

夏令热线

回访



进社区，管好家门口的事 智慧化，处置过程可追溯

上海城管执法更接地气更加聪明

打通社区治理“毛细血管”

乳白色的墙壁上，贴着褐色的枫树叶贴纸，一张玻璃桌台四周，错落有致地摆放着四只桔色座椅。当记者走进潍坊一村城管社区工作室，一股暖色调迎面扑来。执法队员陈鸣豪正在一边记着笔记，一边与居民张阿婆交流。

原来，张阿婆的邻居在天井里搭了一个雨篷，之前拆过一次，可最近，似乎又有“回潮”的迹象。“好的，我已了解情况，马上去现场看一下。”陈鸣豪迅速回应道。

陈鸣豪坦言，事实上，潍坊一村的问题远不止此。作为远近闻名的“老城厢”，原先，小区底楼居民“居改非”，开出理发店、烟纸店；大家在天井里“你争我夺”，你搭一块我建一点，违法建筑“密密麻麻”；更让人头疼的是，小区的“最大难题”，便是建在小区里的王家宅菜场。

“这个菜场菜价便宜，甚至远在杨浦、虹口的居民都会专程来这里买菜。它又建在居民小区内，管理难度之大，可想而知。”记者随后跟随陈鸣豪来到王家宅菜场。这里的摊位，没有占道和跨门经营，连容易“藏污纳垢”的几家鱼摊前，也没有明显的污渍。

“每天凌晨4时，我们的队员就固守在菜场的通道门口，疏导摊贩，有序设摊经营。”陈鸣豪表示，在监控和队员的管控下，菜场变得有序、可控。

如今，走进潍坊一村，已找不到“长高长胖”的违法搭建，也看不见“席地而设”的菜摊。这背后，是城管队员们的默默付出：接到居民的诉求后，立即现场取证、立案、查办……

本报记者 徐驰

夏天到了，任性邻居占绿毁绿怎么办？商家跨门经营、街头乱设摊找谁投诉？如今，市民若发现这些城市乱象，不用再大费周章，四处投诉，直接走进家门口的城管社区工作室，执法队员一对一受理，百姓的“急难愁盼”当场跟进。

我的投诉，处理到哪一步了？什么时候，才会给我反馈？如今，城管部门也有“大智慧”，智能化App随时掌握投诉动态，信息化平台让处置全过程留痕迹、可追溯。

人民城市人民建，人民城市为人民。作为城市精细化管理体系中的重要一环，城管执法既要守住城市发展的底线，也要在为民服务中体现城市的温度。近日，本报记者前往多个街镇、走访多个现场，带你一起去看看上海的城管执法如何“乘风破浪”。

潍坊新村街道城管执法中队队长尚青透露，潍坊新村街道早在几年前就已经“先行先试”，在辖区范围内的社区居委里，开设了27个城管社区工作室。“这些工作室拉近了执法部门与居民的距离，也打通了社区治理的‘毛细血管’。”

值得一提的是，潍坊新村街道辖区，素有“小陆家嘴”之称，城管社区工作室不仅服务居民，还主动对接商家和企业，做好各类服务。

走进世纪汇广场，大厅里的醒目位置，就排列着垃圾分类的宣传展板。商场经理商中华坦言，经过城管队员的主动告知与执法、检查，他们对垃圾分类的意义和做法有了更深切的体会。每天，干垃圾压缩机按时工作，湿垃圾箱房则严格密闭，严控气味。即便在商场的垃圾箱房里，也闻不到明显异味。执法队员现场打开垃圾桶查看，分类有序，无错投乱放。

“通过工作室，联系、沟通商家，我们也主动对接市场监管所，做好服务。”队员张涛表示，福山路、崂山路、潍坊路等沿街店铺较多，社区工作室也积极做好对接，既要执法，也做服务。

潍坊新村街道党工委书记樊政红告诉记者，城管社区工作室就开在老百姓的家门口，接待百姓、倾听民意，也是百姓沟通城管部门和街道的一座桥梁。“城管事不是一家事，街道也会与城管部门一道，为老百姓办实事、办好事。”

“女子别动队”以柔克刚

在普通人眼里，执法者总是严肃伟岸的形象。可是，在马桥镇城管执法中队，却有一支亮眼的“女子别动队”，这些女队员们，承担起了城管社区工作室的重任。虽然爱美之心，人皆有之，但她们巾帼不让须眉，和男队

员一样，顶着烈日三伏、三九严寒，风风火火地走街串巷。队员陈麒回忆说，刚开始也觉得辛苦，有些不适应，但很多“老伯伯”“老妈妈”看到下车来处理问题的是名女队员，态度就缓和了许多，不少棘手问题也迎刃而解。

她向记者讲述了一个案例。今年4月的一天，辖区内一居民陆老伯走进城管社区工作室，称隔壁楼的一位邻居安装了一组光伏板，烈日照射后，反光射入老伯的卧室。陆老伯紧锁的眉头，让陈麒感到揪心。“老人能来投诉，证明这件事情，已经严重影响了他的生活。”陈麒前前后后帮助协调多部门，耗时两个多月，最终解决了难题。陆老伯留下了这样的评价：“你就像我的家人一样，关心我。”

马桥中街，是镇上一条最繁华的路段。这里沿街商铺林立，居民区集中，跨门经营、乱设摊等现象也十分突出。陈麒和同事们就挨家挨户上门，积极疏导。“到最后，我们和商户几乎‘天天见’，大家彼此熟悉了，也就互相理解了。”陈麒笑着说，“很多时候，以柔克刚，大概就是这个意思吧。”

不过，如果你认为，女队员只有轻柔的一面，那可就大错特错了。论专业技能、政策法规，她们同样“背熟吃透”，不比其他男队员逊色半分。在陈麒的办公桌案头，有一本厚厚的笔记本，记者看到，上面密密麻麻地写着商家名称、地址、负责人联系方式等详细信息。“我们之所以把这些女队员们推到一线，正是考虑到了女性在城管社区工作中，拥有细腻、温柔等性格优势，从而更好地为百姓排忧解难。”马桥镇城管执法中队副队长宋海峰骄傲地说。

夏令热线案例回访

去年，本报“夏令热线”开线时，有市民打进电话，向市城管执法局局长徐志虎反映，静安区天目中路凯旋门大厦外，高悬一块违法安装的广告牌，存在安全隐患。近日，记者在回访时发现，当时这块“摇摇欲坠”的广告牌已被拆除。

记者在现场看到，凯旋门大厦外已无广告招牌，周边外立面也被装修、粉刷一新。“去年，我们在了解问题后，马上到场，与大楼方面沟通，制定拆除方案。”北站中队队长张清正介绍说，城管队员全程监督拆除过程，并告诫大楼方面，及时做好后续修补措施，“目前上海已进入汛期，我们将加强对辖区内店招店牌的排摸力度，及时消除隐患，守护市民头顶上的安全。”

本报记者 徐驰

虹口区 城管系统

虹口区广中路街道城管执法中队队员王景正在自己的责任岗段巡查，手机上的“智慧城管”App上突然收到一件平台派发的工单，称有市民通过12319城建热线反映，广中路568号22楼一住户在公共楼道内堆放杂物，不仅影响通行，还存在安全隐患。王景随即联系投诉人，核对相关信息后，迅速赶到现场，发现楼道内确实堆有洗衣机、纸板箱等物品，王景打开执法记录仪，向“智慧城管”平台传回实时画面，随后找到物主，责令其当场搬离。待现场清空后，王景又拍下整改后照片上传，并回电诉求人告知处置结果，从接单到办结，整个诉处过程不到半小时。

智慧城管构建“最强大脑”

高效透明的网上诉处，只是虹口区开展可控可管、及时响应、智能处置的精细化管理模式的一个缩影。据虹口区城管执法局介绍，近年来，虹口区全面构建智慧城管信息化系统，充分发挥网上勤务、网上办案、网上督察、网上诉处、网上考核的智能化作用，每名队员上岗签到—巡查办案—诉件办理—撤岗签到，全部以时间轴形式实时记录，自动生成勤务日志，极大提高了办案效率；而在系统后台的大屏上，各城管中队人员与车辆的即时分布图与当天行动轨迹也一览无余。此外，“智慧城管”还拥有11个多类别、广覆盖、常更新的基础数据库，城管部门可以针对群众投诉最集中、反映最迫切的城市管理

难题，对症下药，为实现城市精细化管理奠定基础。

今年，虹口区智慧城管系统又迎来了新成员——升级版的“一店一码”，城管部门试点为辖区内每家店铺量身定制一张二维码“身份证”，收录店铺名称、营业执照、店主和房东信息等，执法队员对监管对象开展巡查管控、投诉处理、行政处罚等情况，都会在该模块内登记，做到执法有痕迹、可追溯；监管对象也能通过扫描专属二维码，了解辖区城管中队办公地址、联系方式、岗段队员等信息。

目前，“一店一码”已在北外滩区域沿街商铺上线，下半年将在全区逐步推广。

本报记者 房浩