

深圳“卷尺哥”火了！

网友：建议全国推广

最近深圳的一位小哥火了，两年来，他带着一把卷尺，穿梭在深圳的大街小巷，专门给公共设施“找茬儿”，被人们称为“卷尺哥”。

出乎大家意料的是，这位“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“秒整改”。人们不禁感叹：“这就是深圳速度吗？建议全国推广。”

一把卷尺，一双眼睛，专盯公共设施的“小毛病”。快速响应，迅速整改，呼声背后见回应。城市治理，如何“汇民意”“聚民力”？

网友“卷尺哥”视频受关注 更多热心市民关心城市治理

拿着卷尺走在街头，专门对准那些容易被忽略的角落和公共设施的“小毛病”。从路面破损，到盲道受阻等等，这位“卷尺哥”拍摄城市基础设施公共问题视频已两年多，累计发布了千余条视频，既记录问题，也跟进整改效果。更重要的是，两年多来他反映的问题大都得到落实，整改响应迅速，被网友评价为体现了“深圳速度”，两者的有效互动也得到网友和市民的好评。

深圳市民田先生说，只要问题出来，立马就解决了，很迅速，印象很深的是有棵树挡在路的位置，第二天就被移走了。

这样的热心市民并非个例。在福州，拥有十五年市政工程经验的龚灿宁，自去年四月起，也开始通过短视频平台反映道路工程中的安全隐患。

对于一夜走红，深圳“卷尺哥”说：“我反映的问题，可以说是全部得到解决的。早期大部分是我去发现的问题，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。”

是不是有位“盯着账号的领导”？ 官方回应来了

深圳“卷尺哥”曾说过这么一句话，“不知道是不是哪位领导老是派人盯着我账号”，是不是这么回事？视频账号上的内容是如何被发现的？

对此，深圳市政务服务和数据管理局局长周剑明说：“其实我们没有‘盯着账号的领导’，但是深圳有一套盯着民生事项的平台和机制。以前政务服务叫‘接诉即办’，去年我们探索‘未诉先办’，主动从互联网切入，40多个主流平台，我们主动发掘线索，形成内容核实、主动立案、跟踪督办的一套闭环机制。”

周剑明表示，不仅仅是针对一位热心网友，全网提到的关乎深圳大大小小的事项，无论是建议类的，还是诉求，还是投诉，都有相应的线索征集发现。从去年到现在，主动发现线索17万条，内容核实完，目前已经建立5000多条工单跟踪闭环，而且绝大多数事项已经得到了很好解决。从原来的“被动响应”，向“被动+主动”迈进坚实的一步。



“卷尺哥”对深圳公共设施“找茬儿”的前后对比。图片来源：新华社微信公众号

“今天发布明天解决”的速度 如何实现？

网友发布的问题，最快可能“今天发布明天解决”，这个速度是哪来的？

周剑明回应到，深圳市有一套常态化的、高效运转的平台和闭环机制，加上各单位的通力合作、快速响应，是一个协同的结果。一方面对发现的问题，有加速响应，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，根据紧急程度，确保优先事项能进入绿色通道。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。

周剑明表示，不仅仅是针对这个特例，实际上它是工作的常态。

“问题清单”如何分工 才能确保各部门不推诿？

当一个问题是很多部门的职能叠加时，如何分派工作？怎么做到各部门不推诿？如何主动准确地派到相应职能部门？周剑明说：“目前我们的事项清单已经前置划好18大类，4000多小类，所有的工单第一时间派发能达到98%以上。当然也有些事项清单存在职责不明确，毕竟还有2%难派发，我们有一套机制，叫‘首办负责制’和‘快裁快处制’。

按照事项清单把工作派到某一个单位，按照首办负责，要接单、推进办理。

协同的单位一起会商，重新梳理事项的清单，确保理清职责。

下一次派单按照‘快裁快处’机制，更新到新的责任主办单位。”

如何从“办好一件事” 向“办成一类事”转变？

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。怎么把

一个问题变成系统问题去解决？

周剑明说：“深圳市从去年年初开始，就积极探索推动‘办好一件事’向‘办成一类事’转变。我们针对群众反映高频的痛点事项，按照类案来治理，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。就像‘卷尺哥’视频里提到一些问题，客观讲不应该发生，发生了我们就治理。把群众反映的每一件小事，当成关键大事来办。”

城市治理 如何呵护市民热情？

在深圳民意速办平台上，有一组数字：2000多人提了10次以上的意见，80多位“点子王”献计超百次。怎么让更多地方的意见平台，能像深圳这样，呵护住市民的热情？

北京大学政府管理学院教授马亮说，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。

马亮建议，需要考虑怎么引导老百姓积极参与。比如：在渠道方面，要让大家像点外卖一样，很快就可以“一键直达”反映诉求，更简便。

积极性方面，政府部门看到诉求和建议，认真回应、及时解决，形成“双向奔赴”。

要保护老百姓的个人信息，让大家在反映问题的同时能够得到保护。

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。

（据央视新闻、新华社微信公众号）

“卷尺哥”的尺子 测的是 城市治理精度

“卷尺指哪修哪，深圳小哥两年多次反馈，都被‘秒整改’。”最近，深圳的一位小哥突然走红网络。两年来，这位小哥带着一把卷尺，每天穿梭在深圳大街小巷，专门给公共设施“找茬”，多次发视频反映市政道路缺陷。被网友亲切地称为“卷尺哥”，成为全网热议的“多管局局长”。

在“卷尺哥”的视频中，不论是设计不合理的斜坡，还是占道的树木、松动的井盖，又或是随时可能掉落东西的危墙，通通都逃不过他的火眼金睛。这些视频发布后，深圳市政部门总是能在第一时间响应，问题被“秒整改”，有的甚至当天就能迅速解决。网友们在点赞“卷尺哥”较真的同时，纷纷感叹：指哪儿修哪儿，深圳主打一个“听劝天花板”。

“卷尺哥”的细心发现，市民和网友的点赞传播，市政部门的迅速行动，这种环环相扣的良性互动，构成了一幅生动的城市共治图景。这些看似微小琐碎的问题，恰恰是与百姓日常生活息息相关的痛点，相关部门用“件件有回应，事事有着落”的实际行动，再次诠释了深圳速度的新内涵。有道是，挑刺者常有，听劝者不多。恰恰是这种双向奔赴式的互动，既能激活公众参与城市治理的主人翁意识，也倒逼治理部门提升服务效能，让城市治理从“被动解决”转向“主动作为”。

一枝一叶总关情，老百姓手里有卷尺，心里有杆秤。一个城市的发展和进步，既要高楼大厦，也要看“卷尺哥”的存在，更要看管理者的倾听和实干。人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续，终究离不开“把小事当大事、把百姓事当紧要事”的同理心和扎实工作。“卷尺哥”的尺子，测的是城市治理精度，量的更是为民服务的初心。（光明网）

广告

花边少
颜值高

信息广场

电话：180元/CM起 网络：100元/CM起
个人：80元/CM起 包：450元/月
广告热线电话：
66810111 66810671

转让

苗木超低价转让

现有13年的泰国金椰子树700棵、菠萝蜜树800棵、莲雾树2000棵出售，价格优惠！有意联系：18689516726 司生

租售 出售招租

土地出租

300亩水果种植土地出租，交通便利，请联系：18689516726 司生。

大红酸枝低价大甩卖

18689516726
现有一批大红酸枝名贵红木家具，现在99万清仓大平卖。