杭州市城市管理局关于2020年度“公述民评”

面对面问政问题整改的情况公示

2020年杭州市“公述民评”面对面电视问政活动后，针对民评代表、绩效信息员、热心市民代表和媒体代表等提出的宝贵意见和建议，市城管局高度重视、积极行动、出台举措、及时整改。根据《杭州市“公述民评”问政主题绩效跟踪的通知》相关要求，现将46条意见整改情况予以公示，接受社会各界监督。监督电话：85808053。

杭州市城市管理局

2021年3月19日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **问政主题** | **意见内容** | **整改举措** | **完成情况** |
| 1 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 社区大件垃圾堆砌落位依据，是否需要公示？ | 1.信息公示公开透明。压实属地责任，落实“一小区一方案”，信息公示到位。  2.规范选址建设。特殊垃圾设置位置相对隐蔽、有围挡，围挡高度不超过2.5m。存放点地面硬化，与小区道路同高，设置分类堆放区、告示牌，公布清运单位、责任人电话、清运频次、清运时间等信息。  3.加强投放点管理。各类垃圾按功能区存放，避免混杂；及时清运，避免垃圾堆积。 | 已完成 |
| 2 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 小区垃圾分类不规范及监督问题。 | 1.按照《杭州市市容和环境卫生管理条例》规定，小区内部环境卫生管理，实施管理责任人制度，实施物业管理的居住区，由物业管理企业负责，未实施物业管理的居住区，由社区居民委员会负责。我们后续将加强对责任区内环境卫生的巡查和监管，定期组织检查，为未落实责任区域，加强考核，对不符合规定的小区，实施严管重罚。 2.针对小区垃圾分类，建立垃圾分类管理长效机制，提升垃圾分类执法力度和成就。 3.加强宣传引导。统筹志愿者、楼道长、专管员等资源，加强投放环节宣传和督导。小区每月开展两次以上垃圾分类宣传培训，有效推动垃圾分类常态化、长效化。 | 已完成 |
| 3 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 关于老旧社区停车难，以及开放老旧社区周边商场晚间停车的问题。 | 根据《杭州市机动车停车场（库）建设和管理办法》（市政府令319号），市城管局是我市停车场管理的行政主管部门，负责停车场运营维护活动的指导、服务和监管管理工作，推动停车泊位共享利用和便捷使用。 市城管局将结合工作职责，持续做好道路公共泊位周边小区居民包月停车、深入推进“泊位共享”等举措，积极推进缓解小区“停车难”问题。通过城市大脑停车系统建设，不断完善和推出便民应用，进一步方便市民停车，并加强与规划、建设、发改等部门协助，共同破解城市“停车难”问题。 | 已完成 |
| 4 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 社区环境卫生治理如何更好地处理垃圾分类？ | 1.强化制度落实。按照《杭州市市容和环境卫生管理条例》规定，小区内部环境卫生管理，实施管理责任人制度，实施物业管理的居住区，由物业管理企业负责，未实施物业管理的居住区，由社区居民委员会负责。我们后续将加强对责任区内环境卫生的巡查和监管，定期组织检查，为未落实责任区域，加强考核，对不符合规定的小区，实施严管重罚。  2.针对小区垃圾分类，建立垃圾分类管理长效机制，提升垃圾分类执法力度和成就。  3.加强宣传引导。统筹志愿者、楼道长、专管员等资源，加强投放环节宣传和督导。小区每月开展两次以上垃圾分类宣传培训，有效推动垃圾分类常态化、长效化。  4.精细化推进定时定点投放。进一步完善定时定点投放模式，深化定时定点一小区一方案的落实，注重居民的感受度，同时加强误时投放点设置的引导和管理。 | 已完成 |
| 5 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 垃圾分类的前端收集精细化管理及分类后的垃圾去向。 | 1.精细化推进定时定点投放。进一步完善定时定点投放模式，深化定时定点一小区一方案的落实，注重居民的感受度，同时加强误时投放点设置的引导和管理。  2.落实垃圾分类专管员制度。在投放时间段，专管员切实做好对居民分类投放生活垃圾的指导，帮助居民正确分类，并促进分类习惯的养成。  3.做好点位的管理工作。保持点位的整洁干净，确保无垃圾残余、无污水外流、无杂物堆放、无明显臭气。  4.加强日常巡逻。在投放时间段外，由志愿者、物业、保洁人员加强巡查，对前来投放垃圾的居民进行劝说引导，告知居民投放时间，提升定时定点投放适应性。  5.推进固废处置能力建设，提高分类垃圾处置能力。 | 已完成 |
| 6 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 大型赛事当前，共享单车整治应加大执法和管理力度。 | 以备案为抓手，落实单车企业主体责任，督促做好地铁口、商业体等重点区域高峰车辆调度，缓解淤积现象；开展区域责任制管理试点，划分责任区、指定责任单位，提升共享单车清运效率；研究停放管理，对不适宜停放的区域和路段实行禁停；发动单车企业和骑行市民积极参与文明共建，提升城市综合环境。 | 已完成 |
| 7 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 无证摊贩占道经营问题。 | 1.联合良渚街道大联动等部门对该处夜间无证摊贩开展了连续集中整治行动；  2.对无证摊贩进行行政处罚；  3.安排夜班巡查人员加强该区域的巡查，对发现的无证摊贩及时进行处理；  4.后续中队将加强该区域的巡查和管控力度，安排队员加强巡查，发现后第一时间处理。 | 已完成 |
| 8 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 电瓶车飞线充电，乱放狗，高空抛物，乱扔垃圾。 | 一、电瓶车飞线充电问题。根据《浙江省消防条例》有关条款、市政府办公厅《关于印发杭州市加强住宅小区物业综合管理三年行动计划（2019—2021年）的通知》，市消防救援支队负责消防监督检查，会同公安机关依法查处住宅小区电动自行车、电动汽车违规充电的行为，并负责做好消防安全宣传。属地政府负责辖区范围内住宅小区高空“飞线”充电安全日常治理。二、乱放狗的问题。1.加强执法。我局重点对养犬人不文明养犬行为开展治理。针对遛狗不拴绳、粪便不清理、一户养多犬、违规饲养烈性犬等违法行为，依法查处，提高和强化养犬人的自律意识和行为规范。对携犬出户的犬主，要求做到“养犬必登记、遛犬必牵绳、犬便必自清”，推进文明养犬新风。2.疏堵结合，开辟规范遛犬区。自2019年起，已在部分小区试点开辟文明遛犬区，引导市民在指定的区域规范有序地遛犬，联合社区、物业共管共治，营造文明遛犬环境。三、高空抛物的问题。高空抛物是城市社会治理的毒瘤，但我局并无相应的监管职责。根据《最高人民法院关于依法妥善审理高空、坠楼案件的意见》，高空抛物根据损害结果的不同，可能承担刑事、民事及安全生产的行政责任。从立法看，无论是承担何种责任，前提是要造成一定的损害后果，如没有造成后果的，只能进行道德层面的谴责。为避免高空抛物、坠物伤人的情况。建议1.对易坠落物要经常进行检查、紧固，确保其牢固可靠。2.提高居民自身的素养，充分认识高空抛物的严重性、危害性和承担的法律责任。3.加大宣传。宣传高空抛物、坠物的严重后果，同时附上案例，在小区公共宣传廊或楼道的张贴板上张贴等。4.落实物业企业承担履行安全保障义务责任。四、乱扔垃圾的问题。1.做好宣传引导。通过在投放点设置指示牌，告知居民定时投放要求及误时投放点位置。2.加强日常保洁。加大日常巡查频次，对乱投乱堆的垃圾进行及时清理。3.加强执法力度。坚持严管重罚、动真较真，提升垃圾分类执法力度和成效。 | 已完成 |
| 9 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 如何解决杭州海量的垃圾问题？ | 1.落实源头减量。将生活垃圾控量指标细化分解到街道（乡镇），真正压实源头减量控量责任；减少包装物、一次性用品使用，倡导酒店限制使用一次性消费用品、快递品牌协议客户使用电子运单；开展果蔬菜皮净菜进城试点和光盘行动。  2.健全垃圾分类体系，开展低价值物回收处置，完善有害垃圾回收体系，确保四类生活垃圾清运处置体系实现全面闭合和全市覆盖。  3.落实垃圾分类。压实垃圾分类主体责任，规范垃圾分类设施，提升垃圾分类质量，浓厚垃圾分类宣传氛围，有效推动垃圾分类常态化、长效化。 | 已完成 |
| 10 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 汽车维修店占道经营问题突出，人行道成停车场，执法痛点在哪里？ | 1.立案查处。11月4日，中队执法人员对该汽车维修店出店经营违法行为立案查处。 2.联合约谈。属地城管中队联合市场监管部门上门约谈店家，要求其文明经营，不得影响周边环境。3.实时监控。使用近处监控摄像头，执法中队定期进行检查。 4.加大巡查。路面巡查队员将进行日常检查，通知社区物业加强管理服务。 | 已完成 |
| 11 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 针对杭州市老城区环境、卫生存在的实际问题，如何制定切实可行的办法？（想了解相关领导如何施政及工作作风情况） | 对反映人反映的上城紫阳街道太庙社区燕春里的环境卫生脏乱差情况进行现场核实，督促属地城管部门协同街道社区进行整改。太庙社区燕春里由社区委托物业公司进行管养，对于环境脏乱差问题已进行整改。 | 已完成 |
| 12 | 其他 | 公共不收费停车位的问题。 | 经现场查看，情况属实，该道路沿街店家较多，都是水果店和蔬菜店，门口比较杂乱，且范围比较小，常有店主和周边居民通过在泊位上摆放电瓶车、家具、晾洒衣架、三轮车等行为占用停车泊位，针对此情况已在26、27日两天对店家进行劝导，禁止用物品占用停车泊位，并已联合街道社区、执法部门开展联合整治，对占用的物品进行清理，确保泊位正常使用。 | 已完成 |
| 13 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 马路、人行道一到下雨就有积水潭，行人很不方便，有什么治理措施。 | 1.督促区市政管理部门和养护单位对问题所在道路进行全段徒步排查，对人行道板松动破损进行全面加固治理，彻底消灭“水老鼠”现象。 2.通过“迎亚运”道路修缮工程提升道路整体平整度；在日常集中养护修缮工作中开展“水老鼠”专项整治，切实保障市民出行安全。 已完成教工路人行道问题的摸排工作，整改工作正在进行中，预计12月18日完成整改。 | 基本 完成 |
| 14 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 请问如何解决老小区停车难问题？在绿化率和停车两难的情况下能否转换地面绿化建停车库顶的绿化？ | 根据《杭州市机动车停车场（库）建设和管理办法》（市政府令319号），市城管局主要负责停车场运营维护的指导、服务和监管管理工作，推动停车泊位共享利用和便捷使用。市城管局结合工作职责，持续做好道路公共泊位周边小区居民包月停车、深入推进“泊位共享”等举措，积极推进缓解小区“停车难”问题。通过城市大脑停车系统建设，不断完善和推出便民应用，进一步方便市民停车，并加强与规划、建设、发改等部门协助，共同破解城市“停车难”问题。  有关绿化转换问题，经联系市园文局反馈：老小区内本身绿量偏低，不应再通过牺牲绿地来换取停车位。近年来城区公园绿地下几乎都已建成地下公共停车场地，有效缓解周边住户停车难困境。小区内地下车库顶绿地，在满足覆土及下埋深度的要求下已计入小区绿地面积。 | 已完成 |
| 15 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 路面管理缺失，无证无牌电动车（有环卫扫地车，清运电动车，快递三轮车）都是无牌车。却不见有人管理，路上任意行驶。还有现在环卫扫地很少了，都是喷洒水代替了，对于非机动车是很大的干扰。是否能改进下？ | 一是加大对环卫工人作业规范检查，同时积极于交警部门沟通，希望出台相关政策，让无牌车辆能够顺利办理到正规牌照。  二是市区道路普扫作业每日不少于2次，重大活动保障、落叶旺季普扫遍次视情增加，每日洒水1-6次，冬季2度以下停止洒水作业，并强调洒水冲洗需避让行人、特别是人工冲洗洒水要避免溅到行人，并通过GPS定位系统检查机扫车、洒水车等作业车辆有无早晚高峰期上路作业、作业车速超速等情况。 | 已完成 |
| 16 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 小区公共通道过道，走廊，地下车库，公共场地场所，不牵狗绳乱放狗问题，要有一个行之有效强制措施予以解决。老大难问题，反映过多次，从未过解决。 | 一、依法对不文明养犬行为进行查处。为规范不文明养犬行为,提高广大市民文明养犬意识，我局重点对犬养犬人不文明养犬行为开展治理。针对养犬人遛狗不拴绳、粪便不清理、一户养多犬、违规饲养烈性犬等违法行为，依法进行查处，提高和强化养犬人的自律意识和行为规范。对携犬出户的犬主，要求做到“养犬必登记、遛犬必牵绳、犬便必自清”，推进文明养犬新风。如发现不文明养犬行为的，也可拨打12345，向城管部门投诉。  二、疏堵结合，开辟规范遛犬区。为规范犬主遛犬行为，自2019年起，我局在部分小区试点开辟文明遛犬区，引导家有狗狗的市民在指定的区域规范有序地遛犬。探索设置专门的文明遛犬区，一是方便集中管理，避免无序遛狗。二是通过“疏堵结合”的方式，从文明劝导出发，引导居民文明养犬，联合社区、物业共管共治，营造文明遛犬环境。 三.加大宣传，让广大市民群众认识到不文明养犬的危害性，让更多人行动起来，培养文明养犬的良好习惯。四.督促各区局大队加强与小区的物业联系沟通，让物业切实做好本小区的内部管理工作，及时做好不文明行为的纠正劝导和宣传，维护小区内部良好的生活环境。 | 已完成 |
| 17 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 小区居委会把我们17幢2单元窗户下面的绿化用挖掘机挖掉，强建垃圾房，众所周知空气对流，南北通风，我们住户房间窗门也不敢开，导致我们被迫搬家，到别的小区去租房子住，由于别的小区我们没有停车位，经常要两边跑，给我们造成了额外的经济损失和心理伤害。居委会不顾我们的强力反对，违章强建垃圾房，我们无比的愤怒，恳请政府部门帮助我们除掉不作为，乱作为的居委会主要领导，撤掉我们房间窗户下面的垃圾房 还原绿化，万分感谢！ | 未提供联系方式和详细地址，无法联系。 1.小区垃圾房建设由物业根据居民意愿，科学选址，并报规划部门审批，城管部门备案。小区在规划时，垃圾房设置已经进行选址，老旧小区在改造时，垃圾房的设置要求征求居民意见。 2.垃圾房管理的要求。易腐、其他垃圾做到“日产日清”，加强清运频次，及时更换桶，避免垃圾满溢；同时做好垃圾房环境日常保洁，并保持周边市容环境卫生干净整洁。 | 基本 完成 |
| 18 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 杭州垃圾分类政策在小区实际推行效果不显著，且由于垃圾集中投放，造成小区居民生活不便，部分垃圾乱投乱放的境况。 现如今杭州大部分小区内虽已设定分类投放垃圾箱，并规定相关垃圾投放时间。但管控力度弱，大多仍简单依靠居民自觉进行垃圾分类。大部分居民还是习惯于将垃圾混杂在一起扔，甚至垃圾处理处的工作人员，也存在将混杂处理情况。导致民众对垃圾分类逐渐不再重视。还有居民故意避开有人看管的投放时间点进行垃圾投放。或随意将垃圾扔在小区以前垃圾桶角落处。反而造成小区环境脏乱差，影响居民生活质量。 | 1.精细化推进定时定点投放。进一步完善定时定点投放模式，深化定时定点一小区一方案的落实，注重居民的感受度，同时加强误时投放点设置的引导和管理。2.落实垃圾分类专管员制度。在投放时间段，专管员切实做好对居民分类投放生活垃圾的指导，帮助居民正确分类，并促进分类习惯的养成。3.做好点位的管理工作。保持点位的整洁干净，确保无垃圾残余、无污水外流、无杂物堆放、无明显臭气。4.加强日常巡逻。在投放时间段外，由志愿者、物业、保洁人员加强巡查，对前来投放垃圾的居民进行劝说引导，告知居民投放时间，提升定时定点投放适应性。5.强化执法支撑。坚持严管重罚、动真较真，以《杭州市生活垃圾管理条例》为准线，建立执法长效机制，推行第一次抄告整改、第二次和第三次警告提示、第四次垃圾拒运的严管措施，提示垃圾分类执法力度和成效。 | 已完成 |
| 19 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 垃圾分类处理罚款收入，款项用到哪了，应该向社会民众公开透明。 | 向反映人做好相关问题反馈和解释工作。 因反映人仅留有QQ号码，尝试加其为好友需要回答问题无法添加，12月4日已将相关反馈内容发送至反映人QQ邮箱。 | 已完成 |
| 20 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 路面坑洼并且有个巨坑，三个多月，迟迟未修补。 | 与反映人联系了解到其反应问题是萧山区南阳镇永利村美狮线存在的道路坑洞问题，该道路非市政道路，目前镇街已完成修复工作。 | 已完成 |
| 21 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 小区定时投放垃圾点没有配套公共设施，垃圾点要“无中生有”，无处安放。政策是好的，实际操作不合理。垃圾分类定点定时投放用意是好的，可是伤的却是小区邻居之间的和气。小老百姓过日子就是这样上下左右都为难。垃圾点放哪儿都不合适。300字不够诉说无奈和心酸。请求帮助！请问向那个相关部门投诉才能好好解决问题？大概是问题太难了不好解决吧，都在踢皮球不作为。 | 联系方式有误，无法取得联系。 1.完善设施。在小区内设置24小时误时投放点，方便居民在非投放时间段内投放。2.做好宣传引导。通过在投放点设置指示牌，告知居民定时投放要求及误时投放点位置。 3.加强日常保洁。加大日常巡查频次，对乱投乱堆的垃圾进行及时清理。 | 基本 完成 |
| 22 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 转塘街道320国道大车太多，过马路非常不方便，建议造天桥或者地下通道。路面坑洼，有交通隐患。 | 1.会同市建委、交警、信访等部门做好工地周边开放式通行道路监管，每月进行专项检查，印发通报，开展集中攻坚行动，督促建设主体切实履行道路修复主体责任。 2.要求西湖区城管局加大监管力度，每月实地检查，督促建设主体履行道路修复主体责任。已累计发送工作联系单53张，修复路面5万余平方米，并通过代整改机制对修缮工作不到位的区域落实代整改，保障道路设施安全平稳运行。 | 已完成 |
| 23 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 小区地下车库遛狗问题，社区物业宣传也没用，仍是存在很多居民在地下车库不文明遛狗的现象，希望职能部门来解决这一问题。 | 一．依法对不文明养犬行为进行查处。为规范不文明养犬行为,提高广大市民文明养犬意识，我局重点对犬养犬人不文明养犬行为开展治理。针对养犬人遛狗不拴绳、粪便不清理、一户养多犬、违规饲养烈性犬等违法行为，依法进行查处，提高和强化养犬人的自律意识和行为规范。对携犬出户的犬主，要求做到“养犬必登记、遛犬必牵绳、犬便必自清”，推进文明养犬新风。如发现不文明养犬行为的，也可拨打12345，向城管部门投诉。 二．疏堵结合，开辟规范遛犬区。为规范犬主遛犬行为，自2019年起，我局在部分小区试点开辟文明遛犬区，引导养狗的市民在指定的区域规范有序地遛犬。探索设置专门的文明遛犬区，一是方便集中管理，避免无序遛狗。比如，比如不喜欢狗的人可以避免与狗的直接接触，小孩子也可以远离遛犬区，安全有了保障；大家集中在一个区域内遛犬，互相也可进行监督；二是通过“疏堵结合”的方式，从文明劝导出发，引导居民文明养犬，联合社区、物业共管共治，营造文明遛犬环境。三.加大宣传，让广大市民群众认识到不文明养犬的危害性，让更多人行动起来，培养文明养犬的良好习惯；四.督促各区局大队加强与小区的物业联系沟通，让物业切实做好本小区的内部管理工作，及时做好不文明行为的纠正劝导和宣传，维护小区内部良好的生活环境。 | 已完成 |
| 24 | 其他 | 商场停车收费现普遍为无人收费停车场，缴费完后没有发票记录。 | 停车方面：根据《杭州市机动车停车场（库）建设和管理办法》（市政府令319号）相关规定：停车场经营者收取停车费用应当使用税务部门统一监制的收费票据。市城管局将加强与税务部门的协作，在停车场运营维护活动的指导、服务和监管过程中，发现停车场经营单位未按规定提供发票的，及时移交税务部门处置。并加强服务，指导停车场经营单位启用电子发票等服务，方便市民领取发票。 | 已完成 |
| 25 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 环境整治不是口号，候潮门地铁5号线人行道整的很干净大气，但是每天有送报车开上人行道，至发行站，长期会使人行道坑洼，城管巡视见视不管。口号不如行动。 | 1，约谈该发行站的负责人。2，设立督岗点，维护好该处人行道隔离墩，防止机动车驶上人行道；对该处人行道上机动车违停行为做到提前发现、及时制止。3，结合日常巡查和监控设备，加强违停查处力度。4，联系杭州日报集团及报站负责人，教育劝导规范操作，约束好员工，共同维护正常秩序。 | 已完成 |
| 26 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 小区顶楼养鸽子是否有法可依、有章可循呢？向物业反映该问题收效甚微，向城管反映声称其有鸽子协会会员证，饲养鸽子带来的禽流感病毒风险隐患、鸽子粪便滋生的蟑螂苍蝇等害虫隐患等都与百姓的健康品质生活息息相关，请问以上职能部门如何做到问计于民呢？ | 关于杭州市市区饲养信鸽造成环境污染，影响周边居民生活的类似投诉内容，我局根据实际情况分类处置，一是对信鸽协会会员，将会同行业主管部门督促养鸽户按要求进行整改；二是对非信鸽协会会员饲养信鸽的，按照《杭州市城市市容和环境卫生管理条例》和《杭州市城乡规划条例》的相关规定依法查处。 | 已完成 |
| 27 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 上城区钱江一桥到四桥的步行道，灯光太暗。树木太密。有树木被吹倒。和江的南岸无法相比。 | 经现场踏勘，缺亮现象为沿江堤人行道，主要分东段（南复路至四桥）和西段（复兴路至一桥）。东段人行道缺亮已现场要求养护人员及时对灯笼杆、灯具进行清洁，并对亮度不够的灯进行更换。西段人行道缺亮原因是松柏树生长茂盛遮挡住了大部分路灯的光线,即使加装庭院灯，照明效果较差且有安全隐患等因素。经与绿化办、建设局沟通，建设局提出之江路下穿隧道将于2023年实施，此路段松柏等树木将会全部迁移。综上考虑，结合现场就近无取电位及江堤与绿地落差，灯具安装难度大等实际因素，为保障市民夜间出行安全，上城区城管局计划在此路段合适位置安装10杆太阳能庭院灯进行临时照明，后期结合之江路下穿隧道统一实施功能照明。 | 已完成 |
| 28 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 320国道转塘至野生动物园双向路段大坑小坑太多，出行极为困难，堵，车损严重，居民苦不堪言。 | 1.会同市建委、交警、信访等部门做好工地周边开放式通行道路监管，每月进行专项检查，印发通报，开展集中攻坚行动，督促建设主体切实履行道路修复主体责任。 2.要求西湖区城管局加大监管力度，每月实地检查，督促建设主体履行道路修复主体责任。已累计发送工作联系单53张，修复路面5万余平方米，并通过代整改机制对修缮工作不到位的区域落实代整改，保障道路设施安全平稳运行。  3.要求富阳区对320国道沿线进行全面整改，累计修复路面双向总长16公里，共13万平方米，道路设施情况有明显提升。 | 已完成 |
| 29 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 小区内部卫生环境管理松散，小区内部主要道路旁开有许多餐饮商户，日常产生垃圾乱放乱丢，导致小区道路脏乱、气味难闻，希望有关部门能够严格落实垃圾分类要求，督促餐饮商户正确处理垃圾。希望相关部门给予回复，尽快解决。 | 1.按照《杭州市市容和环境卫生管理条例》规定，小区内部环境卫生管理，实施管理责任人制度，实施物业管理的居住区，由物业管理企业负责，未实施物业管理的居住区，由社区居民委员会负责。我们后续将加强对责任区内环境卫生的巡查和监管，定期组织检查，为未落实责任区域，加强考核，对不符合规定的小区，实施严管重罚。 2.针对小区垃圾分类，建立垃圾分类管理长效机制，提升垃圾分类执法力度和成就。 3.加强宣传引导。统筹志愿者、楼道长、专管员等资源，加强投放环节宣传和督导。小区每月开展两次以上垃圾分类宣传培训，有效推动垃圾分类常态化、长效化。 | 已完成 |
| 30 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 居民楼下开设饭店，油烟熏楼上住户，楼下污水横流。 | 关于居民楼下开设饭店油烟扰民问题，及时与反映人取得联系，一是联合属地中队对反映人提供的具体点位（致味农家面、缙云烧饼、绿橙超市）进行现场核实和处理；二是对接商铺产权单位（拱墅城投）和社区调整业态；三是落实属地中队跟踪督促，做好证照审批“三联审”。 | 已完成 |
| 31 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 违建垃圾场。 | 1.小区垃圾房建设由物业根据居民意愿，科学选址，并报规划部门审批，城管部门备案。小区在规划时，垃圾房设置已经进行选址，老旧小区在改造时，垃圾房的设置要求征求居民意见。 2.垃圾房管理的要求。易腐、其他垃圾做到“日产日清”，加强清运频次，及时更换桶，避免垃圾满溢；同时做好垃圾房环境日常保洁，并保持周边市容环境卫生干净整洁。 | 已完成 |
| 32 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 垃圾分类，社区及物业伙同业委会暴力执法，偏离垃圾分类的初衷！ | 1.撤桶并点，每300户的设置一个投放点，并落实专人管理，在垃圾投放的高峰时间进行现场宣传督导。 2.完善设施。在小区内设置24小时误时投放点，方便居民在非投放时间段内投放。 3.做好宣传引导。通过在投放点设置指示牌，告知居民定时投放要求及误时投放点位置。 4.加强日常保洁。加大日常巡查频次，对乱投乱堆的垃圾进行及时清理。 | 已完成 |
| 33 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 市区楼顶公共区域违建饲养信鸽，长期无部门监管，环境恶劣，政府部门都维护信鸽协会及养鸽人。 | 关于杭州市市区饲养信鸽造成环境污染，影响周边居民生活的类似投诉内容，我局已多次与信鸽协会主管部门市体育局联系沟通协调，建议结合城市发展现状，牵头出台鸽舍和养鸽审批管理的相关制度标准。对于此类反映情况，我局将按实际情况分类处置。一是无信鸽证饲养信鸽的，予以依法查处；二是有信鸽证但存在违章搭建鸽舍饲养信鸽的，予以依法依规处置；三是有信鸽证无违章搭建，但存在污染环境影响周边居民情况的，会同行业主管部门督促养鸽户按要求整改。 | 已完成 |
| 34 | 第二场社区治理还有哪些痛点？ | 关于住宅小区违建问题：主要指老旧小区顶楼违章搭建，是堵拆还是疏，如何规范？按目前相关规定是需要堵，违章必拆，不能随意搭建，已搭建的已发拆除毋庸置疑，但拆除艰难，且民意中有反映。搭建了后确实也解决了顶楼漏水问题，且惠及次顶楼，但与法规有违，目前硬性拆除已搭建的违章建筑很难。有的老旧小区改建且让它的外墙刷新，如何给予老旧小区违章搭建有个具体的解决堵疏之矛盾？在此不能详尽说明本建议，心有千千语，还望有关职能部门给予回复，详尽交流。 | 根据《杭州市“三改一拆”违法建筑处置实施意见》等职责分工，国土部门负责集体土地上违法建筑的查处工作，城管部门负责国有土地上违法建筑的查处工作，违法建筑的拆除工作由区县市政府（乡镇街道）负责。省、市城乡规划法规都明确规定顶楼阳光房属于无法采取改正措施消除影响的违法建设行为，城管部门作为执法部门，对其进行查处也是职责所在。针对老旧小区顶楼存在漏水问题，关键还是在于做好防水处理。同时，我局将积极建议相关牵头部门，在老旧小区改造提升过程中，充分考虑解决顶楼漏水问题。 | 已完成 |
| 35 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 关于城市道路边现有许多老旧公用电话设施，没有及时清理维护，而影响城市面貌，希望有安排和考虑。 | 据统计杭州市区共有公话亭727个，承担着全市免费提供 应急通信服务等重要功能，在公安、消防、应急等公共服务方面发挥作用。截止目前，弃用、破损电话亭已拆除127个，计划至2022年亚运前，再陆续拆除300多个。对情况完好预计保留的公用电话亭要求产权单位电信公司作好日常巡查、维护和清洁工作。同时，通过数字城管对公用电亭破损、弃用等情况进行采集，及时抄告市电信公司，督促产权单位第一时间整改和拆除。 | 已完成 |
| 36 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 加强共享单车的管理，关键是源头，主要是对共享单车企业的管理和约束，总量控制，源头管理，加强运维力量！ | 以备案为抓手，不定期组织车辆备案情况扫码核查，支持绿色出行的同时，落实企业主体责任，要求单车企业按照投放配额控制总量；同时，积极开展动态配额管理研究，推动实行共享单车投放配额动态调整机制。 | 已完成 |
| 37 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 未端落实不好，考核问责不够。目前，我市垃圾分类工作强力落实，中央环保督察、垃圾分类整治、文明城市检查等督查力度较大，但有的社区未端落实、垃圾分类督查、奖惩机制建立、公司化运作等制度机制还不够健全。问:如何更加有效建立垃圾分类长效机制？ | 1.强化制度落实。按照《杭州市市容和环境卫生管理条例》规定，小区内部环境卫生管理，实施管理责任人制度，实施物业管理的居住区，由物业管理企业负责，未实施物业管理的居住区，由社区居民委员会负责。我们后续将加强对责任区内环境卫生的巡查和监管，定期组织检查，为未落实责任区域，加强考核，对不符合规定的小区，实施严管重罚。 2.强化监督考核。健全“日检查、月通报、年考核”工作制度，将垃圾分类年度工作任务纳入全市综合考评体系；统筹志愿者、楼道长、专管员等资源，加强投放环节宣传和督导。 3.加强垃圾处置设施运行监管，保障设施安全稳定运行。 | 已完成 |
| 38 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 百日攻坚中的一项内容，就是楼道堆积物清理，各区、街道、社区认真抓落实，组织人员力量，投入一定精力和费用，以清零行动全面推进，工作成效明显。但是，最近我们发现，之前清理过的楼道又出现了不少堆积物。试问百日攻坚牵头的城管部门有没有保长效的一些措施？ | 1、1月份开展楼道环境秩序专项整治； 2、鼓励居民、群众通过“住宅小区环境我来报料”小程序报料相关问题，街道会第一时间落实整改。 3、督促街道社区及物业对反复堆物的居民业主进行重点宣传教育。 | 已完成 |
| 39 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 环境卫生一直是杭州城市的金名片，但是在这次整治中还是发现这么多的问题，根源是什么？如何改进？ | 城市环境治理是一项动态且需要不懈努力、持之以恒的工作，接下来，从集中攻坚行动转向迎亚运常态化治理，从现在到2022年底，全市深化开展“美丽杭州”创建暨“‘迎亚运’城市环境大整治、城市面貌大提升”长效管理工作。一是在提升标准上更进一步。在原“八大类”环境专项治理的基础上，根据新形势新要求，合并、新增“城市生态环境治理”专项，同时积极响应百姓呼声，增加路面平整度、建筑工地环境、大气污染防治等多个子项，整治内容更加贴近民生。二是在精细化管理上更进一步。将全市以网格划分，600多名数字城管采集员全天候对环境问题进行巡查、交办、复核，并实现“发现-交办-整改-复核”闭环管理，同时通过数字赋能，推进整治工作不断拓宽广度深度。三是在压实责任上更进一步。实施城区“整洁指数”“月排名”、街道“洁美杯”评选和行业“监管指数”评价制度，强化块抓条保、齐抓共管的整治模式。四是在共建共享上更进一步。继续用足用好“市民报料”等群众参与环境治理，并结合民生实事项目等有效载体，完善共管、共治、共享运行机制，形成政府主导、多方参与、成果共享的城市环境治理工作新格局。 | 已完成 |
| 40 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 弃用的电信公用电话亭，未得到及时清理，影响城市面貌。 | 据统计杭州市区共有公话亭727个，承担着全市免费提供 应急通信服务等重要功能，在公安、消防、应急等公共服务方面发挥作用。截止目前，弃用、破损电话亭已拆除127个，计划至2022年亚运前，再陆续拆除300多个。对情况完好预计保留的公用电话亭要求产权单位电信公司作好日常巡查、维护和清洁工作。同时，通过数字城管对公用电亭破损、弃用等情况进行采集，及时抄告市电信公司，督促产权单位第一时间整改和拆除。 | 已完成 |
| 41 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 在亲自体验过延安路的盲道后，发现问题较多，如延安路过街地道地砖刨出一毫米的盲道、无障碍阻碍无障碍、坡道压盲道，延安路仁和路口盲道上有栏杆，延安路邮电路口非机动车停放在盲道上等等。请问这问题归哪个部门管，哪个部门能帮助解决障碍？ | 1.延安路过街地道盲道整改项目已列入无障碍专项计划，目前已完成初步设计，项目计划下达后组织项目招标，完成后进行现场施工，预计10月底前完成现场整改。  2.无障碍阻碍无障碍、坡道压盲道问题已整改。  3.延安路和仁和路口盲道上栏杆目前已完成整改。后续要求道路部门加强巡查，落实好盲道的日常养护工作，同时加大车辆违停压占盲道行为的执法查处力度。  4.延安路邮电路口非机动车停放盲道问题，已加强巡查，发现非机动车停放在盲道上及时搬离清运，并在附近设置合理非机动车停放点，对于共享单车及时督促相关企业加强管理，提高清运频率、及时搬离。 | 正在解决中 |
| 42 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 南山路和解放路西侧的非机动车道和人行道上停放者非机动车和大量的共享单车，在这个上面有5个牌子，分别是“共享单车临时中转点”“步行街区路口及非机动车道禁止停放非机动车”“请将非机动车停放至制定区域”“小客车停放点”“限时2分钟 超时抓拍”。5个牌子都想管一件事，但是管的内容很矛盾，我们就很纳闷这个地方到底能否停车，能停什么车。请问城管和交警的领导，这些牌子是哪几个部门设的，这个牌子设了之后有没有解决什么问题。 | 1.立即通知单车企业清运该处共享单车，并责令其增加运维人远和车辆，制定保障方案，提高清运频率，尤其是周末、节假日等重点时段；  2.立即清除三块关于共享单车的告示牌；  3.为缓解步行街外围、西湖边共享单车清运压力，将共享单车临时中转点转移至将军路的非机动车泊位内；  4.在问题点位安排专人进行宣传、劝导和管理，引导非机动车和共享单车停放至解放路等周边非机动车泊位内。  南山路和解放路西侧的问题已整改完毕，上城区在湖滨街道和步行街管委会的支持配合下积极落实长效。 | 基本完成 |
| 43 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 沿着富阳区伊甸山庄公交车站边的游步道往里走，两边堆满了生活垃圾，甚至有人在此随意大小便，恶臭连连。附近居民表示，此地曾经亭台流水、绿树成荫，是居民们散步休憩之地。但近年来，由于无人维护管理，日渐荒废。 | 1.高度重视，全面排查。银湖街道办事处接到问题整改单后，立即联合银湖执法中队现地再次核实卫生死角问题，经查，该地域卫生死角问题已在区组织的320国道沿线环境整治活动中整改完毕。同时街道办举一反三，部署排查工作，要求各行政村组成巡查队伍，对各自辖区以及路段开展排查，发现问题及时上报整改，杜绝此类事情再次发生。  2.认真清理，不留死角。自320沿线整治工作开始后，银湖街道办组织银湖村出动1台挖机、2辆拖拉机、人员15人，利用一周时间，对曝光点位周边的杂草、垃圾和人工湖内漂浮物进行了集中清理。  3.建章立制，形成长效。结合“美丽杭州”创建活动，开展村社环境大比武，落实城管执法和村级保洁队伍不间断巡查管控，切实改善农村人居环境，确保不产生新的卫生死角。 | 已完成 |
| 44 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 萧山区的建设一路地铁C口，人行道上的红白色隔离柱东倒西歪，无人管理。一旁的建设一路地铁A出口处，人行道上设置的是圆形水泥隔离墩，再看电瓶车停放处，立着的是几个已经被撞扁了的方形隔离设施。 | 建设一路地铁问题已经全部整改到位，下一步将以市容环境整治为抓手，积极建立地铁口周边市容环境卫生的长效管理机制。  1.加强日常管控。落实路面管理人员进一步加强地铁口周边的日常巡查力度，重点针对非机动车乱停、各类设施破损、占道等问题，做到第一时间发现，第一时间处置。同时，针对早晚高峰时间，对各地铁口落实定人、定岗、定时、定责，进一步杜绝各类影响市容环境卫生的问题发生。  2.明确物业责任。及时与各地铁口沿线物业、店家签订市容环境卫生责任书，要求沿线物业、店家严格按照责任书要求做好自管区域的市容环境卫生，针对各类市容环境卫生责任落实不到位，问题整改不及时的物业、店家进一步加大处罚力度。  3.落实数字赋能。充分发挥市容AI系统作用，就目前市容AI技术可以监控的范围内对地铁口周边的各类市容环境卫生问题进行监控抓拍，进一步增强管控效率，提高管控成效。 | 已完成 |
| 45 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 使用下城区延安路庆春路口过街天桥的无障碍设施升降平台，首先需要拨打服务电话，等五分钟后工作人员赶到现场，在她的帮助下才能过天桥，整个过程耗时十五分钟。延安路体育场路附近的百大天桥，陡坡太陡，轮椅无法通过。 | 1.加强管理人员培训，熟练操作使用，并将服务保障情况与绩效考核挂钩，尽可能缩短服务等待时间（鉴于该升降平台出厂设定速度较慢，因此通过天桥所需时间较长，但为保证使用安全，不建议调整设备运行速度）。  2.百大天桥轮椅坡道已基本整改到位，在现有条件允许的情况下，将1:6的坡度整改为1:9的坡道，并完善护栏等设施使其满足无障碍相关规范要求。 | 基本完成 |
| 46 | 第四场环境整治还有哪些短板？ | 杭州目前的无障碍设施环境建设不尽如人意，如下城区延安路庆春路口过街天桥的无障碍设施升降平台使用需工作人员陪同；延安路体育场路附近的百大天桥，陡坡太陡，轮椅无法通过；富阳区桂花西路富阳城西邮政支局门口无障碍通道的入口被两个换锁摊位挡住；富阳区玉长城广场一侧的公交车站附近，盲道被非机动车压得断断续续，完全无法使用。 | 1.加强管理人员培训，熟练操作使用，并将服务保障情况与绩效考核挂钩，尽可能缩短服务等待时间（鉴于该升降平台出厂设定速度较慢，因此通过天桥所需时间较长，但为保证使用安全，不建议调整设备运行速度）。  2.百大天桥轮椅坡道已基本整改到位，在现有条件允许的情况下，将1:6的坡度整改为1:9的坡道，并完善护栏等设施使其满足无障碍相关规范要求。  3.进一步加强管理和日常维护。对富阳区桂花西路富阳城西邮政支局门口无障碍通道重新修复，旁边两个便民服务点（换锁）位置进行调整。  4.对富阳区玉长城广场一侧公交车附近非机动车进行集中整治，进一步加强日常管理，配强巡查力量，及时对堵占行为进行劝阻。 | 基本完成。 |