

民群众对美好生活的需求不断增长，主动参与社区治理的意愿越来越强，对城市管理执法工作的期待和要求也越来越高。如何回应人民群众新期待，如何构建人民城市，如何走出习近平总书记口中“一条符合超大城市特点和发展规律的社会治理新路子”，在第九个上海城管“7·15公众开放日”到来之际，《新民周刊》记者走访了上海多个社区，试图寻找答案。

## 从被动执法到主动服务

盛夏季节，走进位于奉贤区金海街道的金水和苑，在离大门不远处，若不是一旁竖着标有“和草园”的标牌，乍一看还会以为这只是小区内一块普通的“绿地”。但走近一看，车前草、鱼腥草、洛神花、野菊花……一块块醒目的标识牌都在提醒着过往的路人，这里是一处中草药种植园。

一大片郁郁葱葱的绿色中，有一块显得有些“秃”的区域引起了记者的注意。街道的工作人员解释道，这是因为前不久居委会组织了一次端午做香包的活动，这里的艾草都被采收拿去当材料了。

随着城市化进程的加快，金海街道的村宅变成了美丽的居民小区，曾经的农民告别了田间劳作，开启了崭新的都市生活。金水和苑正是一个典型的动迁安置小区，居民大多是常年务农的老年人。他们中有一部分人始终无法忘却种田的乡愁。于是，小区内“毁绿种菜”的情况成为了近年来城市管理的顽疾。

“城里人种花是爱好，我们这

里的居民种菜是习惯。”金海街道综合行政执法队（城管执法中队）队长朱晓燕在接受《新民周刊》采访时表示，居民们的实际需求和相关规定之间的矛盾让城管部门和街道工作人员绞尽了脑汁，“后来居委会想到了小区内住的一位老中医，‘和草园’新时代文明实践项目便应运而生”。

既满足老人对“种菜”的热爱，又能科普传承中医文化，该项目自成立以来广受好评。在“和草园”，大爷大妈们化身志愿者，认领了各自负责管理的草药区域，承包了从“播种—除草—施肥—收获”的全过程。小区的老中医则被邀请来当顾问，给居民指导种植技术和要求。如今，不仅居委会设置了一处中草药的展示柜，不少中草药还被制成可爱的草药团或香包派发给小区居民。

由于这些年不少负面新闻，城管执法在公众眼中是一个充满争议的岗位。朱晓燕坦言，城管执法的职责范围和以往历史形象都决定了城管部门必须要主动贴近市民群众，树立崭新形象。因此，城管进社区，

服务面对面，是完善社区治理的有益探索，也是服务居民的创新之举。

据介绍，从2015年起，金海街道综合行政执法队在辖区设立了第一批城管社区工作室，从原来的被动发现问题到主动寻找问题，从被动执法到主动服务，有效地缓解了住宅小区违法成本低、执法成本高、违法周期长的突出矛盾，深度融入基层党建和社区治理，让执法办案更接地气。经过多年来的坦诚沟通、真心相处，社区居民对城管执法更加理解和支持。

朱晓燕表示，“城管进社区”工作全面推进以来，上海城管执法系统坚持“7分服务、2分管理、1分执法”城市管理理念。在矛盾调处中，街道综合行政执法队全面实施“721工作法”，变被动管理为主动服务，把双方的满意和需求作为出发点、落脚点，创新服务方式，践行“管理、执法、服务”三位一体的服务模式，深入社区收集居民的意见建议，着力解决市民反映强烈的“痛点”“难点”“堵点”问题，做到“民有所呼、我有所应”，

右图：既满足老人对“种菜”的热爱，又能科普传承中医文化，“和草园”解决了小区内“毁绿种菜”的城市管理顽疾。

