

身边小事在“家门口”就能解决 1000多名城管队员扎根社区

昨天上午9点，钱桥城管队员石祥辉走进美林湖小区，从1号楼开始逐户排查楼道堆物。“阿姨，这些纸箱不能堆在这里，楼道里要保持整洁。”耐心劝导居民成了他的工作日常，日均处理15件类似问题，“这些看似琐碎的小事，却是居民最关心的事。”像他这样扎根社区的城管队员有1000多名，他们进驻全市761个社区，自2022年至今已坚守一千余天，接办处置各类热点难点问题超5.5万件。如今，通过与社区、物业等多方建立协同机制，越来越多的问题在“家门口”就有了解决方案。

机制落地“破小忧”

“以前总觉得楼道堆点东西不碍事，经城管队员一说才知道，这堵的是生命通道。”美林湖小区3号居民王师傅有些不好意思地说。听完城管队员讲解楼道堆物的危害后，王师傅当即动手清理。这样的转变，源于无锡城管进社区工作的开展。2022年9月，无锡率先试点“城管进社区”，同年10月全面推行，并在2023年纳入市委、市政府重点督办事项。工作中采用“1+N”挂钩模式：1名城管综合执法队员+N名城管协管队员挂钩进驻模式，进驻社区的城管队伍主动排查隐患，明确楼道堆

物、私占绿地等问题的处置流程。

“以前是居民投诉了才去处理，现在我们每周都进社区巡查，把问题解决在萌芽阶段。”石祥辉说。机制落地首年，惠山区城管局累计解决市容环境秩序、垃圾分类、停车秩序等各类难点问题1.7万余起。惠山区城管局相关负责人表示，像美林湖小区的楼道堆物问题，当天就形成了“城管劝导+居民自清+三方清运”闭环：居民主动清理个人物品，城管联合社区、物业对无人认领的旧家具进行集中清运，短短半天，12栋楼的生命通道全部恢复畅通。

多方共治“美市容”

近期，钱桥春来苑小区居民的抱怨，成了钱桥城管中队徐冠杰的“心头事”。这个十几年的老小区，车位配比不足，部分私家车司机图方便，把车停在电动车位后方的空隙里，导致电动车进出困难，堵车事件频发。“光靠城管贴罚单治标不治本。”徐冠杰告诉记者，他牵头建起协调群，多次组织线下议事会，在多方合力下，小区车辆拥堵问题发生率大幅下降。截至目前，徐冠杰所在分队已整治各类市容问题4.8万余件，队员日均处置问题15起。

这样的协同场景，在社区里越来越常见。近日，钱桥城管队员杨恒在巡逻时发现，美林湖小区临街店铺将公共绿化带改造成了“菜园”，种植了青菜。第一次上门劝导时，店家虽口头答应，复查时却发现菜苗长得更旺。杨恒再次上门，最终店家主动清理菜苗，城管和社区还帮忙补种了麦冬草，让绿化带恢复了原貌。如今，无锡城管进社区已形成响应机制：一般问题“城管+社区”吹哨报到办结，难点问题“多部门联席会商”化解，重大问题“联合执法”处置。



城管队员在小区给居民发放宣传手册。

理念转变“送服务”

上周末，城管队员邵棟在春光苑小区的垃圾分类公益活动中，一边给居民递手册，一边演示分类投放。活动当天，城管、社区、物业还一起清理了绿化带里的散落垃圾。“以前城管是来管事的，现在是来帮忙的，还教我们知识，感觉特别亲切。”居民李阿姨说。这种“服务型”转变，成了城管进社区的新标签。

记者采访中获悉，自2022年“城市管理进社区”工作启动以来，苏庙社区有了一套独有的方式。按区域科学划分8个网格，同步配齐8名网格长与25名网格员。在此基础上，推出以数字采集机制、两微一非机制、会商协同机制、双

向评比机制为核心的“4E”工作体系。城管队员通过“微路长”App开展日常监管，实现电子告知、电子送达。惠山区城管局相关负责人表示，苏庙社区今年已办理小微执法案件574件、非现场执法案件10件。

“城管进社区，不是把执法力量搬进社区，而是把服务理念融进社区。”市城管局负责人表示，如今的城管进社区，空间上从主干道延伸到家门口，关系上从管理者与被管理者变成家园共建伙伴，“我们想让每个社区都既有烟火气，又有秩序感，让居民觉得城管就在身边，服务就在眼前。”

(晚报记者 马晟/文 受访者供图)

邻里互助、无偿献血、玩转戏曲 52岁的她把退休生活演成“志愿大戏”



下午的阳光洒进华庄街道文化宫的活动室，一群化着淡妆的演员正在排练。人群中，一位女演员格外引人注目，她身段利落，眼神炯炯，一招一式有板有眼。谁也看不出，这位神采奕奕、满头乌发的“角儿”今年已经52岁。她叫徐静茹，在大家眼里，她的人生剧本在退休后真正进入了“高光”章节，而且演的是一出精彩的“志愿人生”连台戏。

走访邻里： 从“居委会热心大妈”到志愿者

徐静茹的志愿服务生涯，始于一个现在已广为人知的身份——社区网格员。用她自己的话说，那时还没有网格员这种说法，“我们就是大家说的‘居委会热心大妈’”。正是这段穿梭于楼栋之间、走访居民家庭情况的经历，点燃了她心中那团“助人为乐”的火。

“上门走访，家长里短什么都要聊。他们觉得我热心，有什么事都爱给我打电话。”徐静茹回忆，从邻里调解到生活琐事，这段经历构成了她最初的志愿图景。无论是租户要找人在外地的房东办手续，还是谁家老人需要搭把手，她都一一耐心帮助。“我一直觉得能帮忙就帮忙，看到他们的烦恼解决了，我自己心里也舒坦。”这份源于邻里守望的朴实情感，成了她日后十余年坚持志愿服务的最初动力。

坚持献血： 从“不够格”到“坚持者”

在徐静茹的众多志愿服务故事中，无偿献血是她坚持时间最长也最

令人动容的一篇。翻开她的献血证，记录从2004年延续至今，几乎年年不落。说起献血的起因，还带着点“趣味性”。“我年轻的时候很瘦，体重只有七十几斤。还在厂里工作的时候，要选人去献血，我一直因为太瘦而落选。”徐静茹表示，曾经体重成了她献血道路上的“拦路虎”。后来人到中年，体重终于“达标”，她第一时间走进了献血车。这一开始，就是近二十年的坚持。

“现在献血有福利，但我最开始献的时候没想那么多。”对她而言，那一本本献血证，不仅记录了她的爱心，也感受着城市的成长——从最初的简单采集到如今更科学、更人性化的献血服务与激励体系。如今，她不仅是定期的献血者，还时常去血站做志愿服务，引导、安抚初次献血的市民。鲜红的血液流淌出生命的希望，也串联起她的爱心轨迹。

公益演出： 从戏曲爱好者到“自媒体达人”

两年前，徐静茹退休了。很多人担心退休后生活单调，她却把日子过成了“万花筒”。她一头扎进了华庄



长乐艺术团，从一名业余戏曲爱好者，开始了专业学习之路。“以前我都是跟着收音机、手机里的曲子自学，现在退休了就能找专业的团队老师指导了！”越剧、锡剧、红歌……艺术团的团长夸她“样样拿得起来”。打开她的视频号，仿佛打开了一个民间戏曲“百宝箱”：各种戏曲扮相、演出片段、排练花絮，点赞、评论数颇多。她乐于学习新鲜事物，也乐于用短视频记录和分享自己的文艺生活，逐渐成了小有名气的“自媒体达人”。

“这是我最近扮演的角色，是一个衙役！”说起戏曲，她眼睛发亮，“身段、眼神、动作都要到位。”每周三四次的高强度排练，她一直坚持着。艺术团的办公室墙上，挂满了养老院、社区送来的锦旗，无声诉说着她们公益演出的足迹。这些演出，是最让徐静茹有成就感的时刻。“老人们说喜欢听这个！”她清晰地记得，一次在养老院演出锡剧后，老人们拉着她们的手不舍得放开。那一刻，她觉得所有的汗水都值了。戏曲不仅是爱好，更成了连接情感、温暖人心的桥梁。

(毛岑岑/文、摄)