

敕勒川草原重生记



▲游客在峪见小镇中露营游玩。

区创新“三带一区”生态治理模式，累计完成义务植树 129 万株，4.5 万亩退化草原重现生机、1.5 万亩抚育森林郁郁葱葱，10 余万平方米裸露山体彻底修复，森林覆盖率达 39.2%。

如今，敕勒川生态草原观光带核心区植物已由修复时播种的 20 余种增加到 70 多种，獐子、狐狸、野兔等动物数量明显增加，一个生机勃勃的动植物“王国”重现大青山南麓。好生态带来高人气。今年，

一条全长约 110 公里的敕勒川生态草原观光带串起大青山前坡多个生态旅游景点。每逢周末，不少游客前来“打卡”。“多年前这里风沙漫天，后来随着生态改善，我和家人经常来逛一逛。”呼和浩特市民张齐说，“今年雨水充足，草原上还形成‘九曲河’美景。”

沿敕勒川生态草原观光带一路前行，雅玛图森林公园、峪见小镇、敕勒川星光里、恼包文旅小镇、马头琴小镇等多个生态文旅地标映入眼帘。

峪见小镇坐落在新城区古路板村，是一处改建自废弃水泥管厂的露营地，“草原露营+马术旅拍+星空咖啡”的混合业态吸引不少游客。“我们将园区内 80% 的空间免费开放，依托敕勒川草原这一旅游名片，小镇自开业起便深受游客欢迎，单日最高接待量近 3000 人次。”峪见小镇负责人吕春辉说。

新城区委书记赵永刚介绍，敕勒川生态草原观光带积极打造文旅体商融合发展新格局，借助内蒙古群众文化体育运动中心、国家北方足球训练基地等项目，当地从整合资源、丰富文旅活动等多方面协同发力，策划举办品牌演唱会、草原音乐节、乌兰牧骑巡演、马拉松进景区、速度赛马等文旅活动和体育赛事。

从荒石滩到大草原，再到旅游名片，敕勒川草原的生态之变不仅是自然生态修复的成功典范，更是生态与文旅融合发展的生动实践。

（据新华社）



▲上图为 2012 年 6 月拍摄的生态修复前的内蒙古呼和浩特市近 3 万亩荒石滩；下图为 2017 年 8 月拍摄的生态修复后的敕勒川生态草原观光带核心区。

“卷尺哥”走红！

深圳为何能做到市民“随手拍”部门“速整改”？

在深圳，市民“随手拍”给公共设施提建议、对城市生活提要求，往往能得到相关部门的快速响应。这背后，是深圳对民生诉求“未诉先办”的探索，在城市治理中实现公众积极参与和部门及时整改的“双向奔赴”。

一名被称为“卷尺哥”的广东深圳市民近日走红网络。两年多来，他带着一把卷尺行走街头，专门给公共设施提建议，比如，人行过街天桥的坡度宽度不合理、路面破损存在安全隐患等，累计拍摄并发布千余条视频。他反映的问题大部分得到了相关部门的快速响应整改，网友对此纷纷点赞：“不愧是‘深圳速度’。”

市民“随手拍”为何能让部门“速整改”？深圳市政务服务和数据管理局局长周剑明表示，深圳从 2024 年开始探索民生诉求“未诉先办”，主动从互联网平台上发掘线索，迅速办理，在城市治理中实现公众积极参与和部门快速响应的“双向奔赴”。

从盯平台到盯全网

“是不是哪位领导派人盯着我账号？”视频中指出的市政设施问题很快就得到解决，“卷尺哥”一度很疑惑。

“我们当然没有‘盯着账号的领导’，但是有一套盯着民生事项的平台和机制。”周

剑明说，从 2024 年开始，深圳在“接诉即办”的基础上探索“未诉先办”，对包括抖音、微博、微信视频号等在内的 42 个网络平台信息进行收集分析，核实线索后形成工单并督办，建立起“线索发现—内容核实—主动立案—跟踪督办”的闭环机制。

作为一座管理人口超过 2000 万、商事主体超过 400 万的超大城市，如何精准高效响应市民诉求，破解城市管理堵点、难点，是深圳面临的考题。

2022 年，深圳以民生诉求综合服务改革为突破口，创新打造了全流程可视、全流程闭环的“@深圳—民意速办”平台，市民在任一渠道反映诉求，都汇集到平台统一受理、一体分拨，一张工单跟到底。在此基础上，平台系统性收集分散在各个网络平台上的民生诉求，探索“未诉先办”。

从盯平台到盯全网，成效显著：目前，“未诉先办”机制已累计主动发现 17 万条线索，核实后形成 5000 余件工单，大部分诉求问题得到有效解决，推动民生诉求工作从被动受理转变为被动主动相结合。

“除了‘卷尺哥’反映的道路管理问题，消防安全、交通运输、公园管理等跟市民生活息息相关的领域也是我们关注的重点，新机制也推动了部分历史遗留问题的解决。”周

剑明说。

今年 9 月，一名网友在“卷尺哥”发布的视频下留言称，宝安区海谷科技大厦旁边一处阶梯严重破损，一脚踩下去可能陷落。“@深圳—民意速办”平台发现此条线索后，当天就联动宝安区石岩街道现场走访查实台阶石板损坏情况，核实后立案并向承办单位发起督办。很快，该处台阶的破损位置完成修补。

从各自办到合力办

“卷尺哥”在视频里记录了相关部门响应的速度，获得不少网友点赞。从发现线索到完成整改，“@深圳—民意速办”平台高效运转的背后，是多个政府部门的协同响应。

走进深圳市政务服务和数据管理局民生诉求服务中心办公场地，一排排电脑屏幕闪烁，接线员们忙碌不停。

“很多诉求事项涉及多个部门，以前各部门‘单打独斗’，很难推动问题的整体性解决，现在所有诉求事项都会汇集到这里。”民生诉求服务中心主任丁慧介绍，深圳打通部门、区域、层级壁垒，将原有的 537 个民生诉求渠道统一归口到“@深圳—民意速办”平台，实现一站式办理。在智能机器人辅助下，紧急类诉求 30 分钟内、一般性诉求两小时内就会被分拨到责任单位。

“涉及安全隐患、基本生活保障等情形的诉求，系统会标记为‘加急’并优先转办、加强督办，相当于设立绿色通道。”丁慧说。符合“加急”情形的工单分拨到责任单位后，也会第一时间得到响应。

10 月 20 日，“卷尺哥”发布视频反映盐田区深盐路与东海路交叉口道路坑洼不平，存在安全隐患。10 月 21 日上午，工人们已在现场设置施工围挡，进行沥青清除作业。

“接到工单后，我们在交通、交警等部门支持配合下，制定了交通疏导方案，预计一个月左右能完成路面的修复施工。”深圳市盐田区建筑工程事务署工程二部部室负责人李雨峰说。

诉求涉及多个部门时，如何锁定主要责任单位，避免推诿扯皮？深圳编制了民生诉求领域“三张清单”：一是事项目录清单，将各类诉求细化为 18 个大类 4000 多项；二是民生诉求职责清单，以最小颗粒度厘清各部门职责边界；三是各责任单位自行编制的具体实施清单。通过“三张清单”确保每个诉求事项都有人管、有人应，实现即时精准分拨。目前，平台一次派单成功率达到 98%。

从办成一件事到办好一类事
修复破损路面、挪走挡

路的树，解决这些问题很重要，但更重要的是避免同类问题反复出现。从 2024 年初开始，深圳全力推动“类案治理”，不仅要办成一件事，更要办好一类事。

周剑明介绍，平台通过大数据分析研判，及时掌握民生痛点和隐患苗头，针对预付式消费、道路品质等 30 多项高发类案进行主动发现和动态分析，各区各部门全面开展针对类案诉求的“每周一议”“每周一评”，分析这类高频诉求出现的表面原因和根本原因，推动源头治理。在全市层面，市委书记每半年召开一次全市范围的民生诉求推进会，市长每月听取专题汇报，把群众反映的每一件小事，都当成关键大事来办。一年多来，诸如水电气加价、预付式消费维权等涉及群众利益的问题得到不同程度的解决。

在深圳，和“卷尺哥”一样积极参与城市治理、提出金点子的市民还有很多。据统计，自“@深圳—民意速办”平台上线以来，累计收到市民反映关于城市管理和治理的意见建议超 32 万条。其中，2000 多人提了 10 次以上的意见建议，80 多名“点子王”每人献计超百次，一批涉及市容环境、公共安全等的城市治理隐患得到及时整治。

（据《人民日报》）