

持续深化“民声入耳、治理入心”实践 超大城市成都将文明“绣”进群众日常

◎ 本报记者 袁矛

四川成都，一座常住人口超2100万的超大城市，也是底蕴深厚的全国文明城市。千年文脉在此生生不息，文明基因在城市肌理中代代传承。中国式现代化，民生为大。千万市民的柴米油盐、出行就医、安居休憩，既是城市治理的核心考题，也是精神文明建设的必答题。

近年来，成都深入贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，紧扣全国文明城市常态长效创建要求，立足超大城市现代化治理命题，坚持走好新时代群众路线，不断提升做好群众工作的本领，深入实施“民声入耳、治理入心”探索实践，创新构建公开收集、接诉即办、系统治理、共建共享工作体系，用心用情回应群众急难愁盼，探索走出了一条以文明润城市、以治理暖民心的城市治理新路径。

民声入耳

把群众“吐槽点”变成治理发力点

民声是城市治理的第一信号。在成都，从线上留言到线下走访，一套全域覆盖、全程公开的民意处置网络，把群众诉求高效转化为治理行动。

“以前这个路口绿化带长，公交站台又在转弯口，路口空间被挤得很窄。早高峰经常堵在这里，下班回家经常要堵很久。”锦江区三圣街道红砂社区居民张桃，对三圣花乡成龙大道与春鹏路交叉口的旧况记忆犹新。

春鹏路原本只是红砂社区内部一条普通乡道，随着三圣花乡景区发展，逐渐成为连通成龙大道主干道、红砂社区以及景区内部循环的关键通道，每到周末、节假日，游客车流、居民通勤车流、花卉运输车辆大量汇集于此。路口交通治理成为片区居民的一大诉求。

三圣街道主动搭台，通过“坝坝会”充分倾听居民、商户的建议后，迅速将此处堵点上报；相关部门也及时响应、联合论证，启动整治工作。为又快又好地满足民众诉求，此次改造摒弃大拆大建思路，只做“微创手术”：拆掉“过长”的绿化带，新铺沥青路面，适度拓宽交叉口，释放转弯通行空间，给转弯车辆“挤”出一条独立右转专用道……仅用不到1个月的时间便完成全部整治。“现在基本能顺畅通行。”张桃算了笔时间账，“早晚高峰出行，大概能节约5分钟。”

这“5分钟”通行改善的背后，是一套闭环处置机制在高效运转。成都整合线上线下诉求渠道，建立“市县两级线上民意平台+社区党建队伍+流动社会力量”全域民意收集网络，强化全链条闭环处置，切实推动群众诉求有效解决。

一方面，创新构建“留言互动、公开办理”群众诉求解决机制，主动开放“成都发布”、民意直通车、各级领导信箱等线上平台

留言渠道，实现留言诉求即接单、全程公开现场处置情况，并在处置完成后同步推送评价窗口，由群众打分留言。依托“智慧蓉城”系统精准感知，优化12345热线海量诉求分析、高频共性诉求提级办理、分级预警研判等功能，强化网络舆情动态监测。依托全市新时代文明实践中心(所、站)等阵地，将治理触角延伸至居民小区、商圈工地、公园绿道等城市末梢，全天候全方位摸排收集群众身边各类民生问题线索。

另一方面，构建接诉即办工作机制，动态建立群众诉求整改清单，明确责任单位、整改时限、验收标准。同时针对跨部门监管盲区 and 分头管理壁垒，实行“一件事”联合处置模式，第一时间组织多部门同步现场核查、落实整改，推动小事不过夜、急事马上办、顽疾攻坚，并强化由点及面、举一反三，推动办“一件事”转化为办“一类事”、单点问题整改转化为全域治理举措，让民声真正入耳入心。

治理入心

以“小切口”改革办好民生实事

治理入心，核心在于从群众最关切处破题，以公共服务领域“小切口”改革，把幸福送到群众身边。

9月8日上午，美团骑手康智鹏趁着跑单间隙来到成都市第三人民医院急诊大厅，对腿部旧疾进行复诊。他选择这里的理由很

“我们都是收信人” ——“三好”嘱托在阿佤山落地生根

◎ 本报记者 朱乔明

代代传递下去。

龙乃村距边境线最近处仅200米，耕地、山林与边境线交错相连，佤族群众世代在此生产生活。赵爱军既是巡边带头人，也是基层宣讲员。他结合亲身巡边经历，在田间院落讲身边事，厚植家国情怀，为形成“村村是堡垒，户户是哨所、人人是哨兵”的强边固防格局持续注入基层力量。

龙乃村有3.9公里边境线。村里精细划分守边小段，落实“党员中心户+十户联防”机制，设置33个微网格，党员带头组建巡边应急队伍，村民就近参与邻里守望，发现异常情况第一时间上报处置。志愿服务、邻里守望等文明实践活动直接延伸到界桩一线，让边民朴素的爱国情怀有阵地、有载体、有制度，将文明实践的精神软实力转化为守护边境安宁的基层治理效能。

思想的引领需要制度规约同向发力，在龙乃村新时代文明实践站，国家意识、国土意识、

法治意识被明确写进村规民约；村里立下“守边固边靠大家，人人要爱边，户户要守边”的行为准则。

群众发自内心的守边自觉，离不开制度体系的托举。龙乃村全民守边的实践，是沧源县立体化强边固防的一个缩影。

沧源县拥有147公里国境线，是祖国西南安全稳定的重要屏障。当地推动新时代文明实践与边境基层治理深度融合，构建“人防+物防+技防”深度融合防控体系，将整条边境线划分为867个责任段，1034名段长分段压实管护责任；各边境联防所同步挂牌新时代文明实践点位，400余公里巡逻道向深山延伸；沿边境一线布设4000余个前端点位、6000余套感知设备，无人机常态化开展空中巡航，科技支撑与群众力量双向赋能，凝聚起党政军警民强边固防的强大合力。

守国土、促团结、建家园三者相辅相成。在

在教育提质增效方面，成都在全国率先推行“满3岁即时入园”改革；积极落实随迁子女“随到随读”、多孩家庭“长幼随学”等创新举措；持续扩大学位供给，新建或改扩建40所学校投入使用，新增学位5.8万个，推动更多孩子在家门口“有学上、上好学”；广泛开展“我在新时代文明实践中心过暑假”等文明实践活动，构建家校社共育体系。

在就医便民惠民方面，成都创新实行“一次挂号管三天”，累计惠及超331.7万人次、减免门诊费4647.9万元；推行“先看病、后付费”“信用就医”模式；推动二级及以上公立医院检查检验结果互通共享，146家医疗机构、301个项目纳入川渝互认范围，2026年以来累计帮助减免检验检查费超1亿元；开通外卖小哥、网约车司机等新就业群体“1元挂号、30分钟诊疗”快速门诊，推动提升就医效率。

成都还稳步提升兜底保障标准，连续5年上调低保标准至每人每月1120元，用心关爱空巢老人、困境儿童、残疾人等特殊群体；并依托文明实践志愿服务队伍，对特殊群体开展常态化结对帮扶与上门服务……

一桩桩、一件件“小切口”改革落地生根，让城市治理直抵人心，把民生温度送到千家万户。
(下转A2版)



成都用好“菜市书屋”等贴近市井生活的公共资源。



成都“骑遇金牛 定格文明”文明活动现场。

简单——因为快。“平时跑单时间紧，普通门诊排队耗不起，这里的快速门诊对我们骑手太友好了。”康智鹏说。

2025年8月，在多部门协同推进下，成都市第三人民医院率先开通“网约/出租/骑手快速门诊”，推出“24小时应诊”“1元惠民号”“一站式诊疗”等系列配套举措，专门为外卖骑手、快递配送员等新就业群体提供暖心服务。此次复诊，康智鹏通过“1元惠民号”就诊，仅花费十几分钟就完成全部流程。

这样的暖心服务在成都正加速铺开，如今，全市已统筹遴选55家公立医院、社区卫生服务中心设立“暖新”医疗服务点，创新推出“1元(0元)挂号快速门诊”等系列便民举措。截至目前，累计惠及群众超5213人次。

成都用务实举措破解新就业群体健康保障难题，是深化“民声入耳、治理入心”实践的一个缩影。成都紧扣群众美好生活需求，聚焦教育提质增效、就医便民惠民、社保兜底固本、住房安居保障、消费场景升级等重点领域，持续推进幸福美好生活十大工程，办好民生实事，落地实施一批靶向精准的民生改革举措。

全国精神文明建设
高质量发展头条好作品

中农云启航科技杯

四川中农云启航
数据科技集团有限公司联合

热点观察

“往鲜花饼里吐口痰”？ 涉企谣言容不得张口就来

9月10日，昆明警方发布警情通报，经查，杜某曾于2014年在某职业高级中学就读期间，由学校安排到某鲜花饼生产企业实习26天，近日为博取关注，吸引流量，在网络编造虚假信息，造成不良影响，其行为已构成散布谣言扰乱公共秩序。公安机关依法对其处以行政拘留。

编辑点评

虚假信息可能直接摧毁企业长期的诚信经营，让众多从业者的辛劳化为泡影，引发不必要的恐慌；对上市企业来说，还很可能引发股价波动，其影响难以估量。这是对社会信任和公共秩序的深层侵蚀，即使企业迅速辟谣，监管部门迅速追查，消费者心中还是可能留下污迹。当谣言一次次被证伪，公众的辨别力会逐渐钝化，真正需要关注的真相反而会被淹没在信息噪声中，最终稀释社会信任。

从谣言发酵到依法处置，高效节奏可见铲除谣言“毒瘤”的决心。网络爆料不是编网文，必须建立在事实之上；网络空间更不是法外之地，张口就能吐。这类涉企谣言，不能止于就事论事的个案辟谣，更是应当被严肃对待的网络乱象。

平台算法应优先推送权威信息，不断加强谣言预警、识别和溯源，建立快速举报、核查、下架机制，及时斩断谣言的传播链条；执法部门要建立联动机制，对谣言第一时间核查、辟谣并依法惩处造谣者，让造谣成为不可触碰的红线；企业应主动提升透明度，畅通信息渠道，消除公众的信息盲区；公众应当不转发任何未经证实的信息，避免成为网络谣言传播的“二传手”，规范自己的网络言行。
(吴小玉)

马拉松别让纸杯“跑”丢文明

近日，某地马拉松遍地废弃纸杯的视频引发热议。画面显示，赛道两旁、河边树下，白色一次性纸杯散落一地，与河流风景形成强烈反差。主办方回应情况属实，赛后当天下午已组织清扫，目前赛道区域已经清理完毕。

编辑点评

视频引发讨论，主要在于它刚好捕捉到赛事进行中垃圾已产生、赛后清理尚未启动的阶段。这样的画面在网络广泛传播，难免对城市形象造成负面影响。但客观来看，上万人参加的大型马拉松，赛事期间产生一定垃圾很难完全杜绝，而且纸杯散落赛道也并非个别现象，而是马拉松行业普遍面临的难题。此外，参赛选手在竞速的过程中，难以精准投放垃圾，也是客观现实。

不过，普遍存在的现象不等于理所应当。除了做好赛后清扫，在确保赛事安全有序的前提下，主办方还可探索更多优化空间，比如优化补给站垃圾投放点位、推广可降解或可循环的物资等。与此同时，参赛选手也应从自身做起，践行文明参赛理念。

兼顾赛事体验与环境保护，并非一朝一夕就能完成。唯有多方共同发力，持续探索，才能留住赛道风景，守住健康文明的城市形象。
(徐艺嘉)

今日看点

福建“八闽书房”
让优质文化资源直达基层

A3版 关注

乡村教师王变变
为乡村孩子“变”出新希望

B2版 人物



“守护好祖国的神圣国土，就是守护好我们自己的家。”在云南省临沧市沧源佤族自治县勐董镇龙乃村，全国民族团结进步模范个人、村党总支书记、村委会主任赵爱军，20余年往返于陡峭崎岖的边境巡边路，累计巡边里程超7000公里。他常年扎根边境一线的这份坚守，是当地各族边民守土护边的真实缩影。

2021年8月19日，习近平总书记给沧源县边境村的老支书们回信，勉励他们发挥模范带头作用，引领乡亲们“建设好美丽家园，维护好民族团结，守护好神圣国土”。

自此，“三好”嘱托深入人心，“我们都是收信人”成为沧源全县干部群众共同的政治自觉。由10位老支书牵头组建“收信人”宣讲团，深入村村寨寨开展火塘会、榕树下座谈、界碑下主题教育，用群众听得懂的语言宣讲回信精神。老支书们还与现任村党组织书记结对开展传帮带，把爱国守边的红色薪火一