

市民巡访团成立十五周年

走街串巷做城市文明的“啄木鸟”

有这样一群人，他们经常带着一台照相机、一支笔，还有一本笔记本，穿梭于大街小巷，捕捉城市细节，改善着社区的文明程度。他们是上海一支特别的志愿者团队——“市民巡访团”。今天，在这支队伍成立十五周年之际，上海市精神文明建设市民巡访团工作会议正式召开。栉风沐雨十五载，申城的每一个角落都留下了他们辛勤的足迹，在精神文明创建、城市管理、社会治理等领域中开展巡访、调研、宣传和监督。市民巡访团如今是上海精神文明建设领域一块名字响亮的金字招牌，而每一位巡访团团员就是这块金字招牌上熠熠生辉的光芒，具有照亮他人的巨大能量，不自知，而发光。

青年报记者 陈诗松



在申城的每一个角落都留下了市民巡访团辛勤的足迹。

受访者供图

市民“组团”巡访为城市“挑刺” 打造精神文明建设金字招牌

陆家嘴一个消防水龙头与一组圆石并列排在公交车的快车道边，一旦被车撞倒就会“水漫金山”；长寿路一家电影院门前的通道上，一处平地装着高约一米、用尖角铁器做的围栏，让来往的车辆行人人心生恐惧……在上海，有这样一位市民，骑着单车在城市的街巷穿梭“挑刺”，他就是有“布衣钦差”之称的杨存义。从上世纪末开始，他就不断向上海有关部门提出改进城市文明管理的建议，提了各类整改意见300多条，其中80%被采纳。

这位“布衣钦差”自觉关心城市管理的举动，也启发了上海市文明办有关领导对于让市民参与城市管理的可行性思考。于是，自2002年起，在上海市市容检查队伍里，出现了杨存义等24名普通市民，这些来自城市最基层的市民代表，与政府工作人员一起巡视检查城市各区各单位的卫生状况。“市民巡访团”由此而生。

市民巡访是上海精神文明建设

的创新之举，也是上海广大爱心市民心血和智慧的结晶。成立之后，逐渐演变成为一种城市管理新机制，一年年地得到延续与发展。市民巡访团的队伍也日益壮大，从最初的27位团员发展到了市、区、街镇三级队伍共3万多名团员的规模，不仅覆盖面广，而且结构多元、代表性强，既有劳动模范、教师学者、基层社会工作者，也有人大代表、政协委员、民主党派人士等。巡访团以推进上海精神文明建设为己任，以解决群众关心的问题为出发点，集巡访员、调研员、监督员、宣传员、信息员于一身，开展对城市管理和文明创建的巡访、调研、宣传、测评、考核等活动，被市民誉为城市的“啄木鸟”、“报春鸟”、“布谷鸟”。

不仅如此，为适应社会发展，在市教卫党委文明办的支持下，大学生市民巡访团成立，成为市民巡访的新鲜血液和有生力量。随后，网络文明市民巡访团成立，在网上构建正能量场，为网络文明环境贡献力量。

走街串巷明察暗访

助推精神文明创建、城市管理、社会治理

建筑材料及垃圾随意堆放、黑色小广告“张牙舞爪”、地面凹凸不平未做硬化处理、围网破洞掉角严重……作为市民巡访团成立来的重要项目之一，上海的各大施工工地留下了各级市民巡访团明察暗访的辛勤轨迹。

青年报记者了解到，在文明施工测评工作中，市民巡访员遵循“公正、公开、公平”的原则，严格依照检查标准操作，使文明工地测评经得起检验，赢得了各方认可，在“文明工地”建设和“明星工地”创建活动中发挥了重要作用，成为专业监管与社会监督相结合的重要载体。借助市民参与媒体监督，倒逼了建设行政管理部门和工程参建各方重视加强文明施工管理，建立常态化管理机制。据2016年“夏令热线”投诉统计，施工扰民投诉已经由过去名列前茅到现在排不上号，发生了明显的变化。

而文明施工测评只是市民巡访团承担的众多巡访职责之一。据市文明办有关负责人表示，市民巡访的

内容与俱进、不断丰富，“从当初单一的环境卫生监督向精神文明创建、城市管理、社会治理等各领域拓展深化，形成了上下联动、左右互动的三级管理、四级网络的运行机制。”

在市文明办的领导下，市民巡访团先后开展文明城区、文明小区（村）、文明单位、文明行业等一系列巡访检查。如今，市民巡访工作共有城市文明指数巡访测评、文明城区、文明行业、文明单位等9个常项的巡访项目。也有新闻坊市民巡访、社区文化中心、图书馆、市政道路等6个不定期的巡访项目。此外，还参与了几乎所有在上海举办的大型赛事、国际会议前期准备工作的巡访，如全运会、世界特奥会、奥运会、世博游泳锦标赛等。尤其在迎办世博期间，市民巡访团负责开幕后六个月场馆管理和文明观博的巡访，任务非常繁重，而巡访团提供的问题，促进整改率达到87.1%，其工作得到各方肯定。

投身巡访无私奉献

成为上海志愿精神“示范者”

在长年累月的巡访活动中，不少巡访员“舍小家、为大家”，冒酷暑，顶寒风，经常起早摸黑，不辞辛劳地参加巡访活动。在上海10次城市文明指数测评巡访中，巡访员朝六晚六，连续六七天巡访在大街小巷，忙碌在社区农村。

市民巡访员黄建生回忆道，年初文明小区检查，他们组老中青一行三人，接受了检查任务最重、距离最远、跨度最大的文明小区和文明村巡访检查，“宝山和崇明，两个区合计检查39个单位。其中还有三个村在长兴乡，市区到崇明正常情况一个来回要4到5个小时，再坐到乡里的摆渡船一个来回要两个小时。”

像这样的例子比比皆是。在青年记者的采访中，对于很多巡访团的团员，大家都会用“值得尊敬”来形容。“大家十几年如一日，不计个人得失，任劳任怨，认真负责，凭着对上海这座城市的热爱，对精神文明建设的热情，配合有关部门督促检查困扰城市文明形象的难点、热点问题，积极为城市文明建设建言献策，表现出高度的主人翁意识和奉献精神。”市文明办相关负责人如此评价。

而在克服辛苦之外，巡访员坚持在各项测评任务中不徇私情，公正公平。为使巡访活动有据可查，客观真实地反映问题，必须与时俱进，采取电脑、相机、摄像机等现代化手段，不少年老的巡访员更是自加压力，认真学习电脑、视频制作等技术，有的甚至自掏腰包购买了照相机、摄像机，拍摄了大量的视频资料和照片，成为大家口中的“数码阿姨”、“数码爷叔”。很多巡访员还被评为上海杰出志愿者等各类优秀志愿者荣誉，在他们的影响和带动下，越来越多的市民加入了志愿者队伍。

学用“网言网语”、“法言法语”

打造巡访工作升级版

在今天的巡访团工作会议上，中共上海市委宣传部副部长、市文明办主任潘敏在讲话中表示，在以往成功的工作经验基础上，市民巡访团还将打造升级版的市民巡访工作新模式。

多年来，市民巡访团在“参大事、做小事、管闲事、夸好事、纠错事、谈心事”中积累了“十要十不要”、“巡访三字经”等一系列务实管用的工作经验，这些值得继续继承和发扬。同时，也要顺应城市管理和社会治理精细化、智能化、法治化发展新趋势，主动适应信息传播和采集方式、人们接受习惯和生活方式的深刻变化，“既要能够用文字说话，用照片视频说

话，也要学会用数据说话。既要能够说好群众语言，也要能够说好‘网言网语’、‘法言法语’，以互联网思维、法治思维赢得巡访工作新优势。”

潘敏还指出，要善于积累和运用各类测评工作、巡访活动的大数据进行研判，形成调研报告，转化工作成果。善于运用微博、微信等新媒体工具和信息化平台，用好网格化管理等各类政府处置机制，提出问题，建言献策，匡正时弊，弘扬正能量。善于运用法治思维和法治方式发现问题、分析问题、解决问题，带头尊法学法守法用法，推动构建自治、共治、德治、法治一体的基层治理新格局。