

通过创城,济南的城市面貌变了,市民素质提升了,这些改变助推济南取得了省会城市第一名的好成绩。这个改变的过程需要付出多少努力?又要流淌多少汗水?17日,济南市委宣传部副部长、市文明办主任孙常建接受齐鲁晚报采访,揭秘创城成功的背后。



全民参与创城,志愿者在清理环境卫生。(资料片)

# 济南创城成功的背后

## 为民靠民不扰民,给市民带来幸福感获得感

本报记者 刘雅菲

### 自然条件不占优势 济南要付出更多努力

参评第五届文明城市,已经是济南朝着全国文明城市做的第四次努力了,“这一次创建过程中,我们真的觉得压力很大。”孙常建说。

孙常建所说的压力来自市民二十年来的期盼,也来自济南市委市政府定下的一定要成功的目标。省委副书记、济南市委书记王文涛曾经在多个场合强调,济南文明城市创建工作的形势可概括为:意义十分重大、形势十分严峻、竞争十分激烈、时间十分紧迫。“刚来文明办工作的时候,我对这四个‘十分’的理解还不够深刻,但是随着工作的深入,才真正明白是什么意思。”

就拿竞争十分激烈来说,第五届参评的省会城市当中,有很多自然条件都要优于济南。“多个城市自然风景比较好,城市面积小,人口也比济南要少,再加上多年的持续发力,已经有了不错的基础。”孙常建表示,在这种情况下,济南要想在文明城市的名单中获得一席之地,就要比竞争对手付出更多的努力。

“这一次,济南定下的目标是只能成功不能失败,没有任何的退路,可以说是背水一战。”孙常建说,这种高标准高要求虽然让人感觉压力很大,但也是一种动力,“我们也把这种要求当成一种精神、一种理念,来鼓舞我们文明办所有人员。”孙常建说,“我曾经在给工作人员开会的时候说过,我们拼命也要成功创建文明城市,给市委、市政府一个交代,更是给700万泉城市民一个交代。”

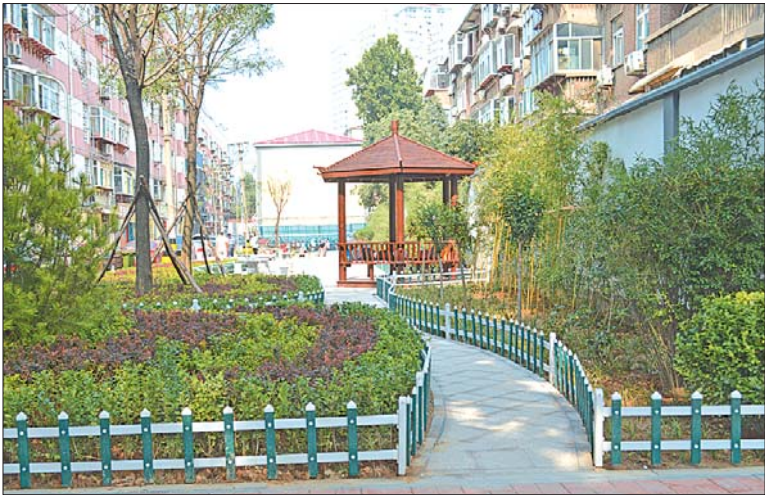
正是因为这种压力,我们看到济南各级各部门工作人员加班加点,跑在创城一线,让城市一点一点变了样。“一直到测评完以后,虽然我们感觉成绩还不错,但心里依然没有底,不过看到老百姓的认可,我们真的感觉很自豪。”孙常建说,在创城成功之后,“我们依然没有放松,继续该怎么抓还怎么抓。”

### 市民不光帮忙找问题 还帮着想解决办法

如今,创城已经功成,孙常建也开始回头思考,济南创城成功最大的秘诀是什么呢?“我想,最关键的应该是济南始终坚持王文涛书记所说的为民、靠民、不扰民,全民动员、全员发动、全城创建。”

在创城的过程中,所有的济南市民动起来了,通过志愿服务或者自身的文明行为,让济南离文明城市越来越近。市中区舜玉路街道舜园社区居民于普生就是他们其中的一员,别看他今年已经73岁了,但在志愿服务的队伍里,却是绝对的积极分子。“社区里各种活动和志愿服务都能看到他的身影,即使刮风下雨,也会多年如一日认真参与。”舜园社区综合党委副书记周麟说,“我们说他是革命的一块砖,哪里需要往哪里搬,但是他自己却说‘我是革命的一块砖,哪里需要我自己钻!’”

在今年初,于普生找到居委会,主动要求参与文明城的创建工作,先后报名社区的“文明拍客团”、文明车站及路口站岗、学雷锋志愿岗服务员、清除小广告及“一捡一”垃圾不落地志愿队员。每一次活动都提前到岗,兢兢业业,有时还会带病坚持。“他的这种精神也感染鼓舞了其他的志愿者和邻居们,现在志愿者们在他的带动下,在轮流上岗之余,有时还会在社区一站式服务大厅等着,有应急的志愿服务主动请缨,3分钟就能到岗。”周麟说。



街道里新建小广场成市民休闲好去处。(资料片)

为了让更多像于普生这样的热心市民参与到创城中来,济南先后搭建“12345创城热线”“市民拍客团”等六大参与平台,实行市民投诉“12小时认领、24小时整改”工作制度,受理办理群众建议、投诉248万件,办结满意率达96.72%。

“这些热心市民真的让人非常感动。”孙常建说,“有一些市民寻访团、市民拍客团的成员,不仅及时向我们反映各种问题,还帮着我们想办法、做工作,真正把创城当成自己的事儿在忙活。”

志愿者也是济南创城期间最美的风景。记者了解到,济南成立了5600余支学雷锋志愿者服务队,注册志愿者人数达63万人。在各个公共场所、景区景区和服务窗口,“红马甲”“红帽子”“红袖章”担当公共文明引导员,及时制止不文明行为,成为城市一道靓丽的风景。

同时,为了提升市民文明素质,近年来,济南市共组织主题教育实践、公益惠民演出、文化讲堂论坛等各类活动三万余场次,使“泉城是我家,文明靠大家”的意识深入人心。

除了市民,在济南争创全国文明城市进入冲刺决战阶段的关键时期,由省委省直机关工委和济南市在省直部门和省属企事业单位组织开展的“省会文明城市共创共建”启动,号召省直机关和省属企事业单位广大干部职工积极融入城市文明创建全过程,让全民参与更进一步。

### 以问题为导向 解决市民最关心的事

“我记得有一次参加寻访团的活动,中午都在会议室吃盒饭,一位区文明办的领导整个午饭期间一直在琢磨上午看到的一个问题怎么解决,最后饭都没吃好。还有另一位工作人员牙疼得脸都肿了,也坚持跑在创城的一线。”作为市民寻访团成员,济南市民袁佩颖对这两个画面记忆尤其深刻。

济南市文明办以及各级各部门的创城人员这种拼搏忘我的精神,是让孙常建感动的一个方面,这也是济南创城能够成功的又一秘诀。“我们把创城当作提升城市治理能力、水平的一个抓手,每一位工作人员都坚持不懈,不光是为了荣誉,还为了这座城市内在的整体改变。”孙常建说,“经过创城这么一场‘战役’,我们各级各部门干部的观念、作风都发生了深刻的改变,这也将对济南今后的发展产生长远影响。”

王文涛曾表示,济南要通过文明城市的创建过程,使城市管理水平得到提升,环境发生变化,精神面貌发生改变,文明素质得到提高。“而要实现这一目标,就要以问题为导向。”孙常建说。

因此,我们看到,针对路口不文明行为发生率高的问题,济南交警在全市50个主要路口启用人脸识别系统,对行人和骑车人闯红灯行为抓拍、处罚和曝光。经过半年的努力,济南市路口行人、非机动车和机动车不让行斑马线违法率分别下降28.6%、36.7%、79.3%,路段违法停车率下降61.3%。

针对老旧小区居住环境差的问题,济南开展建筑面积约700万平方米、282个老旧小区的集中整治,使老旧小区换新颜。为了让空中也整洁起来,济南共整治“空中蛛网”1.6万多公里,城市逐渐露出“最美天际线”;整治背街小巷263条,建成开放山体公园26处,绿地覆盖率、人均公园绿地面积分别达到40.1%和11.6平方米,提升了城市环境品质和群众生活质量。

“我们就是要以实干、实绩争创全国文明城市,让市民真正在这一过程中得到幸福感、获得感和安全感。”孙常建说。