

## 城市锐评

## “市民城管”推进社会多元共治

■孔德淇

“市民扫码，城管报到。”今年以来，甘肃省兰州市城管委坚持“为市民服务就该请市民参与，才能让市民满意”的理念，由政府“单向管理”转向邀请市民“共同参与”，积极探索“市民城管”新机制，推出信息化监管小程序，优化微信“随手拍”平台功能，畅通市民投诉渠道。

笔者了解到，截至目前，兰州市城管委办理微信“随手拍”反映问题6000余个。这代表着兰州市民已经参与到城市共同治理中，市民的每一个呼声都不再被忽视，同时变身成为助力兰州更美更好的监督者。

现实中，一些城市问题若没有及时发现、被解决，久而久之就会产生“破窗效应”，导致小问题酿成大难题……面对这一现象，兰州市城管委积极寻求新路径，推出“市民城管”新机制。新机制一方面加强对各县区城管执法部门的督导，确保责任明确、人员到位；另一方面积极引导市民群众，开展垃圾分类、定点祭祀管理等宣传活动，督促沿街商铺落实“门前三包”，鼓励更多市民

参与相关方案、政策制定，并听取、采纳合理意见建议等，共同提升城市形象和文明程度。

“市民城管”新机制的推行如同一道清风，吹拂着城市的每个角落。市民们通过手机扫码，城管就会迅速报到。微信的“随手拍”平台成为他们发声的舞台，问题的曝光率前所未有地提高，市民们的心声得到了及时回应。

在笔者看来，这是一次深化“放管服”理念的生动实践，同时也蕴藏着一场观念的革新。过去，城市管理往往是单向的，被视为行政部门的专属领域，市民们只是被动接受和执行城管的决策。然而，随着时间的推移和经济社会的发展，越来越多的城市意识到，城市是全体市民共同生活的家园，实施城市管理、营造优美宜居环境，需要社会各界共同努力；越来越多的市民开始行使主动参与城市管理的权利，希望能够为自己居住的城市贡献一份力量。

从实际效果来看，兰州市在推行“市民城管”这一新机制的过程中，涌现出了一大批热心市民，主动投身于城市管理的行列中，成为城市管理与建设的

守护者。市民的积极参与不仅加强了对城市管理的监督，也增强了城市管理的工作力量，凝聚了更多管理智慧。社会各界共同参与和行动，城市面貌焕然一新，文明行为蔚然成风。市民主动承担起维护城市秩序和环境的责任，也能够更好地了解和理解城市管理的需要和困难，从而形成共识，推进社会多元共治，提升城市管理效能。兰州市的这一举措也为其他城市提供了借鉴和启示，有利于推动城市管理向更高水平迈进。

然而，我们也要看到，“市民城管”在实践中还存在一些问题和挑战。例如，如何进一步提高市民参与的积极性？如何加强与市民的沟通与互动？这些都需要进一步探索和完善。城市管理部门也应继续加大投入，增加人力资源，提升工作效率，以更好地响应市民的期待和需求。

“市民城管”的新模式为城市管理注入了新活力新动力，多多益善。未来，我们期待更多地方鼓励市民参与城市管理，聚焦民生问题，倾听群众声音，共同打造更加宜居、文明的城市环境。

## 察言观社

“参与反诈算见义勇为”  
激发全民反诈积极性

■李英锋

近日，江苏省南京市公安局、市见义勇为基金会制定出台《南京市防范打击电信网络诈骗犯罪见义勇为专项奖励办法》，规定除履行法定义务、工作职责外，凡在南京市行政区域内积极参与阻止、举报电信网络诈骗的公民，按照制止诈骗案件发生、提供涉诈电话卡或银行卡线索、提供诈骗犯罪嫌疑人线索、提供出境从事诈骗活动线索、协助公安机关抓获犯罪嫌疑人、打掉犯罪窝点等情节和贡献大小，由南京市见义勇为基金会给予100元—5000元不等的奖励。

民众参与阻止、举报电信网络诈骗行为就可以获得见义勇为奖励，这一机制具有物质激励和精神激励双重属性，既给民众参与反诈的相关行为“正名”，也拓展了见义勇为行为的外延，有助于调动民众的反诈积极性，营造全民参与反诈的社会氛围。

从法理角度看，把民众参与阻止、举报电信网络诈骗行为纳入见义勇为范畴，符合奖励和保护见义勇为人员的立法精神。电信网络诈骗是一种违法犯罪行为，既有可能侵害民众的财产安全，也有可能侵害国家、集体财产安全。而普通民众在法定义务、工作职责以外，通过举报电信网络诈骗行为，提供诈骗线索、协助公安机关抓获犯罪嫌疑人、打掉犯罪窝点、制止诈骗案件发生等方式积极参与反诈，就是在同违法犯罪行为作斗争，就是在保护他人的财产安全或者国家、集体财产安全。这种反诈行为符合见义勇为的法律特征，具备了见义勇为的法律要件。向积极参与阻止、举报电信网络诈骗的公民发放见义勇为奖励，具有合法性、合理性和必要性。

近年来，尽管相关部门持续加大反诈力度，形成了对电信网络诈骗的高压严打态势，但反诈形势依然严峻。2022年，全国公安机关破获电信网络诈骗犯罪案件46.4万起，缉捕电信网络诈骗犯罪集团头目和骨干351名；公安部累计向各地推送预警指令2.4亿条；工信部累计拦截诈骗电话21亿次、短信24.2亿条，处置涉案域名网址266万个；中央网信办封堵境外涉诈网址79.9万个、IP地址3.8万个……这些数据说明，电信网络诈骗行为还非常猖獗，还时刻威胁着民众、企业的财产安全，反诈工作还面临着很多挑战。而通过见义勇为奖励机制把民众反诈的力量充分挖掘出来、发动起来，能够织密筑牢反诈防骗的安全网，向公安等部门提供更多有价值的反诈线索，减轻诈骗行为的危害，有效打击震慑诈骗分子，给民众或企业的钱袋子加一层防护。

目前，除了南京市，江苏无锡、常州、南通、盐城、泰州、徐州、连云港、宿迁等地均出台了市级层面奖励办法，将参与打击治理电信网络诈骗纳入专项奖励范畴。这是一种积极的反诈探索，能够激发社会反诈积极性，构建全民反诈新格局，推动反诈工作走深走实，提升反诈治理效能。这一反诈激励机制于法于情于理都有推广价值，值得各地学习借鉴。

外卖骑手受聘  
“食品安全监督员”

近来，多地市场监管部门创新推出食品安全监管新举措，让外卖骑手担任食品安全监督员，激发多元社会力量共同参与食品安全治理，更好守护“舌尖上的安全”。

中新社发 朱慧卿作



## 微言微语

## 博物馆打破“周一闭馆”惯例，有何深远意义

背景：

为最大限度满足公众参观需求，江苏南京六朝博物馆自7月31日起至10月8日，取消周一闭馆，市民、游客周一至周日每天都能参观。与此同时，浙江杭州也调整52家市属国有博物馆的开放时间，实行分类错峰开放。

在我国，文博馆“周一闭馆”惯例由来已久。面对暑期参观预约难，上述博物馆打破惯例，为“博物馆热”加了把火，获得网友称赞。

①克鲜：南京六朝博物馆等诸多博物馆改革创新的举措，是对游客参观博物馆热情的积极回应，也是为了更

好展示文物的自我加压。希望更多的博物馆能跟进改变“周一闭馆”的一刀切的规定。面对目前确实存在的供求紧张关系，希望博物馆在保障安全、秩序的前提下，深挖资源、延伸服务、提升供给。

②徐林生：近期，旅游热点地区文博展馆门票出现“预约难”等现象，表明一些展馆在改革创新、挖掘潜力、提升服务等方面还有明显改进空间。有关部门应当与时俱进，强化服务意识，创新服务方式，因地制宜，聚焦问题导向，打破更多公共文化服务“惯例”，以满足人民群众日益增长的文化需求。

③《钱江晚报》：面对“博物馆热”，博

物馆方面进行相关的机制探索，拿出实实在在的举措呵护市民这份热爱，值得我们称赞。实行“每天开放”制容易，在承受巨大人流压力之时费时费力完成文物维护工作不易。客观上，这需要各地博物馆拿出一种“自我革命”、打破框框、深挖潜力的精神和决心。“打破惯例”的终极目标是博物馆优化服务，而博物馆优化服务的终极目标则是大力弘扬中华优秀传统文化，以中华文明自带的养分滋养人心。面对公众高涨的参观需求，唯有打破障碍、增加供给、提供更优质服务，才能与社会需求实现共振共鸣，为传承发展中华优秀传统文化创造最有利的条件。