

曲靖市创建全国文明城市工作领导小组办公室文件

曲创文办字〔2019〕35号

关于印发《市创文办专职副主任许泰权同志在 曲靖市创建全国文明城市专项调度会上 的讲话》的通知

麒麟区、沾益区、马龙区党委和人民政府，曲靖经开区党工委和管委会，市委和市级国家机关各部委办局，各企事业单位、人民团体，中央、省驻曲各单位：

现将《市创文办专职副主任许泰权同志在曲靖市创建全国文明城市专项调度会上的讲话》印发你们，请认真抓好贯彻落实。

曲靖市创建全国文明城市工作领导小组办公室

2019年11月9日

在曲靖市创建全国文明城市专项调度会上的讲话

市创文办专职副主任 许泰权

(2019年11月9日)

尊敬的杨常务副市长、陈副市长，各位领导：

根据会议的安排，我就我市对标对表当前存在的细节问题作简要通报，请四区和市创文领导小组各专项工作组、市直相关单位，对号领取任务清单，在11月13日前整改完毕。

接中央文明办通知，2019年全国文明城市年度测评网上材料报送端口已于今天上午10:00打开，云南作为第一批网报材料端口关闭的省份，将于11月17日中午12:00关闭。这将意味着，中央文明办第三方测评组将于11月17日奔赴各地开展实地测评。根据往年的经验判断，可能将于11月20日或者21日到达曲靖。也就是说，留给我们的有效工作时间，满打满算只有9天的时间。

目前，市创文办正在紧锣密鼓、加班加点对各级各部门报送的15000多份网报材料进行最后的把关审核、修订完善，确保所有网报材料高质量达标上报，力争实现网报材料“零失分”。当前，我们对1575个实地测评点位进行督查检查，存在如下问题。

(一) 关于街道、社区的问题。《全国文明城市(地级以上)测评体系操作手册》要求，街道文化站、社区综合文化服务中心功能室设施齐全、展示清晰、材料详实。但到目前为止，

仍有很多功能室盲目设置，未按照标准进行设置；还有虚设功能室的情况，功能室就是挂了一块牌子，没有具体的内容；还有设置了功能室但活动开展不正常，导致档案资料不健全、作假的情况。请四区牵头对街道文化站、社区综合文化服务中心进行“拉网式体检”，对功能室设置情况、活动情况资料台账等对标对表。对于功能室未设置在同一楼层的，在一楼显著位置设置功能室位置示意图（包括功能室所在楼层、箭头指示、开放时间等内容），此外还要在街道、社区服务大厅的显著位置设置“致市民的一封信”，并将“致市民的一封信”印作宣传资料用于入户发放和宣传的一项内容。

（二）关于小区的问题。《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》要求，小区绿化、美化、亮化、洁化、硬化到位；合理施划停车位，停车的方向标识要清楚，停车规范；合理设置公共晾晒区域，并明确设置公共晾晒区域标识；在小区的每一个入口显著位置都能看见核心价值观、市民公约、创文公益广告等内容。请四区创文办对标对表、查缺补漏，同时在小区和公共场所显著位置设置“我在您身边，请与我联系”社区警务公示牌，设置晨晚练点示意图（包括晨晚练点所在位置、距离〈注：距离必须在步行 15 分钟以内〉）。

（三）关于农贸市场的问题。经过去年、今年的改造和建设，曲靖市农贸市场硬件条件得到了很大程度提升，但在管理方面存在时紧时松的现象，常态化管理不到位。请市市场监管局牵头，在每一个入口处的显著位置展示行业规范、诚信经营等类别的公益广告、禁止吸烟标识，要加装监控设施，使整个

市场实现监控无盲区、全覆盖，并设置“您已进入监控区域”的提示牌，确保管理规范、经营有序，环境卫生干净整洁，无出店经营、占道经营现象。

（四）关于垃圾分类的问题。要按照垃圾分类的要求设置分类垃圾设施，张贴垃圾分类知识和口号，这是今年测评重点。请市城管局牵头，在主次干道、商业大街、背街背巷、农贸市场、居民小区等合理设置分类垃圾设施，此项工作要求11月14日前完成，同时要设置垃圾分类常识宣传栏，并将垃圾分类知识作为入户宣传的一个内容。

（五）关于主次干道、商业大街、背街小巷、城郊结合部的问题。今年除主次干道要保证达标之外，商业大街、背街小巷、城郊结合部也要列为测评重点项进行关注。请市住建局、市城管局牵头，对城区所有道路指示牌进行排查，确保指示牌设置清晰明确、指示准确，停车位施划科学合理、应划尽划，特别是侵占盲道的要进行重点整改。此外，对于施建不合理、不达标的盲道要进行全面排查和整改。

（六）关于公益广告的问题。曲靖目前公益广告较多，展示内容也基本齐全，但还存在对于一些需要展示的内容展示不充分、不显眼，不突出的问题。请四区牵头对公益广告进行排查，在主要交通路口、重要交通节点适当增加“不忘初心、牢记使命”主题教育，特别是交通路口增补文明交通类公益广告。学校周边及主次干道要适量增加“未成年思想道德建设”公益广告。

（七）关于公交车站台的问题。曲靖目前公交站台公益广

告做得多，但还存在站台标识被占用情况。请市交通运输局牵头，四个区配合全面排查，在11月12日前确保站台标识及线路标识牌进行双面展示，对破损的公交车站台要及时进行维修；加大保洁力度，确保环境卫生干净整洁；上下车井然有序。

（八）关于公共卫生间的问题。请四区牵头对主次干道、商业大街进行全面排查，确保每500米能见到公共卫生间指示牌，标识醒目，清晰标识所在位置和距离。同时，要加大公共卫生间保洁力度，要有卫生纸、有洗手液、有香薰、有无障碍设施，地面干净整洁无水渍，无明显异味。

（九）关于学校的问题。《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》要求，学校要按照文明校园创建“六个好”的标准，图文并茂展示文明校园创建做法及成效，设置校园安全教育宣传栏、未成年人思想道德建设宣传栏，设置扣好人生第一粒扣子主题实践活动宣传栏、新时代好少年事迹图片展示。请市教体局牵头、四区配合对主城区所有学校进行排查，合理设置校园安全教育宣传栏、未成年人思想道德建设宣传栏，设置扣好人生第一粒扣子主题实践活动宣传栏、新时代好少年事迹图片展示等。此外，在学校入口的显著位置集中展示学生守则、学生行为规范等内容。

（十）关于校外培训机构的问题。今年的测评体系增加对校外培训机构的检查和测评，相关建设标准及要求已经下发。请市教体局牵头，四区配合，对照测评体系要求，加强对校外培训机构的培训管理，层层签订责任书、承诺书，同时在校外培训机构的显著位置展示行业规范。

（十一）关于路名标识的问题。请市民政局牵头、四区配合，对 1575 个实地测评点位进行全面排查，不掉一项、不漏一个，确保通过百度、腾讯、高德导航系统驾车、步行均能精准达到目的地。

（十二）关于交通秩序的问题。《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》要求，无行人横穿马路、跨越围栏，闯红灯现象；机动车辆行驶有序，礼让行人；公交站台设置合理。曲靖市行人横穿马路、跨越围栏、闯红灯现象仍然时有发生。请市公安局交警支队、市城管局牵头，根据单位工作职能，结合《曲靖市文明行为促进条例》的施行，加大对行人横穿马路、跨越围栏、闯红灯现象、非机动车逆向行驶，摩托车、自行车上人行道行驶的行为劝导和处罚力度，确保机非车辆行驶有序，礼让行人，没有行人横穿马路、跨越围栏、闯红灯等现象。

（十三）关于共享单车的问题。曲靖市还存在部分路段没有共享单车停车位、乱停乱放现象。请市城管局前牵头，合理施划共享单车停放位，加大文明劝导和执法管理力度，及时巡查，对于乱停放的车辆，及时清理至规定的停放区域，确保规范有序停放，无乱停乱放现象。

（十四）关于窗口行业的问题。曲靖市窗口单位普遍存在三年投诉记录本崭新，无记录或有记录但是是一人笔迹，存在明显造假痕迹。仅“设立”了，但达不到“畅通消费者投诉举报的渠道”要求。请市政务服务管理局牵头，加大窗口行业从业人员培训力度，确保热情友善服务、健全完善投诉机制、投诉记录，

常态长效记录、真实记录；此外投诉记录上，要有投诉人、投诉电话、投诉事由、被投诉单位处理意见（测评人员可能会拨打投诉人的电话对投诉处理情况进行询问）。

（十五）关于责任制公示和门前“五包”方面。前期要求在街道、社区展示包保责任制的包保单位及具体责任人的公示牌，之前已经下发过相关范例。请四个区按照要求合理设置包保责任公示栏。另外，门前“五包”也要有相应的公示，请市城管局牵头，对门前“五包”的牵头责任人加强管理，要求他们对标对表、严格履职，督促商户做好门前“五包”工作。

（十六）关于流浪乞讨人员的问题。测评体系要求不得出现任何流浪乞讨人员，尤其不能出现未成年人乞讨现象。但在巡查中，发现麒麟区麒麟南路从文昌街口到麒麟花园段沿线、河北商业街、西门街均有流浪乞讨人员出现，甚至有未成年人乞讨现象。请市民政局牵头、四区配合，对建成区进行拉网式排查，对发现的流浪乞讨人员依法进行收容送返，确保测评期间不发生类似现象。

（十七）关于绿化亮化美化的问题。请市住建局牵头，四区配合，对主次干道、背街背巷装灯率、亮灯率进行全面排查和检修，对楼幢亮化工程进行检查和维修，确保测评期间所有路灯、景观灯、临街楼幢亮化工程全部亮灯，提高城市品位。从现在开始到测评结束，确保亮灯到晚十二点。

（十八）关于环境卫生的问题。目前曲靖的环境卫生得到了很大的改观，但整治效果仍然需要继续保持，现在街面、绿化带还存在零星的垃圾、纸屑、餐盒、食品袋、烟头。请市城

管局牵头，加大环境卫生清扫保洁力度，特别是加大重点部位、断头路、背街小巷、城郊结合部、城区河流、湖塘环境卫生保洁，确保环境卫生干净整洁、城区河流湖水清澈。

（十九）关于出租车、公交车整治的问题。曲靖的出租车、公交车的问题由来已久，每次测评都被扣分。必须对出租车司机进行全覆盖培训，确保所有的车辆要按照出租车的规范要求，做到车内外干净整洁、主动出示发票、服务规范，不拼客不宰客不讲价，礼让行人，文明行车。公交车的问题，去年经过整治后，有力很大的改观，但是昨天还有公交车堵在路中间占用道路，不听志愿服务人员劝导、态度蛮横恶劣，主管部门要对驾驶员进行严肃批评。请市交通运输局牵头，对公交车身内外公益广告、行业规范进行查缺补漏；对出租车司机和公交车司机进行全覆盖培训；同时签订责任书，对违停乱停、不听劝告的要进行处罚；考核公交车驾乘人员要与工资挂钩，决不能因为某个司机一人的关系影响曲靖的测评。

（二十）关于精神文明建设宣传栏设置的问题。《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》要求：社区、公共广场、主次干道、商业大街应用多种形式宣传展示精神文明创建内容。曲靖市的社区、公共广场虽然有精神文明建设专栏，但内容生硬不达标。在主次干道、商业大街的重要节点，精神文明建设专栏设置很少，甚至没有。请市文明办牵头，四个区配合，在主次干道、商业大街的起始点、终点设置宣传栏，图文并茂展示精神文明建设内容、活动、图片等。同时，还要在主次干道、商业大街一定区域展示道德模范、新时代好少年、身

边好人的先进事迹。

（二十一）关于文明旅游宣传资料的问题。《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》要求：宾馆饭店、景区景点、火车站、长途客运站、志愿服务站等要摆放文明旅游宣传资料。目前，曲靖市仅在三星级以上的宾馆饭店和景区景点摆放了文明旅游宣传资料。三星级以下的宾馆饭店、火车站、长途客运站等没有摆放。请市文旅局牵头，设计、印制文明旅游宣传资料，合理分发摆放，确保不被扣分。

（二十二）关于诚信经营的问题。目前，我们“门前五包、门内达标”做得还是比较好。但是，店内展示经营许可证和营业执照的还没有全覆盖。请市市场监管局牵头，开展诚信经营示范店、消费满意示范店等评比活动，针对证照不全的坚决不允许开门营业，严查严管，发现问题及时督办，经验收整改合格后才能重新营业。

（二十三）关于入户模拟调查的问题。今年问卷调查项目增加对市民所在社区 15 分钟便民生活圈的评价。在入户模拟调查、宣传时，要对市民 15 分钟便民生活圈进行引导，比如：对便民市场、运动场地、文化活动中心、社区服务中心、医疗服务机构等内容进行引导宣传，对入户调查中居民评价不好不满意的项目和居民反映的问题，要弄清原因，有针对性的做好疏导工作。请四区在开展入户模拟调查时，把宣传 15 分钟便民生活圈作为工作重点，同时要确保市民对创文工作的知晓率和满意率比去年要有所提高。

（二十四）关于社区文档资料的问题。《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》要求：社区综合文化服务中心要具备开展宣传文化、党员教育、市民教育、科普教育、普法教育等活动的设备条件，并正常向居民开放。各社区要在一楼或室外显著位置展示各项功能室示意图，并且统一规范了《社区综合文化服务中心工作资料》《未成年人活动室工作资料》《科普教育工作资料》等，在社区学雷锋志愿服务站和各功能室进行集中展示。请四个区创文办认真对标对表，督促区域内各社区尽快整改落实到位。

（二十五）关于友善对待外来人员的问题。《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》要求：友善对待外来人员，耐心热情回答他人的询问。要提醒市民，不论什么时候如果有人问路，一定要耐心回答，微笑指示引导。请四区创文办要进一步强化迎检礼仪礼节，加强对重点人员礼仪礼节的培训，做到文明接待、热情服务。

（二十六）关于对标对表示意图和 15 分钟生活圈示意图的问题。目前，我们发现还有用去年的对标对表示意图，没有按照新的测评体系要求制作的。请四区牵头及时整改落实，同时要在小区、社区的显眼位置规范设置 15 分钟生活圈、对标对表示意图、晨晚练标识标牌。

（二十七）关于建筑工地的的问题。请市住建局对建筑工地所有的负责人进行培训，对建筑工地进行全覆盖检查，对硬指标不达标要进行整改，软指标不达标的也要进行整改。特别是测评点位电话联系，不能漏接电话，接电话人要文明用语、

热情大方。

以上27个问题,是目前我们督查发现的明显不达标的问题,请相关单位要对标对表,按照标准完成整改任务,确保测评不丢分。