

十堰“文明随手拍”入选中宣部融合传播优秀案例
指尖聚微光 共治绘文明

从旁观者到治理主力军

城市街巷纵横交错，背街小巷、公交站台、天桥边角等细微角落遍布全城。仅依靠城管一线工作人员有限的巡查力量，难以实现全域覆盖、无死角管控。诸多细微却影响民生、有碍市容的问题，往往只有日常穿行其中的市民能够第一时间察觉。过去，不少群众发现环境脏乱、设施破损等问题后，虽有反映诉求的意愿，却面临反馈渠道不清晰、处置进度不透明、结果无反馈等困境，市民参与城市治理的热情缺乏有效释放渠道。

2025年9月15日，“文明十堰·城市管理随手拍”小程序正式上线。小程序设置“问题随手拍、好事随时做、新风随处传”三大板块，市民只需微信扫码或搜索名称即可进入，无需复杂注册，动动手指上传图文、附带精准定位，即可反馈市容环境、市政设施、园林绿化等六大类城市管理问题。平台不仅支持曝光城市乱象、督促问题整改，市民遇到邻里互助、凡人善举等暖心事迹，也可上传报备，经审核后公开宣传展示，实现监督陋习、点

赞文明双向并行。

小程序为全民参与城市治理打开了全新通道。张湾区车城路街道龚家沟巷公交站台垃圾桶摆放不合理，人民南路与上海路路口沙县小吃门前井盖破损存隐患……这些极易被常规巡查遗漏的城市“微小短板”，如今通过随手拍平台全部纳入规范化处置流程。

穿梭街巷的外卖骑手、饭后休闲的退休老人、日常通勤的上班族，人人都能成为城市治理的“啄木鸟”。大家彻底告别文明创建“旁观者”身份，成为城市治理的主角，推动城市管理跳出“部门独奏”的局限，奏响全民共治的“文明大合唱”。经过多渠道线上线下立体推广，随手拍已成为十堰市民参与城市建设的新生活习惯。



件件有回音，文明有激励

“随手拍最怕拍了白拍、反映无回应。”这是此前不少市民参与公共监督的普遍顾虑。为切实守护群众参与热情，杜绝热心线索石沉大海，十堰依托城市运行管理服务平台，搭建起全流程闭环处置机制，形成“市民上报—中心受理—分类转派—部门处置—结果反馈—跟踪回访”完整工作链条，严格落实2小时内立案、精准派单、限时处置、市民评价的标准化工作规范。

市民提交线索后，后台将第一时间审核甄别，由市综合行政执法指挥调度中心精准派发至街道、市政、城管等对应责任单位。针对龚家沟巷公交站台垃圾桶摆放乱象，工作人员现场踏勘、

即时调整点位；路口破损井盖也第一时间完成更换，彻底消除安全隐患。所有诉求处置完毕后，结果统一回传平台并反馈上报市民，由市民对办理成效进行评价打分。截至2026年8月底，小程序注册用户达1.8万人，累计接收市民上报各类问题6000余件，办结反馈率达96.36%，有效解决了群众身边一大批城市治理“关键小事”。

热心善举有回馈，全民共治有温度。平台同步配套积分激励体系，市民上报有效问题、上传好人好事、参与问卷调查、评价市场环境等，均可积累积分，积分可在指定合作超市兑换购物卡，让市民的公益付出看得见、有回报、

受认可。

在六堰寿康永乐超市，不少市民定期前来兑换积分奖励。小程序上线至今，累计兑现积分奖励10万余元，1794名市民完成奖励兑换。市民王女士长期坚持参与随手拍，每月可上报十余条有效问题线索，累计兑换上百元购物卡。“散步时看到设施破损、环境脏乱，就会习惯性拍照上报，既能为城市文明出力，还能收获奖励，一举两得。”

也有市民更看重参与城市治理的归属感与荣誉感。市民李先生表示，积分奖励只是锦上添花，最有意义的是自己反映的问题能够落地整改，真切体会到自己是这座城市的主人。

如何进入“文明随手拍”小程序

微信搜索“文明十堰”或“十堰城管”微信公众号，点击关注，进入“文明十堰”或“十堰城管”微信公众号——点击右下角“文明实践”或“文明随手拍”进入“文明十堰随手拍”小程序。

探索文明治理的十堰样板

随手拍小程序的价值，不仅仅是解决街头细微琐事。它既是城市问题监督整改平台，也是新时代文明新风传播窗口。依托“好事随时做”板块，市民记录的志愿服务、邻里帮扶、暖心善举等正能量素材，经筛选审核后，通过全市融媒体矩阵广泛传播。一边聚焦短板、倒逼整改，一边挖掘善举、弘扬新风，一抑一扬之间，让文明理念深度融入市民日常生活。

市城管执法委综合行政执法指挥调

度中心数字城管科工作人员崔鑫介绍，小程序上线一年来，有效融合文明创建、城市精细化治理、群众激励机制，打通了民意诉求反馈的“最后一公里”，切实落实群众的知情权、参与权、监督权，探索构建出“群众随手拍、平台统筹派、部门快速办、全民共监督”的数字化文明治理新模式。通过线上收集民意、线下闭环整改、全域全民监督，以数字化传播赋能基层精细化治理。这套可复制、可推广的治理实践，正是项目成功获评中宣部

优秀融合传播案例的核心优势。

一座城市的文明，藏在平整完好的路面、摆放规整的设施、干净整洁的街巷角落，更藏在每一位市民的眼中、心中与行动中。一个小小的微信小程序，搭建起全民参与城市治理的桥梁。点点指尖微光，汇聚成满城文明暖流。人人关心城市、人人建设城市、人人守护城市的美好图景，正在山水车城徐徐铺展，为全国文明城市常态长效建设提供了可借鉴的十堰样板。

