

文明花开中原 汇聚出彩力量

——看许昌城市文明品牌如何越擦越亮

本报记者 张铮

核心提示

文明之光,在许昌大地越发璀璨!
近日,河南省确定了100个窗口为“河南省文明服务示范窗口”、100名个人为“河南省文明优质服务标兵”。我市有4个窗口单位、4名个人入选,这是对许昌城市文明的又一次检验,彰显了许昌城市文明的硬实力。
窗口单位不仅是行业风采的展示平台,也是城市文明的形象代表。那么,许昌这4个窗口单位、4名个人有啥“独家秘籍”?在窗口单位、个人出彩的背后,蕴含着许昌城市文明的哪些“密码”?许昌又将如何将城市文明品牌越擦越亮?

1 榜样力量

激活“文明细胞”

1月20日上午,许昌市科技馆和往日一样准时开馆,尽管前来参观的市民并不多,工作人员却一如往常在各自的岗位上忙碌着。

记者走进场馆,看到场馆内的每个区域都有志愿者,他们或在维持秩序,或在提醒参观者安全操作,或在为参观者提供帮助。

记者了解到,这次公布的河南省100个文明服务示范窗口中,许昌市科技馆展教部、许昌市人民检察院12309检察服务中心、许昌市12345政务服务热线中心、禹州市纪委监委信访举报接待中心榜上有名。

这4个窗口单位,究竟靠什么绝招儿赢得“河南省文明服务示范窗口”称号?从许昌市科技馆里,记者看到了这个离市民最近的窗口单位,用每个人的文明服务激活着整个馆区的“文明细胞”。

“您好!”“有什么需要帮助?”只要您拨通12345政务服务热线,首先听到的就是这样的文明问语。这里的工作人员除了接听电话耐心真诚外,为市民快速解决问题也是他们赢得“河南省文明服务示范窗口”称号。

许昌市12345政务服务热线中心自建成投入运行以来,共受理群众来电66347个,已办结65813件,办结率99.2%,群众满意度94.38%;编发各类专报信息125期,收到群众赠送锦旗4面,受到了广大群众的一致好评。

还有许昌市人民检察院12309检察服务中心、禹州市纪委监委信访举报接待中心,这里的工作人员用一个微笑、一杯热水、一声问候来打动来访群众,把来访群众当家人、把群众信件当家书,把群众事情当家事。

自2018年以来,在文明服务宗旨的引领下,许昌市人民检察院12309检察服务中心共接待群众2000余人次,办理群众来信来电1500余件,实施司法救助16次、发放救助金29万元,收到感谢信、锦旗10余封(面),被最高人民法院授予“文明接待示范窗口”称号。

榜样的力量,激活着“文明细胞”,文明的理念在潜移默化中感染窗口单位的每一个人……

2 个人出彩

积聚向善力量

榜样的力量是无穷的。

在许昌,不光窗口单位出彩,个人更出彩。我们就先从这次荣获“河南省文明优质服务标兵”称号的4人说起吧。

1月20日,在许昌市妇幼保健院产科病房,护士长吴静和往日一样,穿梭在每一间病房,了解每名病人的情况……

在该院,吴静是“名人”。“她多次被医院评为‘文明标兵’,病人送来的感谢信、锦旗数不胜数。”提起吴静,同事们都说这样。

吴静给大家留下最深刻的印象是——把病人当亲人。“有一次,一名产妇便秘,护士长套上手套,就帮病人排大便,让病人和家属感动得直掉泪。”提起吴静文明服务的事迹,同事们越说越多。

记者又来到许昌市民之家,王瑞娟就在这里上班。她负责全市残疾人证的审批工作,每年审核残疾人证件1万多件。一名耳朵有点儿背的老人来到窗口,王瑞娟便凑近他,一字一句尽量讲得慢一些、仔细一些。担心老人记不住,她又找来纸笔,把需要的证件写了下来。办完业务,老人满意地离开了。

“交通安全无小事,保畅通,除隐患,是一名交警的天职。”张根生是这样说的,也是这样做的。不久前,就在长葛街头上演了这样暖心的一幕。张根生正带领民警在长葛市新华路西段治理机动车乱停放时,突然一辆小轿车停在警车前面,一名男子气喘吁吁地跑向警车大声说道:“我爱人快生了,前面路堵了,车过不去……”

张根生立即驾驶警车开启警灯开路,快速为这名孕妇开通了一条畅通的“生命通道”,用了不到7分钟的时间,将该孕妇顺利护送到长葛市人民医院。

这样的事情还有很多,张根生始终牢记服务宗旨,为群众办好事、做实事。“我只是做了应该做的事情。”谈起这次荣获“河南省文明优质服务标兵”称号的感受,张根生说荣誉既是肯定也是鞭策,他会更努力做好本职工作。

钱莹是市规划展览馆社教科负责人,在承担讲解员队伍培养与管理的同时,不断创新,形成自己独特的讲解风格,为文明许昌注入新力量。

4个省级“文明优质服务标兵”的故事各有不同,但每个故事的主旋律都是文明服务。他们用自己的行动,润物细无声地把社会主义核心价值观宣传给了更多人,让更多市民自觉地将社会主义核心价值观内化于心、外化于行。

①市古槐街小学的学生们来到市区街头,向市民、游客发放自己亲手绘制的“文明卡”,宣传创建文明城市常识。 本报记者 牛书培 摄

②魏都区文峰街道办事处河西社区青年志愿者在擦拭小区宣传展板。 本报记者 乔利峰 摄

③许昌市民之家的青年志愿者为市民提供查询服务。本报记者 乔利峰 摄

④在许昌关爱农民志愿服务启动仪式现场,青年志愿者代表宣读关爱农民志愿服务倡议书。 本报记者 牛书培 摄

⑤文明创建让城市生活更美好,市民群众心情更舒畅。 本报记者 乔利峰 摄



3 文明之花

出彩汇聚多彩

无论是窗口单位,还是文明优质服务标兵,他们的出彩汇聚了城市文明的多彩!

在许昌,文明创建作为“一把手”工程,被纳入国民经济和社会发展规划、各县(市、区)年度重点工作,党政主要负责人一线督导,分管负责人全程跟进。

创建全国文明城市为了谁?许昌从创建之初便给出了答案:全体市民。自2001年开始文明城市创建工作以来,许昌经过不懈努力,于2015年2月首次荣获“全国文明城市”称号;2017年11月,经中央文明委复查、审核、确认,许昌蝉联“全国文明城市”称号;如今,许昌再次捧回这块金灿灿的奖牌,成功实现“三连冠”。

全国文明城市这个反映城市整体文明水平的最高荣誉,检验的不仅是外在的市容市貌、民俗民风,而且是内在的民生福利和人文精神。培育和践行社会主义核心价值观是许昌人的价值追求。

1月20日下午,记者走上街头,看到公园、广场、道路上的景观小品,一个个造型独特,别致新颖,或展示社会主义核心价值观,或倡导文明新风,使原本单调的风景变得生动活泼起来。

在许昌这座城市里,社会主义核心价值观处处彰显,城市文明的味道越来越浓。

志愿者的微笑是城市最美的风景。全市各地志愿者走上街头,自愿当交通文明劝导员;划定责任区,主动开展垃圾清扫保洁活动,上门入户劝阻不文明行为;深入敬老院、特殊教育学校等地,为困难群体提供多方面帮助和服务……

组歌是许昌博爱儿童康健园园长,也是一名优秀的志愿者。17年前,她投身特殊儿童康复教育事业。办这样的康复机构非常辛苦,如果没有耐心和爱心,根本无法坚持下去。虽然很辛苦,但是看到孩子们经过康复训练学会了说简单的词语、走路、吃饭等,她的心里就充满了幸福感。

每当看到福利院的孩子笑着张开手臂扑过来,家住建安区灵井镇史堂村的史晓勇心里就会感到一阵温暖。史晓勇是我市一名优秀的志愿者。几年来,他一直坚持帮助别人。他每年都到敬老院看望、慰问孤寡老人,去市社会福利院为残障孤儿送生活用品。

这些感人的事情还有很多。近年来,伴随着文明创建的步伐,许昌一边挖掘优秀传统文化的时代价值,一边不断探索与社会主义核心价值观的有效融合,用好典型树立精神标杆、用好风尚引领社会文明、用好文明滋养城市精神,筑牢民生“里子”,撑起城市“面子”,让百姓的幸福指数节节高,推动一座城市向更高层次、更高水平发展。

前不久,第十二届全国“五好家庭”暨2020年全国“最美家庭”评选结果揭晓,我市推荐的于红霞家庭、段巧玲家庭荣获全国“五好家庭”称号,曹银霞家庭、刘建伟家庭荣获全国“最美家庭”称号,市妇联荣获全国家庭工作先进集体。这4个荣获全国荣誉的家庭是新时代弘扬社会正能量的家庭代表。

美不仅流淌在小桥流水间,洋溢在戏曲诗文里,而且渗透在市民的精神中,如同氧原子,微小,静默,却无时无刻不在积聚能量。正是这一个个在细微之处践行文明的个人、家庭、团体,才汇聚了多彩的许昌文明。

4 城市精神

温度可触可感

点亮一盏灯,照亮一大片。无论是这次获得省级荣誉的窗口单位还是个人,其文明服务,如春风一般,让城市的温度可触可感。

文明牵着民生,文明城市创建的标准对应着民生的方方面面。“群众的呼声,就是干事的指南。”我市坚持把人民生活质量和幸福指数提升作为基本评价指标,攻坚城市顽疾,补齐民生短板。

1月20日一大早,魏都区东大街街道办事处文惠社区网格员杨敏就开始忙碌了。她每天到居民家中走访,了解居民的诉求,有时候还会帮助他们处理生活中的琐事。在文明城市创建过程中,该社区开展了“进百家门、知百家情、解百家忧”的“三百走访”活动,通过逐户走访、调查摸底,收集群众的诉求,普及文明知识,解决群众的实际问题。

干净的路面、美观的文化墙……位于市区议台路附近的塔湾三组的小巷里,整洁的环境让居民很舒心。据统计,近6年来,我市财政累计投入民生领域资金1000多亿元,民生支出占一般公共预算支出的比例保持在70%以上,城市发展既有速度又有温度。

在2020年发布的《河南社会治理发展报告(2020)》中,许昌的城市宜居度居全省首位,居民幸福感,获得感排名再度位居全省前列。

在创建文明城市过程中,我市顺应信息化潮流,将数字网络信息技术应用到城市管理工作中,促进智慧城市建设再上新台阶;充分利用移动互联网技术,推广便民服务平台,扩大覆盖面,提高利用率,让更多群众享受到便民服务。

目前已经开始实施的《许昌市文明行为促进条例》,将法治与德治有机结合,紧扣市民反映强烈的问题,着重突出与市民日常生活和工作密切相关的领域,从维护公共秩序、公共环境卫生、文明出行、文明养犬、噪声污染、公益慈善、志愿服务和见义勇为等方面作出具体规定,并从宣传、教育等方面引导和激励,促进市民养成文明习惯。

文明是一座城市的软实力,是城市大发展、群众得实惠的最好诠释。近年来,我市相继建成恢宏大气、设施一流的许都大剧院、许昌博物馆、许昌图书馆和占地3300亩的中央公园;市区建成468处公共体育和儿童游乐设施,实现城市社区养老服务站和卫生服务中心全覆盖,打造了“15分钟健身圈”“15分钟健康圈”“15分钟阅读圈”“15分钟便民生活圈”,让群众得到具体可感的创建红利。

没有参与度,就没有满意度;没有付出感,就没有获得感。长期以来,许昌也在为市民参与创建营造良好条件。从城市到农村、从干部到群众、从社区到家庭,许昌的创建工作越发深入人心。

我市在抓好新时代文明实践站(所)的基础上,以道德模范评选表彰、身边好人推选活动为契机,广泛宣传各级各类先进典型的先进事迹,在全社会营造崇德向善、致敬模范的良好氛围。

市委宣传部副部长刘少林表示,正是得益于不断的探索创新,许昌才在不同时期、不断变化的文明创建工作中常创常新,在全国保持领先优势,迸发创建活力,涌现出一批批先进个人和团体。

榜样是一面旗帜,用最平凡的面孔诠释向善的力量,每一个感人的故事背后都折射着许昌这座城市的温度。

许昌从不停下,文明之花在莲城大地常开常盛!