



围桌一圈，分别坐着市民代表、人大代表、政协委员、城管部门工作人员，一场场面对面交流的圆桌对话，会产生怎样的火花？解决一些什么样的问题？由济南市城市管理局联合齐鲁晚报·齐鲁壹点共同推出的“圆桌对话”系列活动，围绕市民投诉最多、意见最大的城市治理热点难点问题，通过社会各界现场参与、研讨讨论，解决了难办问题、架起了沟通桥梁、凝聚了多方共识，探索了城市治理的济南模式。

▶从去年10月至今，针对不同的城市治理问题，已经进行了12场“圆桌对话”。



# 圆桌一坐，再棘手的事儿也不难了

## 济南市城管局创新“圆桌对话”模式，解决市民群众烦心事

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 夏侯凤超 于悦  
通讯员 单机乔

### “刀刃向内” 挑的都是棘手的问题

“圆桌对话，大家坐在一起共同研究解决问题，我感受到了政府部门工作作风的改善。”8月19日，在参加完一场聚焦“重点项目保障”的圆桌对话后，这种创新形式，让槐荫区政协委员李永亮眼前一亮。习惯了过去“领导坐台上，大家坐台下”或者是“领导坐一边，群众坐对面”的沟通方式，这次，济南市城管局的领导与大家穿插着坐一圈，这样的安排让他有些意外。

从2019年开始，济南市城管局探索创新“圆桌对话”工作模式，这是一场城管系统刀刃向内的自我革命——城管系统内，什么问题市民投诉多，就聚焦这个问题开聊。这也是一场倾听民声、吸取民意的现场留言板——投诉问题的当事人、市民群众代表、人大代表、政协委员、高校专家等纷纷被邀请参与其中。

首场圆桌对话在去年10月9日热辣展开，话题很“劲爆”——工地噪音扰民。这是一场战战兢兢的策划，周边受噪音影响的市民将会说什么，施工单位会回什么，都是未知数。“夜间施工的时候声音很大，老人和孩子也休息不好，对我们的生活影响很大。”居民代表单刀直入。

一场硝烟弥漫的圆桌对话后，结果令人欣慰：施工单位带头人签署承诺书降低噪音。济南市



每场“圆桌对话”选择的主题都是市民群众关心的难题和烦心事。

城管局党组副书记、副局长韩军当场表示，这样的形式最有利于解决问题、化解矛盾，下一步，“圆桌对话”将作为解决城管问题的直接方式。

此后，这样的对话方式应用到了城管系统许多疑难问题的解决中。近一年的时间里，先后组织“圆桌对话”12场，先期涉及矛盾冲突明显的中高考期间工地噪音问题、洒水车作业是否精细等民生问题，伴随着城管工作的丰富多元，许多诸如垃圾分类及垃圾处置、城市照明、城市保洁等主题陆续展开，越来越多的市民走近城管工作，从一开始的“针锋相对”转变成了理解和支持。

“圆桌对话体现了城管部门的担当作为和为民办事的良好作风，也能看出城管部门对解决民生问题的重视。”济南市民巡访团团长辛安表示。

### 一场场对话后 共建共治成为共识

“这个活动让我大开眼界！”在参加完垃圾处置主题的圆桌对话后，“兵妈妈”齐亚珍感叹道，天扔垃圾，但是从来不知道垃圾去哪了，通过这次活动让她对城管工作有了新的认识。“我们在垃圾分类上一定会尽自己所能，还要带动身边的家人一起做好垃圾分类，为我们的城市努力，让济南的垃圾更少，天更蓝，水更清。”

“要深刻认识和把握城市建设管理的方向性问题，自觉对标对表习近平总书记重要指示要求，转变城市建设发展方式，充分发挥人民群众主体作用，真正实现共治共管、共建共享。”在“深化文明城市创建、加快打造魅力泉城”行动动员大会上，省委常委、

济南市委书记孙立成这样说。在济南市城管局组织的每一场圆桌对话中，都邀请到为数众多的市民代表对职能部门的工作和回复进行点评，他们的反馈和发言也成为整场圆桌对话的关键。在接受市民监督的同时，圆桌对话也架起了政府部门与百姓之间沟通的桥梁，成为市民了解职能部门工作的一扇窗口，加深了彼此的理解和认识。

“听了城管部门的介绍之后，感觉垃圾分类政策非常好，变废为宝利国利民的事情为什么不做呢？”在一场聚焦垃圾分类的圆桌对话后，凤凰城小区居民孙素萍感触很深，迫不及待地想要参与到垃圾分类工作中来。

“人民城市人民建，人民城市为人民。”城市治理不只是一个部门的职责，更是全体市民共同参与、为之努力的目标。党的十九大报告提出，打造共建共治共享的社会治理格局。而一场场“圆桌对话”，一次次的沟通协商，让城市治理的难题迎刃而解，也让共建共治共享的理念更加深入人心。

### 圆桌对话效果咋样？ 投诉量下降一半

“城管局对我们提出的问题给了明确的答复，以后有什么关于洒水车的疑难问题，我也可以给周围的人解释了！”在聚焦“洒水降尘”问题的一场圆桌对话中，市民代表吕广扩激动地说。这一天，他感觉到自己作为城市的主人，真正参与到了城市治理中。

道路洒水扰民曾是令市民十分头疼的问题，在这场开诚布公的对话之后，原本还颇有微词的

市民代表们都竖起了大拇指，一方面是对城管部门洒水作业要求的理解；另一方面，大家也确实得到了满意的改进承诺。“态度要端正，工作要整改，市民群众满意不满意，高兴不高兴，就是考量我们工作干得好坏的一个标准。”济南市城管局副局长许强的话语很诚恳，当场提出了四条改进措施，从洒水作业时间、喷水压力，到洒水高度、作业规范，全面而具体。

今年8月份，一场关于机扫保洁的“圆桌对话”展开，这也受到了许多市民的关注——早在电视问政节目上，就有市民想了解高架桥上的堵车是否与机扫车保洁有关。对话现场，城管部门的回复让市民稍稍放心——很多时候堵车是由交通事故造成的，城管则负责交通事故的善后污物清理，若不及时清理会造成次生交通事故，所以有时候市民对城管保洁作业会有误解。现场，一张张机扫车处理事故现场的图片让市民恍然大悟，对城管工作人员肃然起敬。

一场“圆桌对话”真的能解决问题吗？一组数据或许可以说明问题。这场聚焦洒水问题的“圆桌对话”在11月结束后，关于洒水降尘类问题，济南市城管局受理的相关投诉从11月的395件（占全市总量的25.45%），变为了12月的179件，投诉量下降了一半多。

同样，在去年10月份的首期噪音扰民“圆桌对话”结束后，不仅当场沟通取得了“最大公约数”，活动举办前后，济南市关于夜间噪音扰民的问题有了很大的改善。从10月的2052件（占全市总量的74.92%），到12月的1356件，投诉量下降了将近一半。

## 让“圆桌对话”成为城市治理的济南模式

“这个结果非常好，孩子的学习氛围能够有保障，我们家长也放心了。”说完这句话，济南二中的学生家长代表孙艳如释重负。这一幕发生在6月17日上午，聚焦中高考“噪音扰学”主题的“圆桌对话”现场。

当时，距离高考的时间越来越近，和工地只有一墙之隔的济南二中学生和家长们都紧张起来。这场“圆桌对话”来得正是时候，而让对话现场的学生家长欣慰的是，“圆

桌对话”之后，施工单位做出了降低噪音的承诺，包括济南市城管局在内的五部门联合下发了《关于中高考期间全市建设工地夜间施工噪声污染防治的通告》，要求7月1日至7月15日中午，夜间规定时间内不能噪音施工，中高考期间停止一切施工作业，保障学生在安静的环境下备考参考。

“一起坐下来协商解决问题的形式非常好，这体现了济南城管以人民为中心的工作理念。”十

九代表张刚评价，这种做法重民意、听民声、察民情、解民忧，张刚说，“希望城管部门能继续‘以人民为中心’，让‘圆桌对话’成为城市治理的济南模式。”

习近平总书记指出，推进国家治理体系和治理能力现代化，必须抓好城市治理体系和治理能力现代化。随着一场场“圆桌对话”的进行，如何破解城市治理难题、探索新的城市治理体系也让城管部门有了头绪。“圆桌对话解决问题是

效果，比我们想象中要好得多，我们要在建设项目执法管理中广泛推广应用。”济南市城管执法支队支队长张德山在一次“圆桌对话”中如此评价。

今年6月，济南市城管委下

发了《关于推广建设项目事前事中“圆桌对话”机制化解夜间建筑施

工噪声矛盾的通知》，要求全市建设项目建设开工前通过“圆桌对话”，

做到事前协商沟通，提前公示、签订承诺，达成多方理解，“圆桌对

话”模式作为城市共商共治共管的新机制，被正式纳入城管工作中。

“聚焦群众关注的热点，进一步深化‘圆桌对话’机制，群策群力疏堵点，协商共治破难点，用心寻求群众满意的‘最大公约数’。”

济南市城管局党组书记、局长王道忠说。

从“针锋相对”到“握手言和”，“圆桌对话”也正在逐步破解城市治理难题，走出一条具有济南特色的城市治理新路径。

### 延伸阅读