

社区城管站,啥事都给管

他们让开放式小区居民更有幸福感

本报记者 肖龙凤
实习生 刘翔宇 郭传京

入驻社区一年有余,甸柳新村地区城管委第一工作站的5位工作人员过得并不轻松,除了干好城市管理相关的本职工作外,救火、换灯泡、通下水道、房屋漏水等与居民息息相关的“分外事儿”,他们也毫不犹豫地“包干”,为甸柳第一社区和甸北社区居民提供了贴心的、全方位的服务,很快就获得了居民的一致称赞。

“社区城管服务没有什么边界,只要居民需要我们的地方,我们就尽力去做。”站长马玉乐说,“只要我们干得好,我相信老百姓对城管人员的误解会消失,我们也希望开放式小区比高档小区的居民更有幸福感。”



小区居民搬家时,城管就成了“免费的搬运工”。

胳膊粗的树枝“随手”拽下来

前几天下雨,甸柳二区9号院内一根杨树树枝掉下来,胳膊粗、四五米长,在三层楼高的电线上摇摇欲坠,非常危险。居民看到后赶紧去社区城管工作站反映情况。

二话不说,站长马玉乐和队员曹猛、唐琪东扛起梯子出发了。电线底下是放车子的小屋,把梯子搬到小屋顶上架好,马玉乐戴上手套就爬上去了。“他们没我有经验,我伸手拽下来就行了。”马玉乐笑着说。

在“树”这个问题上,马玉乐想的、干的真不少。今年4月,二区4号楼院一位老大爷家的梧桐树枯死,直径80多厘米的树干搭在围墙上。老人家长时间不在这里居住,不知道城管站的存在,束手无策。城管

队员们得知后很快帮他解决了问题。“我本以为想把这事儿解决,怎么也得跑断腿儿,没想到咱们城管站这么快就给弄好了。”老人家激动地说。

城管站还积极联系和协调园林局、办事处城管科、绿化所,修剪片区内的40多棵树,并集中打药,有效遏制了白蛾等病虫害的蔓延。

“在社区,城管站的工作由原本对占道经营、街面日常管理 etc 扩大到居民生活中的大小事务。原来由各部门负责的园林树木、市政设置、交通微循环、居民用水用电等,经过区、街道的协调之后,城管站可以直接联络并在第一时间处理这些事情,提高了办事效率。”马玉乐介绍。

救火、救人的事情没少干

在社区,发生一些紧急情况时,甸柳城管第一工作站的队员们总是冲锋在前。去年11月19日,甸柳二区9号楼一位居民出门忘了熄火,引起火灾。

“小马,抓紧,着火了!”当天上午11点左右,居民赵先生看到着火后第一时间跑到甸柳新村地区城管委第一工作站喊人。火情刻不容缓,4个城管队员抱起所有的7个灭火器就往着火位置跑。赶到后迅速搜寻室内人员,展开救火。

等消防队赶到现场时,他们已经灭完了火,浑身脏兮兮地从屋里出来。这户人家的老人出门忘了熄火,锅、抽油烟机先后着火,很快把阳台给烧了,要是晚到一会儿,火势很可能蔓延到邻居家,而且炉子连

着天然气管道,随时可能发生爆炸。马玉乐和同事什么防护措施都没做就冲进去救火,最后累瘫在地上,消防队员都替他们捏了一把汗。

今年4月,社区71岁的孤寡老人吕国恒在家中突发急性肾衰竭,居家养老的护工敲不开门,跑到甸柳一居求助。护工喊着城管站小伙子李彬彬和曹猛赶到吕国恒家。曹猛就从后院墙翻进去,打开后门,没穿衣服的吕国恒倒在地上,没有意识。曹猛赶紧给他穿上衣服,打开房门,李彬彬则赶去叫救护车……

由于及时发现和送医,吕国恒在20多天后康复出院。吕国恒常年神志不清,却也知道城管队员是“自家人”,特别听他们的话,平常有事没事就到社区居委会、城管站转转。



家里老人生病了,他们又扮演起孩子的角色。



店门口需要挂个牌子,大个子城管来帮忙。



违规张贴的宣传语也需要他们出手清理。

进社区,是为第一时间服务

救过火、救过人,帮居民联系各部门,这些对城管队员们来说再平常不过。城管服务站设在社区,可以充分发挥熟悉环境、密切联系群众的优势,担负起市政、环卫、绿化、电力、交通和安全等方面的综合协调管理任务,第一时间、一站式解决城市管理、为民服务等问题,有效促进了社区的和谐。

真诚的付出得到了回报,工作站队员在执法时总能得到居民的真心支持,甚至居民自己看到占道经营的情况都会主动上前劝导;队员们执法时,若有人故意刁难,也常有居民上前帮助劝说。“全国上下,你听说过有居民帮城管劝小贩的吗?”马玉乐对此非常感动,繁忙的工作也越干越带劲。

家里锁坏了、漏水了,居民们首先不是找修理公司,而是来找城管。队员们能修理的就直接上门修,不能修的就立即帮忙联系专业修理队伍,成了居民家门口免费的“物业”。

鲜为人知的是,社区城管站的队员们可谓“身兼两职”,非常辛苦。一方面从早8点至晚5点在社区值班、巡查,为居民排忧解难;另一方面,早7点至8点,晚6点至10点,还需在整个甸柳街道办事处辖区内巡查。

居民李先生说:“城管做到这份儿上,真是不容易。也多亏有城管,帮大家伙儿解决了多少难题啊!”社区居民早已把队员们看成一家人,做了馅饼、煮了玉米,都想着送给他们吃,还常喊他们进家里喝水。这让队员们觉得所有付出都是值得的。

时间就这样在一天天的忙碌和感动中度过,一年多过去,队员们“累并快乐着”。说到下一步工作,马玉乐说得很朴实,“继续这样干吧,只要是居民需要的,只要在我们能力范围内的,我们就直接去完成,做不了的再去尽力协调相关部门。”

小区做外墙保温他们当质检员

社区居民楼做外墙保温,城管队员们也跑前跑后,不但监督施工单位保质保量,还为施工单位协调用水、用电、协调居民意见等问题,促进外墙保温工作按时完成。

去年冬天,居民张先生来到社区城管站找马玉乐,他所在的楼正在做外墙保温、楼顶防水,他想请马玉乐去跟施工队说说,把防水工作做到位。“只要是合情合理的要求,我们就得帮助居民解决。”马玉乐二话不说跟着张先生去了,先到家里看了看漏水情况,又爬到楼顶跟施工队负责人做了沟通。

马玉乐到施工现场拿打火机把材料一烧,就可以看出材料的好坏。

天天盯着看,做保温施工的事儿马玉乐都门儿清。城管队员还懂这个?施工队员都惊呆了。王先生感叹,“别忘了人家可是城管,这些都不是他们分内的事儿。”马玉乐说,“做外墙保温可以让居民屋里冬暖夏凉,这是政府的好政策,从中央、省、市、区一直落实到了办事处,我们就有责任协调居民配合施工,监督施工队把工程做到实处,让居民真正享受到政策的好处。”

“现在把工程做好了,以后少出问题,我们不也省事儿吗!”马玉乐说。实际上,在社区工作站,马玉乐一点儿都不省事儿,因为居民不管有什么问题都有可能找到他。