

# 柔性执法破难题 20年违建一朝除

□ 记者 李芊

近日,随着工人手中工具的最后一下敲击,徐汇区上中西路55弄小区54号西侧一处盘踞长达20余年的违法建筑被彻底拆除。这个5.25平方米的“顽疾”曾长期占据公共空间,困扰居民生活,如今在情、理、法交织的柔性执法下,终于圆满解决。

此处违建由小区54号一楼的业主搭建并使用多年。去年

8月底,综合行政执法队接市民举报后迅速立案,依法送达《责令限期拆除决定书》,但当事人逾期未拆。今年7月17日,市民秦先生拨通了上海人民广播电台2025“夏令热线”进行反映。7月21日,徐汇区人民政府《限期拆除违法建筑催告书》再次送达,拆违进入关键阶段。

综合行政执法队员了解到当事人因病退休、生活困难后,

并未简单“一拆了之”,而是联合社区居委干部多次上门,耐心沟通,讲透侵占公共空间的危害。同时,为切实解决当事人的实际困难,街道受理中心劳动条线主动介入,当天就与当事人电话沟通,随后带着其需求进行相关岗位的精准匹配,并联系企业请求尽快回复。第二天,当事人在居委干部的陪同下前往企业进行面试。一开

始企业由于条件限制并未给出明确回复,但中心人员一而再、再而三地耐心助推,终于为其争取到物业保安的再就业岗位。为使后续工作顺利开展,受理中心人员还带着当事人二次前往工作地点进行实地了解,帮助其快速进入工作角色,将当事人的“不确定”变成“踏实感”。一份稳定的工作,成为化解抵触情绪的“钥匙”,让当事

人从坚决反对转向主动配合。在居委工作人员协助下,执法人员细心安置好当事人生活用品,违建顺利拆除。

城市精细化管理既需要依法治理的刚性,更呼唤“以人为本”的柔性。从冰冷罚单到暖心岗位,从对立僵持到主动配合——这场拆违行动超越了简单的空间治理,成为一次生动的基层善治实践。

## 让难题“当日答、马上办”

田林“四个一”民情快办托起居民“稳稳的幸福”

□ 记者 姚丽敏

近年来,田林街道聚焦基层治理“快”与“办”两大核心,以“事事有回音、件件有着落”为目标,将民情快办诉求解决机制落到实处,让居民的急难愁盼问题在家门口得到高效化解,用治理效能托起居民“稳稳的幸福”。

一口受理:

远程帮办,10分钟“刷新”医保册

爱建园居民张阿姨(化名)急需更换医保记录册,却被工作“钉”得抽不开身去事务受理中心。网格员告诉她:“别急,咱居委的快办站就能办!”

快办专员接单后立即启动“远程神器”——帮办机。屏幕亮起,事务中心前台工作人员“面对面”在线。在专

员引导下,数据瞬间“飞”向云端。短短几分钟后,打印机“吐”出崭新的医保册,递到张阿姨手中。

一人专办:

专员“钉”牢隐患,24小时填平“绊脚坑”

千鹤第三居委民情快办站,王女士反映,小区门口两个废弃井盖盖成了“陷阱”,路面抬高后形成深坑,她差点被狠狠绊倒。

首接专员小李立刻化身“首席办事员”:火速协调物业在坑洞边竖起醒目标志,并陪同王女士赶赴现场。小李迅速拍照取证。随即,他一个电话“钉”住区域责任单位。第二天,修复人员准时抵达,填坑、铺平一气呵成。

街道通过“首接负责制”让每个诉求都有专属“管家”,将责任牢牢扛在肩上,用部门联动的“加速度”,换来了居民满满的安全感。

一天答复:

指尖“救急”,帮老人跨越“数字鸿沟”

上午九点,千鹤第五民情快办站迎来神色慌张的刘阿婆(化名)。“急死我了!这打车软件怎么都打不开!”原来她约了医院的专家门诊,家人不在身边,软件反复“闪退”像堵无形的高墙,拦住她的求医之路。快办专员接过刘阿婆手机,在征得同意后,仔细研究打车软件闪退原因,重新下载后的软件得以恢复正常,阿婆紧绷的神色舒展了。

一体联动:

片区“总动员”,15分钟化解高空危机

新苑第六居委接到物业紧急报告:一商户店招上方的墙面砖已与墙体分离,有坠落的风险。居委立即启动民情快办机制,一边指派民情快办专员接单上报给城运中心,一边立即在墙体松动区域拉警戒线,派人值守。15分钟后,新苑片区党支部与街道管理办、城建中心到达现场,查看松动情况,商讨隐患排除方案。后由管理办进行排险,确认风险排除后,快办专员结单记录。

在田林街道,“一体联动”让“急事速答、难题共答”成为基层治理的常态。

还记得今年春季在市民圈火起来的长途南站“寻味南通”线路吗?这条最初以“跨省买菜”为特色的线路,凭借新鲜实惠的采购体验圈粉无数,成为不少市民周末出行的热门选择。随着旅客反馈不断汇集,线路从单纯的购物线升级为“购物+微旅行”的2.0版,新增景点串联起休闲体验,热度持续攀升。如今,时隔两个多月,在众多市民的期待中,“寻味南通”3.0版正式上线,不仅将行程拓展为更充裕的两日,还在食宿、景点安排上全面优化,性价比再创新高。

相较于此前的版本,3.0版最显著的变化便是结合大量旅客“希望放缓行程、深度体验南通”的反馈,将单日行程调整为两日。考虑到旅客出行的舒适度与体验感,新版线路在去程中特别加入了角直古镇景点。旅客可在出发前往南通的途中,先沉浸式感受江南水乡的温婉风情,为整个行程增添一抹文化韵味。

与此同时,3.0版还贴心包含了去程当天的午餐以及一晚南通当地住宿,解决旅客“吃”“住”的后顾之忧。午后时光则完全交还给旅客,想亲近自然,可前往狼山风景名胜登望,感受山林间的清新空气;偏爱夜游,濠河景区的璀璨灯火与灵动水波不容错过;若是带娃出行,南通森林野生动物园里的各类萌宠与互动项目,能让孩子收获满满欢乐,个性化选择让每段旅程都独一无二。

第二天的行程回归“寻味”初心,旅客将前往“沪蔬通”农批市场,自由采购新鲜蔬果、特色水产与风味小吃,把南通的地道滋味打包带回家。采购结束后,再乘坐专线返程,为两天的旅程画上圆满句号。

据悉,寻味南通3.0版一经推出,首班就售罄,站方及时进行了加班,第二班目前尚有余票。站方透露,9月寻味班计划增开嘉兴和苏州的一日游线路,而寻味南通的一日游线路也将复班,给旅客提供更多选择。

食宿玩购一站全包性价比拉满  
 长途南站寻味南通3.0版本焕新上线  
 □ 记者 姚丽敏 陆海捷

## 政府开放日:华泾组织代表领略“创新生态全景图”

近日,华泾镇组织开展以“开放聚合力,营商促发展”为主题的政府开放日活动,邀请部分镇人大代表、企业代表和居民代表等参观北杨人工智能小镇,近距离领略前沿科技的“创新生态全景图”。

活动第一站,代表们实地参观调研模速空间(北杨),在工作人员的引导和介绍下,全面了解其多功能空间布局模式和企业全生命周期服务体系。随后代表们来到北杨人工智能创新中心展厅,通过全景投影沙盘,多维度、全方位观察这个宜创、宜业、宜居、宜享的科创小镇。

据悉,北杨人工智能小镇是由徐汇区与临港集团携手打造,漕河泾开发区总公司、上海汇成集团与华泾镇人民政府共同注资,全力建成全国领先的人工智能初创企业孵化基地。

座谈会上,与会代表们结合切身实际,对北杨人工智能小镇目前建设发展情况发表感受看法。同时,代表们就政企互动形式和服务模式积极建言献策,针对华泾镇域范围内公共交通、城市环境等与民生密切相关的配套设施事项提出宝贵建议,并填写“为民办实事项目建议征集”表单,将具体意见转化



为详实民意调研素材。

本次政府开放日活动不仅搭建了政府与群众沟通的桥梁,也为今后进一步优化华泾镇营商环境、提高居民

生活品质提供了良好契机。

据悉,华泾镇将持续深化政务公开,推动政策落地见效,助力区域经济高质量发展。

(来源:华泾镇)