

# 敞开大门听民意 真心诚意解民忧

## ——我市创建全国文明城市群众意见建议征集工作综述

本报记者 孙 雄

习近平总书记强调,人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。

城市的核心是人,文明城市应是人民满意的城市。在全国文明城市创建过程中,我市始终坚持以人为本、问需于民,围绕“群众

盼什么,创建就干什么”,让群众更满意。自8月以来,市创建全国文明城市工作指挥部办公室向全市人民开展创城意见及“金点子”意见建议征集活动,瞄准创建的难点、痛点,以群众满意为最终标准,有的放矢提升和拓展创建成果,确保文明创建常态、长效、常新。

### 坚持高位推动 强化统筹部署

在全国文明城市创建工作中,我市始终牢记奋斗目标,始终牢记为民利民的根本,用心用力解决好群众关心的居住、出行、教育等诸多实际问题,让全国文明城市创建成为造福群众的民生工程、民心工程。

文明城市创建要充分尊重群众的主体地位,要引导居民群众以主人翁的姿态积极参与到全国文明城市创建中来,共同缔造生活美、环境美、邻里美的文明城市和幸福家园。市委、市政府对创城意见建议征集工作高度重视,以此作为为群众办好事的有利契机和有效抓手。

市创建办多次组织干部职工、志愿者深入社区居民家中入户调查、上门宣传,问需于民、问计于民,并向全市广大市民发布《关于征集创建全国文明城市工作意见和建议的公告》,以实际行动大力弘扬“四下基层”优良传统。

8月24日,市创建办在盐湖区东城街道吉祥社区召开创建全国文明城市工作意见建议征集座谈会。社区干部和居民代表、辖区单位代表、沿街门店经营户代表围绕公共环境秩序、公共文化服务、社区服务、公共安全、市民素质及其他与创建文明城市有关的方面提建议、出点子。

市通过多种形式开展文明城市创建宣传教育,不断激发群众参与文明创建的积极性,营造“创建无处不在、文明无时不有”的全民参与的良好氛围。

市教育局长长期坚持开展“小手拉大手,文明进家庭”“小手拉大手,文明餐桌我践行”“小手牵大手,文明出行共遵守”“小手拉大手,文明旅游一起走”主题活动,引导学生和家长共同养成良好的文明习惯和行为习惯,树立文明饮食理念,形成健康用餐、节俭用餐、文明用餐好风尚,增强“一老一小”群体的安全防范意识,携手筑牢安全防线,从而实现“教育一个孩子,带动一个家庭,影响一个社区,文明整个社会”的目标。盐湖区北城街道御沁园社区,多次举办群众喜闻乐见的文化活动,传播文明理念,努力营造文明的社会环境。

北城街道兴棉社区利用重要节日节点,组织开展创建全国文明城市有奖问答活动,内容涵盖文明旅游、文明餐桌、文明交通、文明上网、绿色低碳生活方式等市民素质方面相关知识,倡导广大市民践行文明健康生活方式,以实际行动参与全国文明城市创建工作……通过一系列的活动吸引了众多社会各界人士和学生积极参与,从创建文明城市大局出发,并结合实际建言献策,共谋创城大计,共绘美好蓝图。

不管是民生工程建设,还是体制机制创新,我市充分征求人民群众的意见和建议,真正把文明城市创建变成看得见摸得着的幸福工程、城市亮丽的风景线。密切党群干群关系的连心桥。截至目前,全市共收集意见建议293619条,其中意见216653条、“金点子”建议76966条,经梳理汇总后,形成178条共性意见建议。此次活动吸引了中心城区293508人次参与,进一步了解了市民对文明城市创建的意见和建议,有助于把群众的所思所盼融入创建实际,让人民群众成为全国文明城市创建的主体。

### 倾听文明“心声” 破解群众难题

创城意见建议征集工作开展以来,全市各有关单位始终坚持把主动听取群众意见建议并协调解决相关问题作为推动我市全国文明城市创建工作的前提条件和重要载体,把



我市召开创建全国文明城市意见建议征集工作新闻发布会。

增进民生福祉作为文明城市创建的宗旨目标,把吸引群众参与作为文明创建的力量支撑,通过广泛听取群众对创城工作的意见和建议,及时发现和解决问题,推动创建工作更好地服务人民群众。

有市民反映,中心城区八一市场东口路面常有污水流淌,气味难闻,影响市容市貌及市民出行。10月20日,市创建办组织市市场监督管理局、城市管理局、市交通运输局、市公安局交警支队、市消防救援支队、盐湖区创建办相关负责人,前往八一市场、东湖农贸市场、市中心医院等处,针对群众反映突出的问题,实地了解情况,努力将群众的“需求清单”变成“满意清单”。

景鹏波家住盐湖区东城街道振兴社区,其孩子在市实验中学上学,接送孩子时发现学校周边道路存在一些问题。8月中旬,市创建办在振兴社区召开创城工作意见建议征集座谈会,景鹏波提出“完善学校周边道路标线、隔离栏杆等可以减少道路交通安全隐患”的建议。

由此,我市举一反三,全面梳理,精准发力补短板,以点带面系统推进,进一步将具体建议、意见转化成工作思路和举措,把解决百姓身边的小事、城市管理的小事作为创城的大事,将创建工作向更细、更小、更深推进,让群众的智慧切实为全市创建全国文明城市发挥作用。

“小区垃圾桶现在不臭了,大家再也不用绕道走,小区路面干净整洁,居民心情更舒畅了。”盐湖区东城街道吉祥社区居民董毅峰指着整洁干净的垃圾桶说道。8月24日,在盐湖区东城街道吉祥社区召开的创建全国文明城市工作意见建议征集座谈会上,董毅峰提出小区垃圾桶在垃圾车统一清运时会产生污水,影响社区环境和居民出行。问题提出后,相关职能部门积极行动,增加清扫频次,及时处理垃圾清运产生的污水,为市民营造干净舒适的生活环境。

群众广泛参与,是我市创建全国文明城市工作能常态长效开展的重要依托。我市注重将问题收集在平时,解决在日常,在整改提升中不断提升城市品质,夯实全国文明城市创建基础。同时,多次举办创建全国文明城市工作意见建议征集座谈会,面对面听取群众创城心声,主动收集群众对创城工作的意见和建议,在全城营造“广泛收集社情民意,推动民声转为良策”的良好氛围。意见建议梳理汇总后,各职能部门积极认领,有关领导第一时间带队到实地查看,能整改的现场整改,需要后续整改的明确给出整改方案与时限。其间,市创建办还召开了创建全国文明城市工作座谈会暨网络文化沙龙文明运城专场活动,组织职能部门及盐湖区,现场就市民代表及自媒体代表提出的问题进行了答复。

### 让群众唱主角 共享创建成果

走好群众路线,是我市创建全国文明城市的基础模式,全员参与则为城市文明提供了无限的力量源泉。一个城市留给人们的印象,不能仅仅停留在拥有鳞次栉比的高楼大厦,还应让生活在其中的人感到温馨、舒适和便利。创建全国文明城市工作不能缺少温度,我市开展的创城意见及“金点子”意见建议征集活动,成为解决人民群众最关心最直接最现实利益问题的“金钥匙”,这既是创建全国文明城市的内在要求,也是充分发挥人民群众主体作用、激发创城内在动力的应有之义。民有所呼,民有所应。我市将不断提升城市综合影响力,以服务群众为出发点,汇总各方力量,为群众办好最关心、最直接、最现实的难题,引导群众将创建全国文明城市理念内化于心、外化于行,共同推动全国文明城市创建工作取得实效。



市公安局开展文明养犬宣传。



市城市管理局规范“小蓝车”停放秩序。

一座文明的城市,必然由全体市民担纲文明的“主角”。文明城市创建,市民群众既是最广大的受益者,也是最重要的参与者、建设者。我市通过创新载体和形式,吸引更多市民加入创建“朋友圈”,形成“人人争当城市主人翁,个个都为创建做贡献”的浓厚氛围。“现在随手扔垃圾的人少了,大家都自觉地把垃圾丢进箱内,让我们的工作轻松不少。”近日,在中心城区南风广场,刚完成广场保洁的环卫工人看着干净整洁的道路和自觉将垃圾、烟头放入果皮箱的行人,脸上泛起了笑意。

一个人带动一群人,一群人温暖一座城。通过创城工作的开展,市民的思想得到了改变,从拒绝清理到亲自打扫,从不愿拆除到主动拆掉,从不文明行为到“你好,我帮你”等等,这种变化为我市的发展注入了不竭动力。

马路上,闯红灯的行人少了,机动车礼让行人的多了;道路边,乱停放车辆的少了,遛狗系绳的多了;公交站,吃东西的少了,让座的多了;楼道间,“牛皮癣”、杂物少了,自觉维护卫生的人多了……如今,市民们积极为创建全国文明城市建言献策,践行社会主义核心价值观,维护公共秩序,践行社会主义核心价值观,自觉爱护公共环境卫生、生态环境,珍惜自然资源,自觉践行文明健康生活、文明出行、文明旅游、文明上网等文明行为规范,积极践行文明理念,做到讲文明、改陋习、树新风、塑形象。道德模范、“运城好人”、“最美环卫工人”、“最美的哥”、“最美外卖小哥”等先进典型不断涌现,他们用自己的爱心与行动,凝聚各种社会资源要素,统筹各方智慧力量,为城市注入源源不断的文明能量。

……

走好群众路线,是我市创建全国文明城市的基础模式,全员参与则为城市文明提供了无限的力量源泉。一个城市留给人们的印象,不能仅仅停留在拥有鳞次栉比的高楼大厦,还应让生活在其中的人感到温馨、舒适和便利。创建全国文明城市工作不能缺少温度,我市开展的创城意见及“金点子”意见建议征集活动,成为解决人民群众最关心最直接最现实利益问题的“金钥匙”,这既是创建全国文明城市的内在要求,也是充分发挥人民群众主体作用、激发创城内在动力的应有之义。民有所呼,民有所应。我市将不断提升城市综合影响力,以服务群众为出发点,汇总各方力量,为群众办好最关心、最直接、最现实的难题,引导群众将创建全国文明城市理念内化于心、外化于行,共同推动全国文明城市创建工作取得实效。

### 文明创建大家谈

## 凝聚更广泛的文明共识

付 炎

对于一座城市而言,文明是最好的标签、最美的底色。自2018年被确定为全国文明城市提名城市以来,全市上下创建全国文明城市的决心愈发坚定、力度逐年递增。

通过近6年的同心努力,我们欣喜地看到,街道干净整洁,窗口文明规范,执法公开透明,青少年向上向善,“红马甲”热心公益……城市温暖有爱,文明可触可感。

今年是我市创建全国文明城市的关键之年。本着“惠民利民靠民”的原则,我市于8月面向广大市民征集创城意见及“金点子”建议,目的是凝心聚力、集思广益,精准提升城市精细化管理水平,扎实推动市容市貌、城市品位升级蝶变。

同住一座城,共爱一个家。在此次征集活动中,中心城区近30万人次参与其中,先后建言献策293619条,其中有关交通秩序管理、城市建设管理、城乡人居环境整治等公共环境秩序方面的意见和建议占到52.8%。这反映了广大市民的真切呼声与迫切诉求,也明确了创城工作的努力方向。

问出民意,就要尊重民意。市委、市政府要求把创城意见建议征集工作作为群众办好事的有利契机和有效抓手,市委主要领导更是强调“征集

到的意见建议关系到人民群众的日常生活,请相关部门认真研究,切实加以改进、完善”。目前,市创建办梳理归纳了178条共性意见建议,并第一时间反馈给20家市直单位以及盐湖区、运城经济技术开发区,要求逐一挂账销号解决。

问出民意,更要答出诚意。让办事更便捷、秩序更规范、生活更舒心,这既是人民群众的心之所向,更是创城工作的行之所往。要聚焦群众所思所想、所需所盼、所忧所怨,从反映最强烈的问题抓起,从最不满意的的地方改起。目前,各职能部门结合认领的相关意见建议,深入一线实地查看,能整改的现场整改,需要后续整改的明确给出方案与时限,以实际行动回应群众关切,真正把文明创建的过程变成服务群众的过程、变成提高生活品质的过程。

创建全国文明城市,是需要全民参与的系统工程。生活在这座城市的每一名市民,都不是旁观者,更没有局外人,人人都是参与者和践行者。不论你是在机关学校,还是在企业社区,都有义务在创建全国文明城市过程中贡献力所能及的力量,哪怕是一句善意提醒、一次斑马线礼让行人、一次助人为乐……你文明的样子,就是我们这个城市文明的样子!

### 基层社区积极推动创城意见建议落实落细——

## 问出民意,更要答出诚意

本报记者 付 炎

### 文明城市创建 进行时

创建全国文明城市,是需要全民参与的系统工程,更是办好民生实事的重要抓手。

今年8月,我市创建全国文明城市意见建议征集工作启动后,盐湖区姚孟街道五洲观澜社区多次召开推进会,听取居民意见建议,查找民生短板。“我们社区共有居民11000余人,许多群众反映,公共服务空间和设施相对不足。”五洲观澜社区党支部书记兼居委会主任李旭告诉记者,针对这一问题,办成所有事”。在此基础上,社区还进一步以新时代文明实践站为载体,定期开展故事会、文艺演出、读书会等活动,用一系列高品质的配套服务让居民生活幸福满满。

问需于民,就要造福于民、取信于民。五洲观澜社区积极把群众诉求落实落细,是我市广大基层社区在创城意见建议征集工作中倾听民意、尊重民意、顺应民意,全心全意办好民生实事的生动体现。

社区是社会治理的最小单元,是党和政府联系服务人民群众的最后一公里。在为期一个月的创城意见建议征集工作中,广大基层社区围绕公共环境秩序、公共文化服务、社区服务等方面广泛收集民意,并汇总梳理形成台账积极整改,确保市民关切件件有着落、事事有回音。

盐湖区东城街道鸿晋社区在征集工作中多次组织召开“小圆桌”议事会,邀请居民代表、驻区单位代表、沿街门店经营户代表参与座谈,通过集思广益、群策群力,提升社区精细化管理水平。同时,依托新时代文明实践实践站,组织“红马甲”志愿服务队深入小区、楼栋、单元开展问卷调查工作;在各个小区门口张贴征集意见建议告知书,并设

立意信箱;制作意见建议征集微信小程序,在微网格微信群广泛转发,通过“线上+线下”多渠道广泛收集大家的意见和“金点子”。

“有居民反映人民南路延长线与银湖东街丁字路口车流量大,行人出行存在较大的安全隐患。我们社区积极与交警部门联系,实地勘测后在交叉路口安装了凸透镜,消除了视觉盲区,在一定程度上保证了居民出行安全。”鸿晋社区党支部书记兼居委会主任蔡姣霞说,“还有市民反映老旧小区基础设施不健全,环境‘脏乱差’。社区经过多方努力,今年为5个小区争取到老旧小区改造项目,工程目前接近尾声,老旧小区旧貌换新颜。目前,我们还有10个老旧小区通过了住建部门的验收,明年开始施工改造。”

在征集意见建议时,许多小区居民反映“小区原规划设计时,非机动车棚不能满足业主充电需求”。由于新增非机动车棚要变更原小区规划、占用公共区域,需经小区大多数业主同意后予以增加。针对这一问题,盐湖区要求各小区积极征求业主意见,业主同意后再由物业公司引进第三方投资建设或申请住宅专项维修资金予以解决。

盐湖区大渠街道金色家园社区凤凰湾小区就存在类似问题。小区电动车越来越多,充电难的问题日益突出,过去甚至有居民采取“飞线充电”方式,风险隐患大。社区党支部书记兼居委会主任王新州说:“我们以此次意见建议征集工作为契机,召集小区物业、居民代表和相关部门负责人碰头协商,最终,根据消防有关规定,物业公司同意在居民同意、安全合规的前提下选定了4处闲置地方安装充电桩,设置了224个充电口,有效解决了居民的‘急难愁盼’。”

“小区里的树木过浓过密,家里的阳光越来越少”是不少老旧小区居民的烦心事。东城街道河西西街社区电业局北院小区由于建设年代久远,加上没有物业公司管理,小区内的景观树多年都没有修剪,不仅影响采光,刮风下雨时枝杈还容易被大风刮断,带来安全隐患。

在意见建议征集工作中,不少居民反映了此问题。社区工作人员立即开展走访摸排,与居民多次沟通,确定了树木修剪范围、修剪高度等。河西西街社区党支部书记兼居委会主任蔡世萍说,修剪当天,社区联合帮建单位工作人员用专业工具对小区的23棵树木进行修剪,对长青、花卉等绿植也进行了修剪,让小区面貌焕然一新。

盐湖区北城街道葡萄园社区有21个居民小区、149条巷道,老旧小区和小巷道居多,管理难度大。在创城工作中,该社区安排网格员定期走街入户清理死角垃圾和墙面小广告。8月以来,网格员的工作又增加了新内容,即征求居民对创城的意见建议。“广大居民希望多施划停车位,对巷道进行美化亮化绿化,我们社区积极响应,尽可能满足群众诉求。”葡萄园社区党支部书记兼居委会主任陈增威说,他们对部分老旧小区和小背街小巷外墙进行重新粉刷,规划停车位120余个,安装太阳能路灯30余盏,切实提升群众的获得感和幸福感。

葡萄园社区居民闫宝莲高兴地说:“家门口环境更美了,停车更有序了。特别是路灯更换了以后,安全感更强了,大家都很满意。”

听民声,解民忧。目前,针对广大居民群众提出的178条共性意见建议,20家市直单位、盐湖区及运城经济技术开发区正根据问题清单积极推进整改,力求将群众的“呼声”转化为“掌声”,进而为我市创建全国文明城市凝聚更强大的力量。



市创建办在盐湖区金海湾社区征集意见建议。

美 编 张徐曼 校 对 乔 植