



海口开展“双创”活动后，城市面貌发生了令人惊喜的巨大改变。图为俯瞰海口美景。 显煌摄

以问题为导向，以惠民为目标，以愚公移山之志“啃”城市管理“硬骨头”——海口双创，厚植百姓获得感

市容市貌：改“脏乱差”为“净靓美”

“双创”启动之前，海口的老城区、城乡结合部、城中村等地，乱摆乱卖、乱停放、乱扔乱贴、乱搭乱建等现象大量存在，这些顽瘴痼疾一时难以根除，人的陋习也不是一朝一夕就能改变。

由于海口在城市基础设施、城市功能、市民生产生活环境方面的历史欠账太多，而“双创”《测评体系》大量的指标涉及基础设施和民生工作。为此，海口坚持问题导向，坚守惠民底线，紧扣“双创”《测评体系》要求，从严从实，落细落小，切实解决好群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

环境“脏、乱、差”和交通秩序是市民最关心关注的民生问题，凤翔路入丁村的城南路被喻为龙华区、琼山区交界共管的“中英街”，是出了名的难

管“马路市场”，因为全面清理了占道经营，实施严格的“门前三包”责任制，道路变得整洁有序、畅通。琼山区及时采取疏堵结合的方式兴建了城南安置点，安置了原260多户占道经营摊主，同时配齐了垃圾桶等必要保洁设施。镇村干部加强安置点的日常巡查，发现哪家清洁不到位，立即督促摊主整改。

在市容市貌部门的强力推动下，全市“双创”区域内现有的4万多家店铺、小区、工地、各单位等“门前三包”责任单位（业主），全部签订了“门前三包”责任书。4个月来，共处罚不落实“门前三包”责任单位1.4万多家。

“从没见过海口如此干净”这才

是旅游城市的样子”……市民和游客纷纷点赞。

省委常委、海口市委书记孙新阳心系困难群众，经常深入基层帮助困难群众解决问题，引导全市各级各部门高度关注民生工作，把“双创”工作变成顺民意、得民心、惠民生的“幸福工程”、“满意工程”。

“双创”一开始，海口连续打响“门前三包”整治、小街小巷改造、交通秩序整治等九大战役。完成858条小街小巷改造，52条道路修复，启动46家农贸市场环境秩序整治和改造升级；全市查处交通违法行为39万件，拆除违法建筑310.5万平方米，全年防违控违65.6万平方米；积极筹备首届海南国际旅游岛三角梅花展，种植三角梅近10万株。

群众态度：从“不理解”到“齐点赞”

流动摊贩因“双创”而生计受影响的问题，一直是“双创”刚启动时群众议论最多的焦点。但海口市委、市政府以“欢迎市民为‘双创’多提建设性的宝贵意见，洗耳恭听吐槽”的态度，迎难而上。

首先把密切服务群众贯穿“双创”全过程，使百姓在“双创”中得到实实在在的利益，让“双创”成为名副其实的造福百姓的民生工程，这是海口“双创”的宗旨。

“双创”启动不久，孙新阳就深入基层，帮助解决海甸三西路马路市场商贩转型经营的问题，引导全市各级各部门高度关注民生工作。在环境整治过程中，各级党委政府因地制宜地引导分流海口市困难居民的就业，对小摊小贩、残疾人等弱势群体给予更多关怀和帮助，让他们感受到城市的

温暖暖意。

为落实“双创”中民生保障问题，海口市民政局对因“双创”专项整治出现务工困难、家庭生活困难的人员进行摸底调查，将面向“双创”一线工作单位开发出的首批100个公益性岗位，留出部分岗位给占道经营人员及其家庭成员。

通过叫响社会主义核心价值观，推进志愿服务制度化，发挥身边好人、最美人物的引领作用，海口营造出浓厚的“双创”氛围，无处不在传递着提升城市文明的正能量。占道经营的商贩少了，闯红灯的电动车少了，乱扔垃圾的行人少了，好人事层出不穷，琼山区凤翔街道办干部薛根军患癌仍坚守岗位，直至生命最后一刻，秀英区海秀街道办海秀镇网格员吴静茹不畏高温酷暑，轻伤不下火线等，就是其中的

优秀代表。“双创”割除了人的不文明陋习，扭转了一些人不良的生活方式，市民逐步适应新的环境、文明素质在提升，海口在提速城市改造的步伐。海口市目前拥有各级道德模范182人，“海口身边好人”300多名，其中上“中国好人榜”的有18人。

只要坚持创建为民，就能激发群众创建热情。由于海口把创建过程当作为人民谋福祉的过程，当成群众自身实践、自我教育的过程，让群众真切地感受到创建带来的实惠，从而激发更高的热情，以更加自觉的行动参与创建；坚持从与群众日常生活联系最密切的问题入手，每年集中力量办几件群众最关心、最期盼、最高兴的好事实事；重视保障和改善文化民生，加快公共文化服务体系建设，促进基本公共

服务标准化、均等化，为文明城市提供文化支撑；坚持重心下移，拓展工作领域，推动创建向街道、社区、乡镇、村庄、企业、学校等基层单位延伸，组织引导各类经济组织、社会组织、民间机构、群众团体等支持参与创建，激活社会创建细胞；不仅在窗口单位、繁华街区、公共场所、党政机关等区域搞创建，更抓好老旧小区、背街小巷、城中村、城郊结合部等部位的创建，推动创建工作在基层扎实开展、落地见效。

慢慢的，群众各种不理解的声音少了，看见了城市面貌真正转变，老百姓享受到的实惠越来越多，点赞的声音也随之增多了。坚持问题导向、创建惠民的做法显示出巨大威力。最新一次模拟入户调查结果表明，海口群众对“双创”满意率为89.9%。



来自社会各界的志愿者成为海口“双创”中一支重要的力量。图为在海口的外国友人作为志愿者参与到“双创”活动中。 建强摄



开展“双创”后，海口积极筹备首届海南国际旅游岛三角梅花展。图为准备中的三角梅花展一景。 袁才摄



海口各个单位积极开展“双创”宣传，让“双创”的意识深入百姓心中。图为海口市仁里南社区的工作人员将门前三包责任书等相关资料送到各饭店商铺里，并将其挂在醒目的位置。 袁才摄

干部作风：由“不积极”到“争着干”

严格要求全党守纪律、讲规矩是十八大后政治新常态，不断加强问责追究制度，是专治“推、等、靠、要、庸、懒、怠”等典型“体制病”的利器。为了转变干部作风，海口市委着力构建“督察合一”制度，推出《海口市“双创”工作考评与奖励暂行办法》等一整套严密详尽的督察方法和操作细则，将所有“双创”工作纳入督察范围，将所有责任单位和责任人均列为督察对象，督查无禁区，考评无暂停，真正做到把追究问责贯穿于“双创”工作全过程。

首先，海口把立行立改作为作风转变的突破口，组织对市直各单位、各区、27个主体创建单位和建成区外17个镇及三江农场进行考评，在媒体设立“考评发布台”和“双创”红黑榜，公开考评结果，曝光存在突出问题，扩大督办的影响力。市纪委、市委组织部

对工作不严肃的单位和个人约谈了市、区13个单位、152人次。4期大型问责节目《亮见》播出后，共问责干部129人，处分12人。一系列从严从实的问责，在干部队伍中引发强烈震动。自找漏洞、主动纠错的行为，迅速成为各级各部门的“自选动作”，得到市民追捧和国内舆论的关注肯定。

为解决“双创”过程中出现的反弹、反复问题，实行顶格处罚，截至2015年11月，共处罚违法违规事项31.5万宗，罚款金额3094.4万元，对违法责任单位及责任人形成强有力的震慑。

严管重罚、强势问责是践行“三严三实”的必然要求，也是“双创模式”的核心构件。直面问题下猛药，即查即办立“考评发布台”和“双创”红黑榜，公开考评结果，曝光存在突出问题，扩大督办的影响力。市纪委、市委组织部

性。2015年中国第四次省会城市公共治理调查，海口在30个省会城市中排名第9。社科院发布《2015年公共服务蓝皮书》，海口在全国38个主要城市的公共服务满意度评比中排名第5。

对督查中发现的难点问题，海口市住建局、商务局、环卫局、园林局等相关部门的主要负责人经常被约谈，并要求制定方案加大整改力度。通过日常督办、专项督查、领导约谈等强力督导方式，既推动了“双创”工作，也促进了干部作风转变，全市干部带头干、拼命干的形象，成为海口“双创”的突出亮点，“推、等、靠、要、庸、怠”的现象大幅减少。

“双创”工作全方位加大推进力度，呈现出“五个前所未有的”总体态势：一是各级党委政府的重视程度前所未有；二是社会主义核心价值观“24”字知晓率前所未有；三是干部作

风转变前所未有；四是社会动员的广度与深度前所未有；五是市容市貌的变化前所未有。

取得的“四大成效”：一是美化了城市市容环境，得到了中央媒体的高度赞许；二是凝聚了全市上下的力量，得到了社会各界的广泛支持；三是密切了党群干群关系，得到了基层群众的积极拥护；四是带出了过硬的党员干部队伍，得到了上级的充分认可。

发“愚公移山”之志，以“三严三实”为核心要求的“双创”模式，是海口历史上范围空前、力度空前的社会总动员，释放出磅礴正能量，不仅大大提升了城市管理治理水平，而且强力助推了各项事业的大发展。市民游客纷纷点赞，普遍认为海口形成了前所未有的心思进、心思干的良好氛围。（官贝）

海口“双创”数字成果

1	先后打响了小街小巷改造、交通秩序整治等九大战役
2	全市落实“门前三包”主体责任单位（业主）4.3万家，签约率100%
3	完成91条道路和12个小游园绿化
4	拆除占道疏导点115个，取缔马路市场66个
5	完成858条小街小巷改造、52条道路修复
6	启动46家农贸市场环境秩序整治和改造升级
7	集中整治停车场1079家，划设临时停车位3500个
8	查处交通违法39万件

2015年7月，海口市把创建全国文明城市和国家卫生城市作为贯彻落实“四个全面”战略布局，促进海口治理体系和治理能力现代化的重要举措，作为“三严三实”专题教育的有力抓手，提出用三年时间，努力实现城市管理和城市风貌两个大转变。

半年来，在海口市委、市政府领导下，全市上下发扬“5+2、白加黑”“钉钉子”“马上就办”“拍一拍”四种精神，党员干部带头坚定“大海胸襟、椰树风骨、三角梅品格”三种特质，全面开启“双创模式”，取得显著成效，并在实践探索中逐渐成熟成形，为新常态下统筹经济社会、城市建设与管理以及民生事业的超常规发展，找到了一个切合改革要求、体现时代特点、符合海口实际的党政工作新机制、新方法。

用“愚公移山”之志攻坚克难，举全市之力推进“双创”工作，即做大六个“坚持”。坚持高位推进、高速运转；坚持问题导向、创建惠民；坚持营造氛围、突出内涵；坚持严管重罚、强势问责；坚持着眼长效、创新机制；坚持省市联动、全民参与，汇聚省直部门、中央驻琼机构、驻市军警、省属院校、社会团体、广大企业和市民等方方面面的力量，形成了全社会同心协力促“双创”的工作大格局，迅速实现了市容市貌、群众态度、干部作风“三大转变”。



曾经的海口市红城湖污水中漂浮着垃圾。 高林摄



在“双创”开展后，红城湖摇身一变，湖景越来越靓。 高林摄