

群众意愿俯身听 一起拔除路面钉

“清钉护路”由“拔钉”到“连心”，“听劝”的济南交通让民生更有温度

快评

记者 于泊升

“清钉护路”本是一次市民自发的行动，这次行动后来成为与政府部门双向奔赴，显示出济南市城乡交通运输局等政府职能部门的转变。这种转变是城市治理现代化的实践，也是互联网时代政府治理逻辑的转向。

2025年中央城市工作会议曾指出，要统筹政府、社会、市民三大主体，提高各方推动城市发展的积极性。城市发展要善于调动各方面的积极性、主动性、创造性，集聚促进城市发展正能量。会议还强调，要尊重市民对城市发展决策的知情权、参与权、监督权，鼓励企业和市民通过各种方式参与城市建设、管理，真正实现城市共治共管、共建共享。

去年印发的《中共中央、国务院关于推动城市高质量发展的意见》也提到，要调动人民群众参与城市治理的积极性、主动性、创造性。

由此可见，新时代城市治理，必须告别“关门决策”，走向开门问计、双向奔赴、协同共治。

从另一方面看，在“人人都有麦克风”的今天，政府更需要打开大门搞建设，只有真正倾听民意、尊重民意、回应民意，才能赢得市民的信任和支持。

放眼全国，这样的“双向奔赴”正在越来越多城市上演。哈尔滨凭借“听劝式文旅”出圈，根据网友建议打造飘雪长廊、推出冻梨切片服务，用真诚打动了游客；深圳“卷尺哥”带着一把卷尺行走在街头为公共设施“挑刺”，市政部门依托机制快速响应；常州市副市长在演唱会现场发抖音，看到网友吐槽“厕所少”后立即回复“今天改善”，次日现场就增设了临时洗手间。

济南交通的探索，也为城市治理提供了借鉴。它告诉大家，政府与市民不是简单的“管与被管”的关系，而是共建城市的“合伙人”。“打开大门干交通”不是一句口号，而是一种治理模式的创新，它让市民从“旁观者”变成了“参与者”。这种模式让决策更接地气、更合民心，也让城市的发展更有温度、更有活力。

当然，当前的转变还只是一个开始。未来，大家希望这种“打开大门”的做法能够更加常态化、制度化，覆盖到规划、建设、管理、服务的各个环节，形成共建共治共享的合力。

一座城市的魅力，不在于高楼大厦有多高，而在于政府与市民的心有多近。当政府愿意俯下身听民意，市民自然会挺起胸膛热爱城市。

大家愿意相信，在“打开大门”的态度和诚意里，济南乃至更多城市将走出别具特色的治理路子，让出行更顺畅，让城市更美好。

倾听，让政府和市民双向奔赴



近日，济南市城乡交通运输局组织施工人员清除马路地钉。受访者供图

读懂济南

一枚“不起眼”的路面地钉，撬动了一场全城参与的治理行动。近期，济南“拔钉人”宋先生与济南市城乡交通运输局的双向奔赴，让4.8万余处路面“暗器”被清理，也树立了济南交通“听劝”的部门形象。

近年来，不少政府职能部门主动转变，通过线上线下多种形式，与市民互动，以一种新的姿态，逐步打破政务服务“围墙”，与市民双向奔赴，成为城市治理的“合伙人”。

记者 于泊升 济南报道

“听劝”是最好的尊重 民声就是行动的哨声

“政府与群众互动的风格在改变。”“职能部门更‘听劝’了，好的建议能直达业务负责人桌前。”这一年来，不少政府职能部门尝试打开大门听民意，通过多种渠道收集市民“金点子”，职能部门“听劝”的形象也逐渐深入人心。

在这场双向奔赴中，职能部门主动摸排群众急难愁盼，将过往的被动处置转变为靠前服务，一桩桩实事，成为市民称道的美谈。以济南交通为例，此前，济南市民宋先生走上街头清障，并通过自媒体账号分享拔钉经历。不少网友留言提供隐患位置，一条“民间线索库”悄然形成。

面对市民的自发行动，济南交通没有视而不见，更没有被动等待。4月3日，济南市城乡交通运输局印发《济南市城市道路“清钉护路”专项行动方案》，一场覆盖全城的路面“暗器”清理战打响。4月8日，济南市城乡交通运输局主动邀请宋先生座谈，不仅让他坐到了“C位”，还安排市内六区城市道路主管部门负责人与他面对面交流。

如今，宋先生手机里济南主城区各区市政负责人的微信已被置顶，一条“市民发现一部门响应一快速整改”的绿色通道就此打通。

截至目前，济南市内六区已清理地钉、螺栓等路面隐患4.8万余处。

这不是济南交通第一次“听劝”。去年11月，齐鲁晚报·齐鲁壹点联合济南市城乡交通运输局启动“打开大门干交通”系列活动，邀请市民代表、自媒体从业者、齐鲁壹点情报员走进地铁运营指挥中心、轨道交通站点，沉浸式体验交通一线工作。在随后的圆桌论坛上，市民们围绕地铁站周边非机动车停车难、断头路打通、公交线路优化等问题畅所欲言，提出的每一条“金点子”都被详细记录，能解答的当场回复，需研究的限期反馈。

不久前，针对市民反映强烈的千佛山医院周边交通拥堵问题，济南交通又联合有关部门调研，并再次向社会征集“金点子”。

“职能部门俯身下沉，耐心倾听群众所思所盼，虚心接纳民间建言，让我们感受到民意有分量、有尊严。”市民王女士的话，道出了群众对政府部门打开大门听民意的认可。

主动发声有利沟通 透明才能赢得信任

如果说“听劝”体现的是政府的态度，那么主动发声则考验着政府的智慧。在很多人的固有印象里，政府平台的官方账号语气固定、风格严肃。近年来，不少职能部门的平台账号探索新模式，逐步打破这一刻板印象。

视线回到济南，2025年，城市道路创掘工程集中，不少市民在社交媒体上问“马路天天挖，何时是个头”。面对讨论，济南交通没有回避，更没有敷衍，而是主动解答，推出了“创掘揭秘”系列科普内容。他们用动画把地下纵横交错的管网画成城市的“血管神经”，用大白话详细解释了道路创掘的原因：有的是为了“外热入济”的民生供暖工程，有的是为了雨污分流的治理，有的是为了消除安全隐患的危旧管网改造。

除了解释原因，济南交通还全面公开施工全流程信息。他们在官网、微信公众号、社区公告栏等线上线下渠道，提前发布施工计划、工期安排及交通导改方案；在每个施工现场都设置了公示牌，张贴“城市道路监督服务平台”二维码，市民扫码就能反映问题、提出建议。

这种“全流程透明化”的做法，有效化解了市民的疑虑。数据显示，2025年济南12345市民服务热线关于道路创掘的投诉量同比下降了50%以上。

如今，打开济南交通公众号，除了必要的政策发布，更多的是“工程建设进度条”“出行攻略”“交通科普”等市民喜闻乐见的內容。他们用“宝子们”等网络词汇拉近与市民的距离，用长图、短视频、动画等多种形式让政策解读变得生动。这种“接地气”的发声方式，不仅让公众号粉丝量有增长，更让政策走进了市民心里。

编辑：马纯潇 组版：侯波

山东沂蒙特产
手工杂粮软煎饼

四种精选粗粮 软糯喷香 老人小孩都爱吃!

特产好价 **34.9/500g*4袋** 农超心意卡

山东枣庄
特产辣子鸡

真空包装 2kg半年鸡 椒香辛辣 地道枣庄味

特产好价 **98/份** 农超心意卡

微山湖
特产松花蛋

无铅工艺 晶莹剔透 新鲜鸭蛋 恒温腌制

特产好价 **58/20枚装** 农超心意卡

商河仁风
&珍珠红西瓜

缤纷春夏 脆甜清爽 皮薄肉脆 生态种植

特产好价 **55.9/一黄一红** 农超心意卡