称传遍网络，更折射出公众对“事事有回音”的热切期盼。

在不断演进的城市治理中，这个案例为什么值得关注？它为我们提供了怎样一种城市治理的新思路？市民有事怎么好好说，城市治理又该如何“听劝”？

让网友感到意外并让这些视频火起来的原因是“卷尺哥”所到之处、所指之弊，件件有落实，每个问题几乎都被有关部门迅速整改。有网友感叹：“这就是深圳速度吗？”还有网友建议：“向全国推广！”

其实，“卷尺哥”的走红，并非独角戏。两年来，他聚焦民生细节，建设性地“找茬”推动问题解决，而深圳相关部门的快速响应为这种民间监督提供了良性互动的土壤。大家点赞“卷尺哥”的“较真”，也点赞深圳的“真办”。二者共同演绎的治理故事，彰显了一座城市治理的速度、温度

和精细度。

“我们不是说在投诉人家，也不是说在干坏事，而是我们在发现问题。然后他们来修，这样，这个道路就平整了。”在一期视频中“卷尺哥”和网友这样说。

和“卷尺哥”一样，在福州，拥有15年市政工程经验的龚灿宁，自去年4月起，也开始通过短视频平台反映道路工程中的安全隐患。“我反映的问题，可以说是全部都得到解决的。早期大部分是我自己去发现的问题，稍微有一点影响力以后，人家也会一发现问题就反馈给我们。感觉能够用这样的方

式去推动社会小小的发展，挺有成就感的。”他说。

城市治理的精度，始于对民生痛点的精准感知。“卷尺哥”和龚灿宁以普通市民的视角，成为城市治理的“移动探头”。这种“带着证据的建议”，让民生诉求摆脱了模糊表达，为后续处置提供了精准靶向。

但是，发视频说说，就能让有关部门随即改吗？

“卷尺哥”和众多网友一样不清楚原因。“不知道是哪位领导盯着我的账号。”“卷尺哥”这样调侃。

善“听” 没有“盯着账号的领导”，但有倾听民生诉求的机制

真有领导盯着账号吗？

有记者就此事致电深圳城管部门，相关工作人员回应称，他们并没有直接和这名市民接触过。从其发布视频来看，所反映的问题涉及市里多个职能部门，“它反映的是整个深圳市快速解决民生问题的导向，大家都在为这个城市的平稳运行作贡献。”

10月22日，深圳市政务服务和数据管理局局长周剑明揭开谜底：“没有‘盯着账号的领导’，但深圳有一套盯着民生事项的平台和机制。去年，深圳开始探索‘未诉先办’，主动切入40多个互联网主流平台发掘线索，目前已主动发现线索17万条。”

周剑明说，“这是一个协同的结果”。他介绍，深圳市有一套常态化的、高效运转的平台和闭环机制，同时各单位通力合作、快速响应。一方面，对发现的问题，有加急响应，特别是涉及民生基本生活类的、交通出行安全类的，可以打上“加急”的标签。另一方面，快速处置的部门也要第一时间响应。过程中，有媒体的广泛参与、平台的智能分拨高效运转、各部门的高效协作。

“不仅仅是针对这个特例，实际上它是工作的常态。”周剑明表示。

其实，2022年11月以来，深圳就下大力气打造民生诉求综合服务改革核心平台“@深

圳—民意速办”，将537个热线、网站、信箱等渠道整合在一起。在这个平台，市民提了诉求就像网购下单，能够查到问题流转到哪个单位、进展如何，关键节点会收到短信提醒，还会有来电通报处理结果。这正是“多管局局长”一管就灵的内在原因。

浙江温州梅泉社区依托外卖小哥协会发起的“哨声行动”同样展现了机制的力量。“小哥在送餐途中看到隐患，以‘随手拍’的形式，传到我们的‘哨兵群’，由我们的网格员人员发到‘闭环群’，里面有我们的执法、公安、应急、交警等相关部门，进行一个闭环处置。”社区相关负责人介绍说。

能改 从“办好一件事”到“办成一类事”，提升城市韧性

公众的参与度越高，反映的问题就会越多，在众多的问题里，有时要解决的不是一个问题，而是一类问题。把一个问题变成系统问题去解决，这种治理思路，将避免“头痛医头、脚痛医脚”的短效治理，实现“解决一个、带动一片”的乘数效应。

深圳市针对群众反映高频的痛点事项，按照类案来治理。目前已把事项清单前置划好

为18大类、4000多小类。每周各局办、各区都有一个“每周一议”“每周一评”，深入分析表因是什么、根因在哪里，怎么推动解决，怎么综合施治，从源头上前置解决。

内蒙古乌海市海勃湾区于2024年12月11日推出“随手拍，马上办”平台“城建质量随手拍”小程序，鼓励市民对安全隐患、基层治理、城市管理等问题进行拍照上报，参与监督。截至今

年9月5日，受理250件，办结216件。

当前，个别地方面对群众“找茬”推一推动一动的现象并不鲜见。这是网友点赞深圳并希望“多管局局长”进行“全国巡检”的背景。听民声、解民忧，说来容易做起来难。为此，不仅需要深化政府和群众的互动，更要大力推动制度和机制创新，举一反三，让“解题”成为一把治理的钥匙。

共进 培育互动“好生态”，共建共享更好的人民城市

“挑刺”不会被视为“添乱”，建议能得到真诚回应，“卷尺哥”现象展现了一种“市民善言、政府善听”的良性治理生态。在深圳民意速办平台上，2000多人提了10次以上意见，80多位“点子王”献计超百次，这正是深圳呵护市民热情的生动体现。

这种生态的培育，需要政府与市民的双向努力。对政府而言，要放下“官架子”，收起“玻璃心”，把群众的意见当作“镜子”。北京丰台区今年7月10日至8月26日开展的“向群众报告”实践颇具启发性：1.1万名群众与街镇干部面对面，755项诉求当场落地，复杂问题实行“清单化管理、销号式落实”，这种“开门纳谏”的姿态，让治理从“单向汇报”变成“双向

奔赴”。“打开天窗说亮话”的沟通方式，真正走进了群众心里。

对市民而言，建设性的参与是共治的关键。“卷尺哥”强调自己“不是投诉，而是发现问题”，这种理性表达让监督更易被接受。

“实际上我们每一个人都是愿意参与到城市治理中的，我们也是从中受益的。但是之所以有一些老百姓不愿意或者不敢去提出问题，很大的原因是，一方面老百姓可能不知道怎么去反映问题，同时我们很多老百姓反映问题之后石沉大海，久而久之就失去了积极性，还有很多的老百姓可能担心去反映问题，别人是不是觉得很奇怪。”北京大学政府管理学院教授马亮说。

马亮表示，还有很多看不见的问题，也需要行业知情人士参与治理。这种参与也可以朝前推进，不光是提出问题、提出建议，更要

参与到政府治理的整个过程、深度参与，携手推进城市治理的优化。

“卷尺哥”的热心之举，也让人看到了城市精细化治理的新路径。治理不必总追求“大动作”，而是可以从小切口入手，用“绣花功夫”解决民生诉求。日常的治理不仅要靠相关部门深入生活，扎根街道社区，更要发动千千万万的市民，一起来当“监督员”。每个人都是城市的主人，都可以成为发现问题的“传感器”，只要大家目标一致，沟通顺畅，就能让治理的触角延伸到更多角落，形成城市治理的强大合力。只有让“发现问题—反馈问题—解决问题”的链条持续畅通，大家的幸福感和满意度才会不断上升。

（综合央视新闻客户端、极目新闻、北京丰台区政府官网等）



声音

人民城市需要更多“卷尺哥”

◎ 练洪洋

要知道，只有打心眼里爱着一座城、盼着它越来越好的人，才愿意花时间、搭精力，拿着“放大镜”在街头巷尾“抠细节”。咱平时出门，碰到不亮的路灯、开裂的井盖、设计反人类的天桥，心里嘀咕两句也就算了，不会花心思去较真。“卷尺哥”偏不躺平，他用卷尺量、用镜头拍，一次次给城市递上“问题清单”，活脱脱一个“城市啄木鸟”。这种死磕细节、敢跟瑕疵叫板的精神，戳破了“公共事务与我无关”的冷漠泡泡，也让我们看到：公民的责任感，从来都不是空喊的口号，而是落在实处的行动。

民有所呼，政有所应，但真正能做到“听劝秒改”的城市，才能称得上是人民城市。“卷尺哥”能从普通的“美好生活记录者”变成小网红，关键就在于城市有一套反应迅速的响应系统和行之有效的规范程序，保证有求必应、有应必速。路灯不亮？立马修！井盖开裂？赶紧换！这种不推诿、不拖延的高效作风，不仅解决了老百姓的烦心事，更攒下了满满的信任。

以前提到城市治理，总觉得是政府的“独角戏”，从规划、建设到管理都是“官方包办”，咱们老百姓只能站旁边看。但“卷尺哥”就打破了这种局面——公众不再是“吃瓜群众”，而是变成了实实在在的参与者；相关部门也放下了“管理者”的架子，变身成为“服务员”。

城市的核心是人，市民是城市建设、城市发展的主体。一座城市那么大，光靠一个“卷尺哥”可不够。咱们需要更多人站出来，像“卷尺哥”一样，敢“找茬”、愿较真；也需要更多部门始终保持“听劝”的姿态，把老百姓的小事当成大事办。

链接 >>>>>>>>

“卷尺哥”：希望大家捧视不捧人”

近日，深圳“卷尺哥”全网刷屏、火上央视，本人却非常低调，面对走红，他称“希望大家捧视（频）不捧人”。

“卷尺哥”称，自己反映的问题几乎全部得到解决，称这是一种自己可以参与到社会小问题治理当中的方式，感觉挺有成就感的。

（据新浪网）