

# 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号楼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,城管队员邵榛在春光苑小区的垃圾分类公益活动上,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,同步配备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”



## 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得了。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)

