

下足“绣花功” 织就“温情网” 南湖区建设街道城市管理 从“管”到“服”的治理蝶变

■撰稿 庄佳莉 倪云钰 陆瑶 图片由南湖区建设街道提供

城市管理，三分在建，七分在管。如何在“管”字上做好精细文章，让城市既有“面子”又有“里子”？南湖区建设街道交出了一份亮眼的民生答卷。自2025年起，建设街道以“执法进小区”为切入点，以挖掘停车资源为突破口，以人性化服务为落脚点，构建起“制度+机制+服务”三位一体的精细化管理体系，推动城市管理从“被动接诉”向“主动治理”转变，从“单一执法”向“协同服务”跃升。如今，一幅“整洁有序、温情宜居”的城市新图景正在这里徐徐展开。

执法进小区 从“坐等投诉”到“上门问需”

“嗡嗡嗡——”望湖公寓的一台空调外机，多年来一到夜晚便发出恼人的噪声，周边居民苦不堪言。“找过物业，也跟邻居沟通过，但问题一直拖着，迟迟没能解决。”一位居民无奈地回忆。

“执法进小区”工作模式在这里已推行多年，正是一线力量持续下沉，才让这些深藏社区的“老大难”问题有了彻底化解的可能。执法队员在走访中了解到这一情况后，没有简单处理了事，而是带着专业检测设备上门，现场确认噪声超标。他们一边耐心讲清法规要求，一边主动帮忙联系维修师傅，最终协助业主对空调外机进行了彻底检修和降噪处理。“困扰多年的夜间噪声消失了，邻里关系也缓和了不少。”这位居民如释重负。

这些看似不大的变化，却实实在在解开了居民心头的“疙瘩”。“过去，我们更多是‘等投诉上门’，问题往往在反复流转中迟迟得不到解决。”建设街道综合行政执法队相关负责人介绍，如今执法队员通过定期巡查、居民接待与平台反馈等多种渠道，主动发现并介入小区治理的痛点，以“管理、服务、调解”相结合的方式，把矛盾化解在基层一线。



在治理实践中，“执法进小区”的效能不仅体现在个案化解上，更体现在多部门联动的协同优势中。南杨社区一起养犬扰民纠纷的化解，便是生动例证。有居民投诉楼上住户饲养犬只存在吠叫扰民、公共区域卫生等问题，严重影响正常生活。建设中队迅速启动联动响应机制，主动联系辖区公安、社区及物业人员，共同前往涉事居民家中走访调解。最终，养犬住户认识到自身行为对邻居的影响，表示立即整改。

“执法进小区不是一阵风，而是一项常态化工作机制。”该负责人表示，街道正深入推动执法力量常态化下沉社区，积极构建由社区党组织牵头，社区、物业、业委会、执法共同参与的“四方联动”工作格局，有效提升了商居交织、矛盾多发区域的综合治理能力。

定期召开的民情恳谈会，广泛听取商户、居民等多方意见，通过多元渠道动态收集矛盾问题并形成清单，明确责任主体与化解时限，努力实现问题“发现一件、解决一件”。

挖掘停车资源 破解群众“一位难求”之困

“以前下班回家，绕小区转好几圈都找不到车位，停在路边又怕被贴条。”家住建设街道汽钢小区的张先生，道出了许多老

城区居民的共同心声。

停车难，是困扰老城区的“城市病”之一。建设街道地处中心城区，老旧小区密集，停车供需矛盾尤为突出。为此，街道将停车治理作为精细化管理的攻坚重点，打出了一套“增供给、活存量、严秩序”的组合拳。自2025年以来，街道在鹿都景苑、建国路新四方、秀州路、环城路等地已累计增设人行道停车位67个，有效缓解了部分区域的突出供需矛盾。

“我们首先对辖区道路与公共空间条件进行了全面摸排，在符合安全通行要求、不影响市容秩序的前提下，科学增划、补划了一批机动车停车位。”建设街道相关负责人介绍，这一“向空间要车位”的做法，从源头上有效扩充了停车资源供给。

然而，单纯依靠新增车位远不能满足旺盛的停车需求。街道的解题思路是：既要“开源”，更要“盘活”。

辖区内部分商业街区、小区周边停车场存在使用效率低、资源闲置的问题。街道着力规范相关区域停车场设置与管理，推动停车场备案登记，引导经营主体完善标识、规范收费。同时积极探索错时共享机制，鼓励有条件的停车场面向周边居民、商户分时段开放。“白天商户用，晚上居民用”，错时共享有效提升了停车位的周转使用效率。

除此之外，街道还强化日常巡查，开展专项整治，对占用消防通道、盲道等违法行为坚决查处、及时纠正，切实消除安全隐患，保障道路通畅与停车规范有序。

在停车服务方面，街道还在符合条件的路段探索设置人行道30分钟临时车位，为商家装卸货物、市民临时办事提供便利。“以前卸货提心吊胆，就怕被贴罚单。现在有了临时车位，确实方便多了。”秀洲路一家沿街商户的负责人深有感触。

据统计，今年初以来，建设街道通过挖潜增划、错时共享等多种方式，有效缓解了

老旧小区和商业街区的停车压力，群众满意度明显提升。

人性化服务 让城市管理更有温度

城市管理的最终目的，是服务人。如何在严格执法与温情服务之间找到平衡点？建设街道的实践给出了自己的答案。

少年路上，一家小店遇到了难题。“店面面积实在太小，转不开身，可这走廊要是占了，行人走哪儿去？”店主老张琢磨着能否利用门前的风雨连廊扩大经营，却又担心占道影响通行。抱着试试看的心态，他向社区反映了诉求。

让老张没想到的是，社区工作人员很快便联系了物业和建设街道综合行政执法队，一同上门“把脉问诊”。社区、物业、执法队员三方在现场共同商议，想出了一个两全其美的办法：将连廊区域设计为可灵活调整的外摆区，原有的固定门体更换为可推拉的移动门——营业时间拉开移门拓展空间，人流高峰时收回门体让出通道。“这样既不堵路，我的店也合理扩大了空间，客人吃得也舒心！”老张连连道谢。

一扇“会动”的门，打开了小店的经营空间，更打通了服务群众的“最后一公里”，实现了市容管理与民生需求的温情相拥。

这样的温情故事，在建设街道还有很多。

今年，街道进一步加强对辖区便民摊位的规范管理。经过前期摸底、核准、报批等手续，共审批发放12处便民摊位许可证。与以往不同的是，执法队员改变了“等着摊主来拿证”的方式，主动将摊位证逐一送到辖区内的各个摊位上。“我腿脚不方便，你们把证送过来，真的太感谢了！”接过摊位证，李师傅连连道谢。从“坐等上门”到“主动服务”，从“严格管理”

到“温情执法”，一张小小的摊位证，承载的不仅是一份经营许可，更是一份沉甸甸的信任与责任。

在占道经营管理上，建设街道同样体现了“弹性”与“温度”。街道优化了法定节假日、周年店庆等特殊时段的占道经营管理模式，在不影响交通和市容的前提下，允许适当外摆，划定临时经营区域，明确经营标准，为沿街商户提供合法经营空间，实现了市容秩序与经济活力的双赢。

同时，街道在城市管理领域推行“首违不罚”，对轻微违法行为以教育引导为主，实现管理效果与社会效果的统一。这种包容审慎的执法理念，既维护了法规的严肃性，也传递了城市的温度。

从“执法进小区”破解社区治理顽疾，到“多方挖潜”缓解停车难问题，再到“温情服务”提升群众获得感——建设街道用精细化管理的“绣花功夫”，织就了一幅城市治理的新图景。正如建设街道相关负责人所说：“城市管理不是冷冰冰的条条框框，而是要让生活在这座城市里的每一个人，都能感受到秩序与温暖并存的力量。”

接下来，建设街道将继续深耕城市精细化管理，不断完善“执法+服务”模式，持续推动城市治理体系和治理能力现代化，让城市更有品质、更有温度、更有活力。



请用公筷公勺
倡导文明就餐

公筷公勺备一副 无忧无虑享口福