

城管“大盖帽”：小社区里大作为

上海计划年底前实现城管工作室全覆盖

□法治报记者 季张颖

在闵行与浦东接壤的位置，有一个面积约 24 平方公里的区域，这里便是闵行区浦锦街道。与传统街道不同，它是前两年上海街道体制改革后，从闵行浦江镇这一大镇中析出的年轻街道。用浦锦街道办事处副主任茅勤英的原话：“这是闵行区唯一一个有农村的街道，而城市化的地方像极了欧洲小镇。”

也就是这样一个“综合体”，各类花园别墅、动拆迁小区内的社区治理问题格外复杂。可自从城管社区工作室建立以来，住宅小区内违法行为明显少了，所有老问题也都有了解决的新门道。

“城管社区工作室打通了城管执法服务的最后一公里，而这样的工作室，上海目前共有 5347 个。”市城管执法局相关负责人昨天在接受记者采访时透露，现阶段本市正在加快推进崇明、浦东等 7 个区新建 500 个城管社区工作室，力争年底前实现城管工作室全覆盖。



城管队员在社区巡查

记者 王湧 摄

独居阿婆和 6 卡车清运垃圾

家住世博家园八街坊的裴阿婆是一位独居老人，日常喜欢捡拾些垃圾。日复一日，裴阿婆拾捡的垃圾导致楼道内臭气熏天、虫鼠猖獗，邻居们对此怨声载道。

世博四居委居民区党总支书记孙军今年 2 月初刚刚上任，这个问题一度成为她的“心头刺”，“居民议事会上提得最多的就是这个。”

让孙军难以想象的是，在裴阿婆生活的这间 70 平米不到的屋子里，垃圾堆成了山，只有床头一个小角落空着，供老人“蜗居”，而地上全是瓶瓶罐罐，甚至还有不少易燃易爆物品，老鼠蟑螂“堂而皇之”地在中间横行。

“因为这个老人的家庭情况比较复杂，所以我们根本没有办法通过家人来做工作。整治安全隐患迫在眉睫，但如何进入到老人家中，如何让其配合工作都是难题。”毫无抓手的

孙军只得求助于社区城管。

“从执法事项上来看，这不算是我们城管的工作，但是作为回应市民群众关切的一种形式，我们有义务帮助居民解决这一急难愁问题。”浦锦城管中队队长朱谊从社区城管工作室得知此情况后，第一时间调配人力予以支持。

今年 7 月 25 日，居委、城管中队、平安办等职能部门召开整治协调会，共同商讨此次整治计划、方案及流程。在社区城管和居委会共同做通老人工作的情况下，次日下午，整治工作正式启动。

“当时耗时 3 个小时，从裴阿婆的家中清运出的垃圾达 6 车次。”孙军记得，清运完成后，周边居民都拍手叫好，说城管办了一件大好事，解决了小区里的大难题，改善了周边居民的居住环境。更重要的是，通过居委、城管、平安办等联手，也为整治这类顽症提供了可复制的经验。

违建业主写来一封感谢信

记者在采访中获悉，浦锦街道有一个鲜明的特点，这里有高档的别墅住宅，也有从市中心动拆迁过来的居民。其中，世博四街坊就是一个典型的动迁小区。

2013 年，市民沈先生搬迁至此。当时房屋有一个大露台，小区里露台搭建情况较为普遍，他在装修时也跟风将露台封了起来。

2015 年年底，街道启动环境综合整治工作，拆违工作推进居民住宅小区内。城管执法人员协同居委、物业上门做工作，要求居民拆除违法搭建，并告知了房屋注记带来的影响。当时沈先生拒绝拆除，他的这套房屋按照法律流程在地产交易中心做了注记处理。

转眼到了今年，沈先生打算出手这套房屋，不料，因为注记处理，交易受限。“当时我听过社区里有城管工作室，可以直接找到他们，我便寻上了门。”

城管队员王一锋在得知情况后积极做沈先生思想工作，普及法律知识，帮助他认清违法搭建对于城市形象的负面影响，以及要承担的法律后果。几经劝说，沈先生终于愿意配合城管拆除违建。

8 月 22 日下午，沈先生露台部



违法搭建的露台恢复原样

记者 王湧 摄

分的违法搭建顺利拆除，恢复了原貌。次日一早，王一锋又立即上门复查，准备材料，为沈先生的房屋能够尽快解注、尽早进行交易争取时间。就在近日，孙先生还专门写来一封感谢信，感谢社区城管的尽心帮助和人性化执法。沈先生在信中写道，“小王精细文明的工作作风，改变了我对城管的固有看法。”

在闵行区城管执法局纪委书记凌强看来，这是自全市城管系统认真推进“城管进社区”专项工作以来，执法人员深入基层、用心服务，将执法为民落在实际行动中，得到广大社区居民肯定的最好体现。

热线投诉量下降约四成

今年以来，市城管执法局通过开展“城管社区工作室建设”大调研，实地了解城管社区工作室建设进展情况，认真听取街道、居（村）委、物业服务企业和市民群众意见建议，并有针对性地制定落实各项工作措施，不断改进完善为民服务方式和机制。

记者获悉，1 到 8 月全市共新建 1005 个城管社区工作室，目前全市共建有城管社区工作室 5347 个，占全市居（村）委总数的 91.5%。闵行、松江、虹口、杨浦、静安、金山、奉贤、青浦、徐汇、宝山、普陀等 11 个区已构建“一居（村）委一工作室”社区服务网络体系，实现城管社区工作室全覆盖。通过推进城管进社区，今年上半年，城管执法为民服务社会测评市民群众满意度得分为 71.91 分，与去年同期相比上升 4.31 分。1 到 7 月，12345、12319 热线接到的相关城市管理投诉量下降约 4 成。

“城管社区工作室解决了城管执法服务‘最后一公里’问题，市民不用打投诉热线，不用到各级城管执法部门上门投诉，直接联系居村委就能有求必应。”采访中，不少“小巷总理”也向记者坦言，通过这一工作室，居村委工作人员遇到执法力量不足，工作室城管执法队员也能直接申请街镇城管执法中队进行力量支援。这也让居村一级组织有了城管执法支撑和保障，改变了以往没有执法权、难以解决小区环境问题的状况。

“打破了围墙式管理，很好解决了以前那些看到却管不了的传统问题。”世博三居委书记马丽娜深有感触地告诉记者，而今，遇上问题城管第一时间就能到场，很多问题也能在社区这个“小循环”中就得到解决。

凌强谈道，对于城管队员而言，到社区一线工作也可以让他们直接了解广大市民群众的需求，有的放矢开展违法建筑、破坏承重结构、“居改非”、占绿毁绿等执法整治工作。“这，其实就是城管执法部门在基层开展的常态化‘大调研’。”

远郊7区拟建500个工作室

市城管执法局相关负责人向记者透露，全市城管执法系统将紧密结合“美丽家园”建设，全面推进城管社区工作室建设，着力提升为民服务能级和水平。

一方面将健全社区服务网络，加快推进崇明、浦东等 7 个区新建 500 个城管社区工作室，“远郊的几个区地域面积较大，一居（村）委一工作室设立起来可能有实际的难度，我们将以片区的形式组建工作站，再分散到每个居委。”该负责人透露，今年年底前将力争实现城管工作室全覆盖，构建“一居（村）委一工作室”服务网络体系，更加直接、便捷地在家门口为市民群众服务。

在此基础上，还将进一步完善社区服务机制。建立定人定时定点服务社区机制，每名执法人员每周半天时间到定点联系社区开展城市管理法律法规宣传，面对面听取群众意见建议，不断改进工作薄弱环节。

“同时，我们还将依托居（村）委工作平台，加强与房管、绿化市容、物业等部门的沟通协作，并加强社区志愿者队伍建设，有效整合基层管理部门、执法机关、作业单位和居民群众的力量，共同推进城市管理和小区环境治理。”

该负责人透露，聚焦市民群众关注的环境问题，上海在下半年将全面推进无违建先进居（村）创建活动，坚决遏制新增违法搭建，坚决拆除影响公共安全、占用公共空间等违法建筑，力争 2018 年底全市 50% 以上的居（村）实现创建达标，有效提升违法建筑精细化、常态化管控水平。并且也将同步推进居住小区环境综合治理，创建 200 个市级环境秩序整治示范小区，切实解决好破坏承重结构、夜间施工扰民、夜排档等环境问题，努力创造整洁有序、宜居和谐的社区环境，增强市民群众获得感和满意度。

社会治理创新 基层样本

上海市委政法委 联合主办
上海法治报社