

2021年杭州市直单位社会评价意见重点整改目标

关于公布2021年杭州市直单位向社会公开承诺的社会评价意见重点整改目标的公告

在2020年度实施的杭州市综合考评社会评价中,市直单位共收到社会各界参评代表提出的各类意见建议6876条,含表扬性意见1216条。这些意见建议经反馈确认后已于5月10日下达市直相关单位进行办理。

根据市委全面推进“学改转优”,深入开展数智攻坚年和狠抓落实年活动部署,结合抓好社会评价意见整改工作的要求,市直单位在认真分析吸纳意见建议的基础上,针对群众反映较突出、意见较集中、社会影响较大的问题,共制定91项向社会公开承诺的重点整改目标。这些重点整改目标涵盖政府治理、民生保障、城市管理、城市建设、公用事业等方面,特别关注回应“十大热词”:数字赋能、美好教育、环境治理、强农惠农、地铁时代、放心消费、小区

安居、公共卫生、招才引智和信息安全等涉及的内容,力求通过整改当年能够解决或取得明显成效。

为促进市直单位扎实有效地落实整改,更好地做到“民呼我为”,接受社会各界监督,现将2021年市直单位向社会公开承诺的社会评价意见重点整改目标予以公示,“中国杭州”政府门户网站(<http://www.hangzhou.gov.cn>)、绩效杭州网(<http://www.jxhz.gov.cn>)同步公示。

社会各界如对市直单位的整改工作有意见建议,可拨打相关整改责任单位的联系电话,也可登录“绩效杭州”网或“绩效杭州”微信公众号留言。

杭州市综合考评委员会办公室
杭州市绩效管理委员会办公室
2021年6月24日

1、市委办公厅(市委政研室、市委改革办)

 负责人:朱建明

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、最多跑一次改革还要深化。(热心市民意见第27条,另涉及此类问题的意见共40条)	根据全省数字化改革工作部署,履行牵头抓总作用,以数字化改革撬动各领域各方面改革,围绕一体化、全方位、制度重塑、数字赋能和现代化,推进数智杭州建设各项工作。“数智杭州”总门户建成上线,五个综合应用实现功能全上线、省市县全贯通,城市大脑提质扩面,产业大脑初具特色,数字化改革核心指标率先全面达成。初步构建一体化智能化公共数据平台,初步建立数字化改革理论体系和制度体系。

联系部门:人事处 联系人:吴玲虹 联系电话:85251760

2、市政府办公厅(市政府研究室、市数据资源局)

 负责人:丁狄刚

社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、2020年,各地各部门在“掌上办”“一件事”等方面都取得了很多成果,城市大脑应用场景不断深化。但同时,政务数据共享程度不够、质量不高等问题还制约着上述举措的进一步深化;城市大脑应用场景的人性化程度还需进一步提高。希望“数智杭州,宜居天堂”带给市民更多实惠。(热心市民意见第20条、热心市民意见第31条,另涉及此类问题的意见共24条)	1.按照省数字化改革工作总体部署和数智杭州建设工作要求,完成一体化智能化公共数据平台建设年度节点任务。全年完成公共数据开放接口新增100个,总量超过1000个;公共数据开放目录新增100个,总量超过1000个;推出公共组件20个。 2.实施《杭州城市大脑赋能城市治理促进条例》,完成城市大脑APP应用迭代升级;完成浙里办杭州城市频道建设;通过数字赋能提升非浙A急事通、流动人口居住登记等10个便民惠企应用的可用性、易用性。

联系部门:市政府办公厅 联系人:谢东 联系电话:85251298

3、市委组织部

 负责人:骆安全

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、村级干部需加强管理。(热心市民意见第97条,另涉及此类问题的意见共32条)	1.实施“头雁领航”工程,深入开展村社干部“大培训、大比拼、大帮带”活动,做好村社党组织书记和两委班子成员全员轮训。2.实施城市基层党建和农村党建“双十双百”示范创建活动。3.完善村社干部“导师帮带制”,以各级兴村治社名师等为主体,为新任村书记精准匹配“成长导师”,强化全方位帮带。4.抓好《新时代规范村党组织运行二十条意见》等“1+3”政策意见落实。
☆2、希望能持续引入各类人才,为杭州综合性绿色发展注入持久动力。(普通市民意见第25条,另涉及此类问题的意见共26条)	1.高水平办好杭州国际人才交流与项目合作大会和杭州海外高层次人才创新创业大赛。2.大力实施大学生创业创新三年行动计划“百万大学生杭聚工程”,办好大学生创新创业等活动。2021年新引进大学生45万人。3.深入实施“名校名院名所工程”,积极服务推进西湖大学、国科大杭高院等创新平台建设,重点保障四大省级实验室建设。4.深入实施“全球英才杭聚工程”,完善顶尖人才和团队“一事一议”支持模式。5.进一步做优长三角人才云聘会品牌,举办人才云聘会100场。6.制定实施《进一步深化人才发展体制机制改革的若干意见》。7.深化实施“青年人才弄潮工程”,建成1个全球青年人才中心、4个海外分中心。8.加快人才创新创业全周期“一件事”改革,精心打造14个人才之家、人才中心等创新创业服务综合体。

联系部门:办公室 联系人:陈贤庆 联系电话:85251577

4、市委宣传部

 负责人:龚志南

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、注重发挥正确的舆论导向作用。(热心市民意见第41条,另涉及此类问题的意见共14条)	创新重大主题报道,开设“牢记嘱托 接续奋斗”等专栏,持续做好建党百年、党史学习教育、“数智杭州·宜居天堂”建设等重点工作宣传报道。办好《最美杭州人》等栏目,加强社会主义核心价值观宣传。加强舆论监督报道,区县(市)融媒体中心舆论监督类栏目开设率达100%。加快推进媒体融合发展,县级融媒体中心提质增效,镇街融媒体中心中心覆盖率达15%以上。
2、加强精神文明建设,明确法律法规。(热心市民意见第22条,另涉及此类问题的意见共6条)	巩固深化全国文明城市创建成果,制定下发《〈全国文明城市(地级以上)测评体系操作手册〉(全国文明城市创建动态管理措施负面清单)责任分解表》《杭州城市文明程度指数测评体系》,每季度组织开展对各区、县(市)的城市文明指数测评。组织修改《杭州市文明行为促进条例》,在省、市人大常委会审议通过后及时公布施行。

联系部门:办公室 联系人:孙超 联系电话:85251694

5、市发改委(市委军民融合办)

 负责人:孔春浩

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、希望杭州市的地铁哪里都可以到。(热心市民意见第55条,另涉及此类问题的意见共35条)	1.建成地铁4号线二期、6号线二期、7号线(江北段)、8号线一期、9号线一期等5个项目75公里。 2.加快杭州市城市轨道交通第四期建设规划报批,确保年底前上报国家发改委。 3.开展公共交通票价机制研究,完成“四位一体”公共交通票价机制及优惠政策调研报告。

联系部门:办公室 联系人:陈国海 联系电话:85251922

6、市经信局

 负责人:夏积亮

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、希望杭州市人民政府多支持小微企业发展,杭州的经济发展会更有活力!(热心市民意见第25条,另涉及此类问题的意见共28条)	完善驻企服务员机制和中小企业服务体系,开展服务中小企业活动百场以上(其中“亲清直播间”50场),服务各类企业不少于1万家(次),有关金融、法律、知识产权等方面的涉企惠企政策尽快让企业知晓,助推中小企业高质量发展。新增“小巨人”15家、隐形冠军10家。新增小微企业园32个。

联系部门:办公室 联系人:蒋贤渊 联系电话:85257017

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、统计信息公开还需要加强。(村社代表意见第9条,另涉及此类问题的意见共12条)	充分发挥党政领导助手、部门工作帮手、企业发展推手的职能作用,加强统计分析,为市委市政府和部门提供决策参考。通过杭州统计信息网、杭州统计公众号等平台及时发布统计数据、统计信息和统计动态,认真做好统计信息公开工作,为社会公众和企(事)业发展提供统计服务。全年完成统计分析76篇。

联系部门:办公室 联系人:许剑峻 联系电话:85257215

8、市纪委监委机关(市委巡察办)

 负责人:陈擎苍

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、希望各部门继续保持原有的工作态度和积极性、将人民利益放在第一位,真正的办好事办实事,不虚不假不留表象,实实在在为人民服务。希望各部门人员增强责任心,做好自己的工作,不推诿,有担当。基层需要更多关心和关怀,实际工作都是他们做了,不能让有功之臣流汗又流泪。(热心市民意见第50条、热心市民意见第52条,另涉及此类问题的意见共46条)	1.严肃查纠服务群众中的推诿扯皮、冷硬横推等“三不”问题,引导督促广大干部改进作风、担当作为、狠抓落实。 2.开展责任转嫁村社问题专项监督,着力减轻基层干部负担,推动健全基层减负常态化机制,让基层干部有更多时间和精力抓落实。

联系部门:办公厅 联系人:杨勇 联系电话:85251306

9、市法院

 负责人:斯金锦

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、请进一步提高干部素质。(党代表意见第1条,另涉及此类问题的意见共9条)	1.组织开展面向全省基层法院遴选员额法官、招录事业编速录员等工作,补充储备人才。 2.开展年度司法质量监督大检查活动,加强对基层法院案件质量的把控和指导,及时发现案件质量问题并督促整改,应整改尽整改。
2、建议法院(执行局)加大执行力度。(部委办局意见第5条,另涉及此类问题的意见共18条)	有财产可供执行案件法定审限内执结率达95%,执行信访办结率达到100%。

联系部门:干部人事处 联系人:袁海轩 联系电话:87393250

10、市信访局

 负责人:周徐胤

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、电话咨询排队比较忙,有一次等了十多分钟,可以增补资源。(服务对象意见第31条,另涉及此类问题的意见共43条)	1.利用“12345”大数据智能分析系统,实时监测、动态分析话务,把握民生热点,预测来电趋势,提高座席配置、人员分配与话务分布的契合度;开展各类业务竞赛,挖掘人员接话潜能;制定话务应急预案,优化紧急处置流程,有效应对突发情况,确保市长公开热线有效接通率達到90%以上。 2.开通全门户智能客服,实现人工客服无缝对接,完善业务分类,形成科学达标体系,提高智能客服命中率及平台友好度,确保“12345”智能客服答复准确率达到85%以上。
2、希望12345能真正管用,真正能成为解决群众反映问题的渠道。(热心市民意见第108条,另涉及此类问题的意见共72条)	1.再造“12345”热线闭环流程,开发“民呼我为”平台横向贯穿、数据分类归集、流转处置、问题答复、进度查询、满意评价、分配研判、搜索查询八项功能。 2.日常巡查、重点抽查各网络单位信访交办件办理情况,指导网络单位改进提升工作质量。 3.提升初件办理质量,实现源头减量,重点逐件核查群众评价不满意件、重复来电,每月对3次以上重复投诉进行打包发函,以发函交办、现场督办、跟踪核查等形式化解问题。确保群众评价满意率达到85%以上。

联系部门:市信访局 联系人:葛令辉 联系电话:85252233

11、市建委

 负责人:楼建忠

社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、希望能把建筑工地的环境污染处理好。(热心市民意见第59条,另涉及此类问题的意见共13条)	1.根据《杭州市“迎亚运”道路整治(地铁恢复)三年行动计划》要求,加快推进地铁周边道路重建工作,督促属地政府完成线路周边40条道路重建工作。 2.开展建筑工地环境秩序治理工作,打造绿色、文明的施工环境。强化部门监管职责。会同市城管局、市交管局,加大建筑工地扬尘管控、通行道路质量、占道审批等问题督查力度,提升施工现场管理水平。加大惩戒处罚力度。修订完善现场与市场联动办法,提高行政处罚、信用扣分等处罚力度,倒逼企业规范文明施工行为。完善考评通报机制。每周对全市城区督查全覆盖,发现问题及时交办属地督促落实,整改率达到100%。
☆2、希望加大民生实事项目投入力度,加强基础设施建设,改善老旧小区环境,如停车难、活动场所缺乏、路面盖板破损等。希望加快老旧小区的改造步伐。(热心市民意见第87条、热心市民意见第99条,另涉及此类问题的意见共57条)	积极推进老旧小区综合改造提升这项市政府民生实事任务,因地制宜破解小区停车难、推动小区功能完善、提升公共服务水平,全年计划完成改造200个小区,力争新增停车位5000个、口袋公园150处,新增养老、托幼、文化、卫生等公共服务场所约2万平方米。

联系部门:办公室 联系人:金慧忠 联系电话:87020171

12、市教育局

 负责人:沈建平

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、希望教育系统多关注和培养学生的身体素质 and 心理健康问题;让学生可以找到自己擅长的兴趣爱好,有表现机会。(普通市民意见第35条、热心市民意见第231条,另涉及此类问题的意见共21条)	1.出台加强新时代学校思想政治理论课改革创新政策文件,推进大中小学思政课一体化建设。 2.出台推进儿童青少年心理服务体系建设的五项行动实施计划,提升家校社协同的学生心理健康服务能力。 3.办好中小学弘扬中华优秀传统文化系列活动和2021年中小学生科技节、阳光体育运动会等,提升学生综合素质。全市创建1个全国劳动教育实验区,新增2个省艺术教育实验区,新增2个全国儿童青少年近视防控试点区,促进学生身心健康、全面发展。
2、建议研究如何确实减轻学生和家长的负担;建议加强校外培训机构的监管。(热心市民意见第185条、普通市民意见第101条,另涉及此类问题的意见共85条)	1.出台进一步加强中小学生学习、睡眠、手机、读物、体质“五项管理”工作文件,推广“轻负担高质量”典型经验样本,“五项管理”中小学习督导覆盖面达到100%。 2.出台我市民办学校分类管理实施办法。 3.集中整治校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为,规范培训机构签约履约,保障学员合法权益。培育培训机构放心消费示范单位70家,上线“安心培训”应用场景,实现便民查询、信用评估、风险预警功能。
☆3、希望教育资源能均衡合理,让学生能共享优质的教育;加大力度,让小孩上学更容易。(普通市民意见第68条、热心市民意见第244条,另涉及此类问题的意见共96条)	1.实施新一轮基础教育布局规划,新建中小学、幼儿园70所以上。 2.深化“互联网+义务教育”结对帮扶,发挥集团化办学优势,新增“融合型、共建型”城乡义务教育共同体结对学校(校区)174家。 3.召开公办初中提质强校行动推进会,总结提炼10个以上典型案例,发挥示范引领作用。 4.完善2021年义务教育招生和中考招生办法,优质示范普通高中名额分配生比例不低于60%。试点运行“入学预警”等应用场景,实现入学智能查询和预警功能。

联系部门:办公室 联系人:吴嘉佳 联系电话:87061595

公告

(上接第9版)

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、整改部分路口的交通环境和指示灯的科学性;建筑施工的货车出行比较多,有时影响出行,造成交通堵塞。(普通市民意见第96条、热心市民意见第312条,另涉及此类问题的意见共185条)	建立信号精细化优化机制,制定主城区核心区1400个路口时段性多套信号配时方案。根据路口实际,全年设置130个路口远程可变车道,提升通行能力。深化工程运输车“六定”管理机制,“运输企业及车辆动态监管平台”中涉及工程运输车有效报警处置率达到90%;防控工程运输车右转事故,工程运输车右转停车观察再起步率达到95%。会同市城管局在全市范围内新增“限时长”“限时段”“全天候”等的路内泊位2000个,缓解“停车难”问题。
☆2、能否加强线上办理业务的范围。(热心市民意见第175条,另涉及此类问题的意见共20条)	坚持数据赋能,新增居住证签注、免检机动车申请检验合格标志、工程运输车通行证办理等网上办事事项,办事材料由6项压减至1项,为群众办事提供便利。
☆3、加大打击泄露贩卖个人信息的犯罪行为的力度。(普通市民意见第28条,另涉及此类问题的意见共3条)	1.配合市委网信办开展APP等网络应用个人信息数据采集监管专项整治工作,根据线索依法严厉打击针对和利用个人信息的违法犯罪行为,对行政主管部门移交的符合受立案标准的案件100%受理、侦办。 2.配合市委政法委制定“智慧安防小区信息采集与使用管理”的相关规定。
4、电动车上路管理也希望加强一下。(服务对象意见第123条,另涉及此类问题的意见共36条)	开展电动自行车违法专项整治,全年电动自行车交通事故亡人数下降10%。实施电动自行车物联网管控系统建设,全年建设150个路口的物联网感知体系设备,在主城区范围内发放电动自行车电子号牌300000块。

联系部门:政法部教育训练处 联系人:金晓琼 联系电话:87280149

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、进一步加强养老服务。(热心市民意见第80条,另涉及此类问题的意见共47条)	贯彻落实《杭州市居家养老服务条例》,加快康养联合体建设,新增养老机构床位1500张,实施困难老年人家庭适老化改造3000户。
2、建议推动社会工作专业化发展,提升街道、社区以及第三方机构的联动作用。(社会组织意见第5条,另涉及此类问题的意见共1条)	推进乡镇(街道)社会工作站建设,增加社区服务供给,今年计划新建35家乡镇(街道)社会工作站,为居民提供专业化社会工作服务。

联系部门:杭州市民政局 联系人:常利洁 联系电话:88303337

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、财政体制机制改革需要更有作为和担当!(部委办局意见第4条,另涉及此类问题的意见共13条)	1.聚焦市域一体化,加大对淳安特别生态功能区建设的投入,2021-2025年每年统筹安排5亿元用于淳安特别生态功能区建设。 2.深化全面预算绩效管理改革,出台《杭州市项目支出绩效评价管理办法》(暂定名),建立科学、规范、合理的项目支出绩效评价指标体系,提高财政资源配置效率和使用效益。推进事前绩效评估和绩效目标评审相结合的预算源头管理,开展重点政策和项目事前评估审核不少于10个;开展重点政策项目全生命周期跟踪评价不少于3个。出台《关于全面加强财政监督工作的实施意见》(暂定名),形成专项监督与日常监督紧密结合的财政大监督格局,促进财政管理提质增效。开展财政监督项目不少于10个,其中市区联动监督项目不少于2个。 3.坚持厉行节约,落实政府过紧日子各项举措,坚持新增财力三分之二以上用于民生,不断提升群众满意度,幸福感。 4.推进财政数字化改革,加快集中财力办实事、财政驾驶舱、预算管理一体化、财政服务等四大平台建设,更好地服务于市委市政府决策、人大社会监督、预算单位和企业群众。

联系部门:办公室 联系人:张凯云 联系电话:87803713

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、做好职业技能等级评定的衔接工作,确保技术工人技能有地方培训、有地方评定、有地方发证。(政协委员意见第2条,另涉及此类问题的意见共8条)	全年遴选10名左右杭州“万人计划”高技能领军人才,新认定技能大师工作室25家左右,完成职业技能提升培训17万人次以上,职业技能等级认定10万人次。启动杭州第一技师学院临安校区项目建设,本年度200万元预算,做好设计、代建、监理招标等工作。
2、劳动法得不到有效执行,望劳动监察部门加强监督。(普通市民意见第67条,另涉及此类问题的意见共12条)	制定《深化特殊工时审批清单式改革实施意见(试行)》,优化营商环境。发布2021年人力资源市场指导价位和部分技术工人职业(工种)分等级的薪酬调查结果。按照全省统一部署,调整最低工资标准。监察检查各类用人单位12万户(次)以上,劳动保障监察投诉举报案件结案率96%以上。开展人力资源市场整治、劳务派遣单位遵守社会保险法律法规、根治欠薪夏季冬季等4次专项行动。用好欠薪联合预警指挥平台等“四个平台”,实现无欠薪案件动态清零。推动劳动保障监察窗口接待、投诉受理、案件移送、处置反馈规范化、程序化运行。
3、补贴创业政策不够明显,错失好多机会。(普通市民意见第47条,另涉及此类问题的意见共20条)	落实《杭向未来·大学生创业创新三年行动计划(2020—2022)》,全年引进大学生30万人,完成见习训练大学生6400人。落实2021杭州就业援助精准服务计划,促进重点群体就业,发放各类就创社保补贴5000万元,推动多渠道灵活就业,支持发展新就业形态,动态清零就业家庭,兜住重点群体就业底线。促进创业带动就业,落实创业担保贷款、一次性创业补贴等扶持政策,市本级创业担保贷款发放金额同比增长20%,新成立大学生创业企业2000家。
☆4、人才优待政策可以考虑拓宽一点,力度再大一点!(热心市民意见第174条,另涉及此类问题的意见共13条)	1.人才引进,培育引进国家级、省级及以上高层次人才60名以上。选拔500名青年骨干作为我市“万人计划”培养类人才,推选省“万人计划”青年拔尖人才20名左右,实施博士后倍增计划,在站博士后超1000人。 2.人才交流,办好杭州国际人才交流大会、海外人才创新创业大赛,全年超过700个留学人员项目、300个外国人项目参赛;打造“杭向未来”云聘会品牌,举办新制造业、数字经济、生物医药等高层次人才云聘会10场以上;支持“名校名院名所”工程建设,支持国科大杭高院、杭师大、浙大城院、杭职院自主公开招聘高层次人才。 3.人才资助,落实人才专项奖励兑现及“人才生态37条”及补充意见的各项政策,做好“人才码”“青荷码”相关工作,完成2021杭州人力资源服务和产品创新项目路演,资助人力资源创新项目10个,扩大人力资源服务业影响力。
☆5、可以让社保更方便化,查询更加方便!(普通市民意见第25条,另涉及此类问题的意见共60条)	推进应届高校毕业生就业数据智集、就业创业无感智办、社保基金风险智控、社会保障卡“一卡智用”、技能等级平台智认、职称评定线上智审、海外人才项目网上智评、企业退休人员精准智服、根治欠薪精密智控。围绕数字社会“劳有所得”综合应用场景,建设数字就业、智慧技能工匠学堂之线上培训、电子劳动合同应用。社保业务高频事项网办率达到85%,“一件事”改革覆盖率达80%。
6、希望努力提高退休职工待遇。(普通市民意见第105条,另涉及此类问题的意见共12条)	养老保险参保率达到98%,落实养老、工伤和失业保险待遇调整机制,按照全省统一部署调整城乡居民养老保险基础养老金,按时足额发放相关待遇,按时发放率达到100%。贯彻落实阶段性降低失业保险和工伤保险费率政策,失业保险单位和职工均按0.5%费率缴纳。杭州市企业职工基本养老保险基金完成省级统筹,按省集中系统业务经办要求开展率实现100%。

联系部门:办公室 联系人:吴许婷 联系电话:85252513

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、要进一步发挥规划引领作用。(热心市民意见第85条,另涉及此类问题的意见共11条)	1.坚持开门编规划,搭建公众参与平台,组织开展规划公示、专家论证,认真吸纳各方意见建议,针对“一核九星”、职住平衡、公共服务设施等反馈集中的问题,通过媒体进行公开答疑解惑,提高公众参与程度。根据国家国土空间规划编制的要求,年底前完成杭州市国土空间总体规划编制和上报工作。 2.提升总体规划对城市发展的战略引领和刚性管控作用,制定出台《关于构建市域一体规划建设体系的专项计划》,从顶层设计入手着力破解市域空间失衡难题,强化规划传导,确保规划落地,回应群众关切。

联系部门:办公室 联系人:陈凌 联系电话:88237760

社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、希望环境部门加强水污染治理,杭州好多小河水还是很混浊,希望改善水质。(热心市民意见第44条、热心市民意见第52条,另涉及此类问题的意见共13条)	1.制定并实施《杭州市治污水暨水污染防治攻坚行动2021年实施计划》。地表水国控断面水质Ⅰ-Ⅲ类比例为100%;市控以上断面水质达到或优于Ⅲ类比例为96%。县级以上集中式饮用水水源地达标率为100%;交接断面水质考核结果为优秀。 2.完成20个工业集聚区类“污水零直排区”建设,全市工业集聚区类“污水零直排区”覆盖率达到88.39%。 3.完成22个“十四五”国控断面所在水体走航分析。
2、希望改善空气质量。(热心市民意见第53条,另涉及此类问题的意见共10条)	空气优良天数比率85%,全市臭氧(O3)浓度175微克/立方米,完成水泥超低排放改造项目(含关停)12个,完成VOCs治理项目98个,完成老旧营运柴油货车淘汰1038辆。

联系部门:办公室 联系人:崔群 联系电话:87231350

社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、房屋租赁管理的有效监管缺失,租赁经营企业的监管手段、措施太少。精装修房屋的售后维保管理、监督手段没有。(普通市民意见第30条、普通市民意见第31条,另涉及此类问题的意见共131条)	1.发布资金监管“白名单”企业,加强风险提示,引导房东、租客选择规范运营的租赁企业。 2.推出租赁企业风险查询小程序,制定出台租赁资金监管分类管控措施,推动住房租赁市场有序发展。 3.开展全面排查,落实属地责任,及时处理精装修投诉问题。加强装修价格指导,推广运用“掌上查”,联合建设部门、市场监管部门加大联合检查和执法力度,切实保护购房人合法权益,维护房地产市场健康平稳发展。
☆2、对物业管理的力度不强。既有住宅电梯加装工作要有担当有作为,对办好民生实事就该有直面不同意见的勇气,电梯加装工作要顺应大趋势,不应拘泥于现有法条的束缚,要敢于突破取得加装电梯优抚政策的支持,切实让有需要的群众享受到便利!(街道乡镇代表意见第25条、普通市民意见第82条,另涉及此类问题的意见共107条)	修订出台《杭州市物业管理条例》,完善物业管理项目考核评价办法,推广业主共有资金收支信息公示,主城区平台覆盖率达到80%以上,其他区县(市)覆盖率达到40%以上。建设“美好家园”住宅示范小区100个。出台《杭州市老旧小区住宅加装电梯管理办法》及相关配套政策,加大既有住宅加装电梯推进力度,不断扩大项目覆盖面,新增既有住宅电梯加装1000台。
☆3、建议加大对物业服务企业的管理力度,进一步推广网上投票监督平台,使其尽快投入使用。谢谢!希望该部门在2021年能推陈出新,给有困难的百姓创造更便捷的办事流程,提升企业业务的工作效率。(政协委员意见第6条、热心市民意见第286条,另涉及此类问题的意见共10条)	整合政府部门、金融机构、公共服务单位的业务,实现“购房一件事”全流程云办结。构建物业监管智慧服务平台,开发落实业主电子投票及物业报事报修等功能,实现公租房补贴申领在线办理,提高住房保障工作办事效率。打造“住房智保”服务端应用场景,提高企业群众办事便捷度。

联系部门:局办公室 联系人:杨亮 联系电话:87028779

社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、绿化管护监督不力。请多巡查河道附近绿化。(普通市民意见第3条、普通市民意见第5条,另涉及此类问题的意见共18条)	1.加强公园等绿地养护质量监管,开展日常巡查检查及每季度重点绿地覆盖检查,督促指导各区县(市)做好公共绿地长效养护管理。 2.组织举办20场主题花展,开展“春节”环境小品、“五一”自然花境、“国庆”立体花坛等花事活动。 3.推进“城市双修”,会同各区开展暂未开发土地临时覆绿工作,打造2处临时覆绿示范点。

联系部门:局考评办 联系人:程二苹 联系电话:87170786

社会评价意见内容及编号	整改目标
1、市直部门和各区、县整体都很好!希望在车辆不断增加的同时,有更有效的方法治理交通拥堵现象!(热心市民意见第82条,另涉及此类问题的意见共33条)	完成博奥隧道北接线、博奥隧道南接线、钱江新城实验小学、紫金港北路—庄墩路交叉口、大学城北江东大桥江涛路口5处民评民选重大堵点治理。
2、希望尽快推出浙A特殊车牌,解决杭州市民挂外地牌的难题。一造成税收外流,二造成老百姓额外负担。(普通市民意见第31条,另涉及此类问题的意见共51条)	1.落实“久摇不中个人阶梯摇号”政策,在每月摇号的基础上增加每年1月和7月两次阶梯摇号,每次投放1万个指标。 2.出台“区域指标”政策。 3.持续做好调控数据跟踪分析,确保小客车调控形势平稳有序。
☆3、建议的话希望交通更便利一点就更好。(普通市民意见第16条,另涉及此类问题的意见共13条)	完成交通强国示范城市数字交通建设试点一期“54115”项目建设,推进审管联动、全面从严治党监管、数智执法指挥、公共交通运营监测、重点领域责任落实监管、信访投诉智慧监督、客运车辆违规上客治理、危化品车辆停放治理、内河重点水域船舶引导与预警等15个场景建设,以数字赋能精密智控。
☆4、随着轨道交通推进,居民小区门口到地铁站最后一公里问题,尤其富阳,临安,余杭,萧山等地方公交接驳,期待公交集团提早谋划广泛征集附近居民建议,以居民便捷乘坐为中心,精准服务,充分发挥公共交通运力,助力缓解大交通压力。(热心市民意见第107条,另涉及此类问题的意见共35条)	4号线二期、6号线二期、7号线、8号线一期、9号线一期投入初期运营,牵头实施9处地铁站交通配套试点,优化地铁接驳公交线路20条,加强地铁站点与公交车站、非机动车停放点无缝衔接。

联系部门:办公室 联系人:金建军 联系电话:85460200

社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、对今后新农村建设更大力度扶持,取得更好的发展,让百姓更好的感到幸福感!(普通市民意见第8条、热心市民意见第24条,另涉及此类问题的意见共35条)	建设省级高品质绿色科技示范基地21个。引进农作物新品种(组合)160个,筛选出适合我市种植的优新品种(组合)8个;组织开展杭州市地方种质资源收集保护和品种提纯复壮35份。确保全市75%以上的行政村年总收入达到50万元、经营性收入达到30万元。低收入农户收入增长10%。开展农民教育培训提质增效“1256”行动,培训农村实用人才6000人。

联系部门:办公室 联系人:周雪梅 联系电话:85259496

(下转第11版)

公告

(上接第10版)

23、市商务局		负责人:孙璧庆
社会评价意见内容及编号	整改目标	
☆1、杭州有太多问题,店铺充值跑路等太多了。(普通市民意见第5条,另涉及此类问题的意见共8条)	建立预付卡数字化监管服务平台,到11月底前完成预付码管理系统、预付卡消费安全查询平台、预付卡各部门协同监管系统、大数据可视化系统、预付卡数据库、预付卡智能风险预警系统等5大系统建设,采取对发卡经营者信息对接和网上备案、预付资金存管、履约保证保险等手段,实现对预付式消费进行全流程、全方位、多维度数字化动态监管,覆盖全市范围内的以商贸流通领域零售业、餐饮和住宿业、居民服务业为主的预付式消费形式的行业,有效保障消费者合法权益。	

联系部门:办公室 联系人:童斐 联系电话:85257643

24、市文化广电旅游局		负责人:楼仰捷
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、加强对体现浙江作为“重要窗口”和“三个地”要求的文艺创作组织化程度,多创作这方面的优秀作品。(部委办局意见第2条,另涉及此类问题的意见共5条)	1.围绕庆祝建党100周年,开展“传承红色记忆,创树百场精品”主题活动,开展红色经典旅游线路推广活动。举办经典民乐演奏展演、“三江”歌手大赛红歌赛、乡村文化之旅巡演、红色文艺演出配送等百场红色文化巡演活动。 2.年度“西湖之春”艺术节设置“舞动红韵”剧目展演单元,推出不少于2部红色主题原创剧(节)目。 3.开展“杭州市文艺精品工程”扶持项目(舞台艺术类)评审工作,召集陶铁斧、沈勇等9位专家对40个舞台艺术作品组织项目评审,最终根据专家评委意见推荐《省委书记》等15部作品。	

2、乡村振兴,农村旅游发展上个台阶。(热心市民意见第22条,另涉及此类问题的意见共3条)	1.加快大运河文化带建设,完成余杭博物馆智慧博物馆项目、塘栖古镇景区服务设施改造提升、运河街道五杭集镇景区提升。 2.加快钱塘江诗路文化带建设,完成西湖区景区村提升、富阳区黄公望隐居地景区提升、建德市千鹤村提升。 3.推进南宋博物院、良渚遗址综合保护二期等134个文旅项目建设,完成年度投资281亿元以上。 3.深化“百镇样板、千镇美丽”工程,实现30个特色村省级A级景区村庄全覆盖,评定3A级景区村庄不少于65个,评定A级景区镇不少于28个。 5.指导淳安创建国家全域旅游示范区。	
--	---	--

3、多展示现代化城市和优美的自然环境。(普通市民意见第3条,另涉及此类问题的意见共3条)	在国内不少于5个重点客源地城市开展大型文化和旅游推广活动,通过属地主流媒体加大杭州三大世界遗产特色文旅产品和精品旅游线路宣传。在5.19中国旅游日,发布10条红色旅游精品线路。创作生产15个“杭州故事”海外经典影视。	
--	--	--

4、进一步加强杭州本地文化挖掘宣传工作。(热心市民意见第21条,另涉及此类问题的意见共4条)	举办中国篆刻特色展览20场以上,召开古琴艺术(浙派)雅集交流活动及传承发展座谈会,开展戏曲曲艺“三进”活动15场,惠及人数1万人次。举办宋韵杭式生活节,培育打造宋韵杭式生活体验基地、体验点不少于10个。	
--	---	--

联系部门:杭州市文化广电旅游局 联系人:张建安 联系电话:15088639977

25、市卫生健康委员会		负责人:孙雍容
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、要加强公共场所禁烟管理。公共场所无烟无有效措施。(普通市民意见第11条、普通市民意见第16条,另涉及此类问题的意见共15条)	6月前召开全市公共场所控制吸烟联席会议,创建100%无烟党政机关。组织世界无烟日系列宣传活动,在地铁等场所播放宣传视频,举办“无烟杭州、无烟亚运”短视频、绘画比赛等活动,在世界无烟日前后开展专项执法。强化对医疗机构控烟监督执法力度,二级以上医疗机构监督覆盖率100%,依法做好医疗卫生机构内控烟投诉举报处置率工作,处置率100%。	

☆2、疫情防控不容易,继续加强,筑牢防线。(热心市民意见第59条,另涉及此类问题的意见共45条)	1.落实首诊负责制,对体温≥37.3℃的就诊患者严格落实登记、报告、转诊、追踪的闭环管理。 2.强化重点人群、环境、物品监测,各地疾控机构在每周采样90份基础上,将监测量增加到每周不少于165份。 3.开发入境人员闭环管理信息系统,实现全要素覆盖,全流程追溯。 4.有序推进新冠疫苗接种工作,6月9日前完成418万人的第一剂次接种,6月底前完成410万人的全程接种。 5.实现基层医疗机构传染病监测哨点标准化建设全覆盖,完成10家基层医疗机构通过国家推荐标准省级复核和国家抽查。 6.家庭医生签约服务人数增长2%,老年人健康管理率、高血压和糖尿病患者规范管理率达到70%以上,电子健康档案开放率达到60%。	
--	--	--

联系部门:办公室 联系人:徐佳 联系电话:87080993

26、市退役军人事务局		负责人:郑洪彪
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、加大对退伍军人的支持力度。优先考虑退伍军人学习,创业资金项目的扶持力度。为双拥模范城添砖加瓦。为中国最幸福区的金名片镀玫瑰金。(热心市民意见第41条,另涉及此类问题的意见共21条)	1.定期走访、慰问现役军人、退役军人及重点优抚对象,重点优抚对象走访率100%。 2.加大新退役军人就业帮扶力度,出台《退役军人就业创业管理办法》,召开2次以上退役军人专场招聘会。 3.做强做大“老兵码”、军休APP,为退役军人提供政策咨询、就业创业服务,优先优惠优待等服务,政策咨询回复率100%,失业人员就业岗位推荐率100%。 4.发动全社会资源,扩大崇军志愿服务点数量,全市志愿服务点数量超5000个。	

联系部门:杭州市退役军人事务局 联系人:楼建华 联系电话:85212267

27、市市场监管局		负责人:范建军
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、工商营业执照审批少一些限制,多一些包容。在工商办证过程中遇到每个人的尺度都不一样,随意性强。沟通服务非常不到位。打电话太忙,有时候等一个小时多,浪费时间。(热心市民意见第112条,另涉及此类问题的意见共38条)	“开办企业”业务材料齐全、形式合法,符合受理条件的,自受理时起25分钟内核准营业执照。开办企业环节标准化推进。开办企业确立“四个一”(一网、一窗、一次、一日)改革目标,按照“线上保障、实体整合、流程再造、常态压缩”的原则,以“一件事”标准加强开办企业政策和数据协同,推行标准化市场准入,以“一个环节”分钟制办理推进改革整体联动。	

☆2、对于商家的经营行为加强监管,特别是餐饮及生活服务类商家,提升居民生活消费安全和满意度。建议合理分类规划,打造高品质主题商业群,便于管理打造影响力。(热心市民意见第124条,另涉及此类问题的意见共24条)	新培育放心商店8000家,其中无理由退货承诺单位5000家,放心工厂600家,放心示范街区(商圈)8家。积极处置各类消费投诉,对受理的消费投诉按照程序规定100%予以处置。	
--	--	--

联系部门:办公室 联系人:熊春来 联系电话:86439913

28、市地方金融监管局		负责人:冯伟
社会评价意见内容及编号	整改目标	
☆1、要对网贷金融平台和线下的变相吸收公众存款的现象进一步加强监管,采取多种形式加强网上检测和线下排查,更好地保护人民群众的财产安全。(人大代表意见第1条,另涉及此类问题的意见共33条)	浙江省金融风险“天罗地网”监测防控系统下发杭州市各区县的高风险机构线索处置情况反馈率达到100%。配合公安、检察、法院、市网贷处置办等部门,进一步完善网贷案件处置协同机制。	

联系部门:市地方金融监管局 联系人:罗立力 联系电话:85256741

29、市体育局		负责人:金承龙
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、增加基层体育活动设施。(普通市民意见第12条,另涉及此类问题的意见共31条)	新增百姓健身房、多功能运动场、足球场、游泳池等体育场地设施200处。符合条件开放的中小学校体育场地100%向社会开放。	

联系部门:办公室 联系人:冯芳华 联系电话:87960384

30、市医疗保障局		负责人:石连忠
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、最多跑一次有些事项说明可以落地。医保与社保分开办理最好在一开始就说明。(普通市民意见第11条,另涉及此类问题的意见共24条)	全市跨省异地就医定点医疗机构开通率达到25%,开设医银合作网点不少于300家,进一步拓展医保公共业务经办服务渠道,打造市区医保经办“十五分钟服务圈”,落实医保公共服务方便办、就近办。开展服务工作的集中宣传,举办一场新闻通气会、刊发一个宣传报道、播放一条新闻短片、组织一场现场咨询服务,提高群众政策知晓率。	

2、医保的服务,民生等环节关系到民生实事,强化服务质量,加强监督管理需要一直推进。(热心市民意见第74条,另涉及此类问题的意见共4条)	制定出台智慧监管实施办法,检查全市70%定点医药机构,开展2次的跨部门联合检查活动,打击一批违法行为、查处一批重点案件、曝光一批典型案件、树立一批先进典型、建立完善监管长效机制。	
---	---	--

☆3、如果能实现大杭州范围内的医保通用的话就完美了。之前就职的单位隶属建德医保参加在建德,不能在萧山所有医院使用,很不方便。(普通市民意见第12条,另涉及此类问题的意见共35条)	制定出台杭州市关于深化医疗保障制度改革的实施方案。制定基本医疗保险市级统筹方案,按照“制度政策统一、基金统收统支、管理服务一体”的标准,确保2022年1月1日起全面做实基本医疗保险市级统筹。明确困难群众资助参保政策标准,建设医保结算系统支付西湖益联保“一站式”结算。	
---	---	--

4、退休老人常用药经常配不到,希望有改进,保障药全。(部委办局意见第5条,另涉及此类问题的意见共18条)	药品集中招标带量采购任务量指标完成率100%;对主城区定点医药机构组织一次医保药品配备使用情况检查,抽查机构数量不少于35%。促进分级诊疗,实行同病同价,住院医疗费用按疾病诊断分组付费,取消不少于50个病组的差异系数。	
--	---	--

☆5、只有身份证信息不能使用医保不合理,急诊的时候大多数人可能都不会随身携带医保卡。只有身份信息得走自费。(普通市民意见第30条,另涉及此类问题的意见共4条)	实现80%以上在职参保人员申领激活医保电子凭证。实现90%以上定点医药机构完成医保电子凭证接入改造、投入使用。	
---	---	--

联系部门:办公室(组织人事处) 联系人:费敏浩 联系电话:85256094

31、市城管局		负责人:李磊
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、二次供水希望每个小区都能实现。希望以后继续提高效率,也希望无障碍这块能得到更多的重视!(热心市民意见第100条、热心市民意见第182条,另涉及此类问题的意见共14条)	1.对不符合规范的无障碍设施,通过养护、工程手段进行整改。完成无障碍设施提升道路75条、天桥35条、地道25条。 2.建立市、区牵头,企业、居民日常监督的三级监督机制、项目定期回访机制,严把质量关。采用“错峰”施工、优化管线施工方案、优化管道割接方案,减少对居民的影响。完成老旧高层二次供水设施改造小区100个。	

2、杭州有些路太破了,真希望有关部门把杭州的路好好整整修修。路太差了,坑坑洼洼的。(热心市民意见第172条、热心市民意见第176条,另涉及此类问题的意见共29条)	因地铁施工及重载车辆行驶对道路影响较大,加强对施工便道的监管,完成100条道路修缮,解决坑洼问题。	
---	---	--

☆3、垃圾分类还需提升。环境卫生差强人意。(热心市民意见第212条、热心市民意见第236条,另涉及此类问题的意见共71条)	1.城区保洁清洁度在90分(含)以上,县(市)年度清洁度在85分(含)以上。对“脏乱差”区域开展整改“回头看”,强化机械作业监管。 2.深化“定时定点”,加大再生资源回收骨干企业培育,完善回收体系,统一城乡标准,2021年新增省级生活垃圾分类示范片区8个、示范小区170个、示范村18个。新增市级示范小区630个、示范村450个。	
---	--	--

联系部门:规划统筹处 联系人:何兴斓 联系电话:85808053

32、市市管办		负责人:李炜
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、希望各部门一如既往地用好的态度,耐心等待来办理业务的每一位顾客。(热心市民意见第44条,另涉及此类问题的意见共22条)	组织窗口人员开展消防、普法、业务等各类培训全年不少于5次,培训人员500人次以上;组织开展年度红旗窗口和“每月之星”、“每月之窗”评选;加强窗口投诉整改,采取现场即办、跟踪督办、限期办结等措施,确保投诉办结率和回访满意率均达99%;牵头做好“好差评”工作,完善全流程闭环工作机制,差评整改率不低于99%。	

2、最多跑一次要加大线上办理力度。(热心市民意见第91条,另涉及此类问题的意见共24条)	做深做强“亲清在线”平台“行政许可”版块,设置“企业开办”等10个“一件事”应用场景;完善提升“分钟制”“小时制”,不涉及现场检查的商事登记类事项实现25分钟办结,商品房买人等线下高频登记事项及8个网上不动产登记事项实现45分钟办结;推进政务服务2.0事项落地应用,申请政务服务事项“一网通办”率达到85%。	
--	--	--

联系部门:秘书处 联系人:王坚武 联系电话:85085489

33、杭州西湖风景名胜区委		负责人:翁文杰
社会评价意见内容及编号	整改目标	
1、提升旅游形象,保护西湖美景。(服务对象意见第15条,另涉及此类问题的意见共9条)	抓住西湖申遗成功十周年、“杭州西湖日”等重要时间节点,举办庆祝活动不少于3场。提升景区工作人员服务水平,强化党史学习教育、文明礼仪、外语交流等素质拓展,全年开展各类培训不少于12场,受训人员不少于3000人次,公益宣传活动不少于4次。推进景区无障碍环境建设,在双西景区内创建5处无障碍示范场所,同时开展全面排查,确保无障碍负面问题整改率达100%。在西溪湿地公园内设计一条适合轮椅通行的游园主通道,方便有需要的市民游客游览景区。	

2、西湖边停车不方便,希望改善。(热心市民意见第21条,另涉及此类问题的意见共8条)	推进交通治堵,启动交通诱导系统一期建设,新增交通诱导屏12块。完成花圃西门停车场、梅家坞一号立体车库项目建设,新增88个停车位,推进万松岭旅游集散项目建设,年底前完成地下负一层停车场建设,缓解景区停车难。强化掌上西湖APP应用,实现双西景区17处收费景点预约全覆盖。加强对正能量及文明行为的宣传,提高巡查及监管力度,每月联合公安、交警、运管等单位,开展不少于四次联合执法整治,实行全链条打击,确保野导拉客、黑车、出租车违法违规营运现象得到有效遏制。	
--	--	--

联系部门:党政办 联系人:金勇 联系电话:13858095757

(下转第12版)

公告

(上接第11版)

34、市总工会	负责人:王越剑
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、多开展职工活动,加大基层的参与量。(普通市民意见第13条,另涉及此类问题的意见共17条)	组织基层工会法律宣讲100场,做好工会法律援助工作,做到应援尽援;举办第二届职工文化节,开展100场职工趣味嘉年华、100场文艺演出、100场培训讲座进基层活动,服务基层职工群众2.7万人次;调整杭州职工疗休养政策,为1.5万名一线职工提供免费疗休养活动,“杭工e家”APP上线杭州公交乘车优惠券;为2万人次以上单身青年职工提供婚恋交友服务。

联系部门:政策研究室 联系人:王瑞耀 联系电话:87711650

35、市残联	负责人:杨英英
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、切实关心残疾人员的生活、工作,为企业减少负担。建议进一步加大对残疾人就业和社会保障方面的政策优待扶持。(企业意见第3条、服务对象意见第8条,另涉及此类问题的意见共17条)	通过举办线上线下招聘会,搭建用人单位和残疾人之间的桥梁;通过职业推介,为残疾人推介适宜的就业岗位;通过数智残联,推进上岗智配,数字赋能残疾人高质量就业;实现全市残疾人新增就业1500人。通过培训赋能,增强残疾人的职业能力,实现全市残疾人新增职业技能培训3000人。通过优化服务,开展残疾人职业生涯规划个性化指导,为有劳动能力和就业意愿的应届残疾大学生提供100%就业。

联系部门:办公室 联系人:吴小峰 联系电话:87975314

36、市税务局	负责人:张惠卿
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、希望工商和税务部门办事效率提高。支持在线上办理,少跑一趟。(热心市民意见第24条,另涉及此类问题的意见共43条)	基于电子税务局和征纳沟通平台,推进“屏对屏”远程服务,实现线上面对面交流、点对点云上辅导,办税资料双向“税务专邮”,复杂业务足不出户办理,进一步扩大“非接触式”办税事项覆盖面,实现办税咨询、辅导、办理一体化。

联系部门:考核考评处 联系人:储晓军 联系电话:87160701

37、市城投集团	负责人:冯国明
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、公交车司机开车真的太猛了,能把人甩飞出去。(热心市民意见第71条,另涉及此类问题的意见共2条)	坚持将交通文明素质教育列入安全教育范畴,组织开展以职业道德、文明行车、应急处置等内容为重点的营运司机全员培训工作,在公交公司范围内开展“礼让三先”专项活动,邀请市民乘客通过拨打热线、微信公众号等多渠道参与对公交车司机操作规范的监督。同时,通过道路巡查、跳车检查、监控普查等“集团、公司、车队”三级检查机制,强化对公交车司机交通违章行为全时段、全方位检查,依托原点受教、警企联动等手段,强化对各类违章司机的帮教工作,营造良好的交通出行环境。

2、希望多开通公交等便民措施,谢谢!(企业意见第2条,另涉及此类问题的意见共30条)	全年新增公交线路20条,优化35条,进一步倡导“地铁坐一站,公交送回家”的服务理念;推出班次时刻公示线路100条。坚持强化品质思路,构建“多元公交”发展,将全链式定制公交(通勤、穿楼、差旅)打造为大型园区团体定制类公交服务的样板。通过公交云实时客流数据分析、站点客流预警以及视频监控等数字赋能,及时采取营运调度措施确保满足客流高峰断面的出行需求,提升市民的乘车舒适度。
--	--

联系部门:办公室 联系人:倪佩栋 联系电话:58585129

38、市地铁集团	负责人:邵剑明
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、杭州因修建地铁等基础建设造成的交通路况差问题,希望早日能有所改善。(服务对象意见第31条,另涉及此类问题的意见共8条)	加强地铁施工管理,优化施工工序,减少地铁施工占道,保证社会车辆的通行需求;督促施工单位按照每个工点每天至少巡查1次的要求,加强对管养范围内施工便道的维保及巡查力度,及时修复道路破损、坑洞等病害;采用新工艺、新设备、优工序等方式,控制施工噪音;通过洒水抑尘、车辆进出冲洗、密封渣土、清洗围挡2次/周等措施,控制施工扬尘、保持环境整洁,确保将施工对周围环境的影响降到最低限度,减少对市民生活和出行的影响。

联系部门:办公室 联系人:韩璟 联系电话:86001007

39、杭州公积金中心	负责人:刘强
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、希望公积金系统更加完善。(服务对象意见第24条,另涉及此类问题的意见共22条)	打造24小时在线政务服务新模式,年底前实现29个公积金业务事项“7×24小时”网上办,完成城市大脑“易贷”应用场景建设,实现8个公积金业务事项“跨省通办”。利用中心网站、微博、微信等载体,及时发布公积金政策、业务知识和服务举措,微信公众号每月发布信息不少于25条。

联系部门:组织人事处 联系人:李娜 联系电话:87566343

40、市消防救援支队	负责人:董卫军
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、加大消防安全生产知识培训。(社会组织意见第1条,另涉及此类问题的意见共1条)	1.拓展宣传阵地,在市级媒体平台开设不少于一个消防专题并定期更新,新媒体平台每日发布消防宣传信息。 2.强化消防宣传培训,推广“消防蓝码”,开展单位与个人消防预约培训,年底前督促重点企业员工消防培训全覆盖。 3.丰富消防宣传活动,规范消防站开放规程,各消防站点每周开放不少于一次,普及“一懂三会”消防安全常识。

联系部门:办公室 联系人:王刚 联系电话:87713019

41、杭州邮政公司	负责人:邢林杰
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、快递投递效率有待提高,部分业务员素质较差。邮政窗口工作人员服务态度需要提升。(普通市民意见第14条,另涉及此类问题的意见共32条)	提升邮政全环节规范作业水平,以系统数据分析为抓手,形成规范现场管理、精准发现问题、迅速解决问题的邮政服务闭环管理;强化邮政客服队伍建设,规范落实延误邮件理赔机制,提升问题邮件及时解决率,改善客户用邮体验。邮政用户满意度年度测评分达到83.5分以上。

联系部门:综合办 联系人:邵大丁 联系电话:87803014

42、市烟草局	负责人:陈兴煜
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、政府部门执行希望能够主动、积极。不能市民投诉去管下,不投诉就听之任之。(热心市民意见第22条,另涉及此类问题的意见共1条)	深化投诉服务各事项处理的全流程、全环节、全闭环跟踪;畅通信息流转,实行内部“跑改”简化传递路径,提升投诉处置效率;坚持有诉必访原则,确保投诉举报咨询及时处理率100%,回访满意度100%。

联系部门:企业管理处 联系人:钱红生 联系电话:87228681

43、杭州电信公司	负责人:黄晓鲁
社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、希望诈骗电话和推销电话少一点。(热心市民意见第117条,另涉及此类问题的意见共10条)	新增电话用户实名率100%,移动号卡涉诈电话工信部被举报率全年月度平均值不超过4件次/百万用户,由省公司定期通报。

2、希望电信加强光纤建设,提高网速。(服务对象意见第50条,另涉及此类问题的意见共28条)	做好5G网络建设,全年新建开通5G基站1700个,室分100个,强化市区和各县市城区的深度覆盖,完善乡镇连续覆盖,重点区域专网覆盖达需求覆盖率100%。做好有线网络提升,年底实现千兆宽带覆盖能力超96%以上,千兆宽带可确保全城覆盖100%。
---	--

☆3、收费不透明。各级连锁单位服务参差不齐。通信成本高,费用不合理,套餐绑定项目太多,费用不清晰。(普通市民意见第12条、普通市民意见第28条,另涉及此类问题的意见共35条)	1.营业服务质量保证,创建电信营业厅“放心消费”门店80家以上。2.提供宽带产品质量保证,宽带产品交付满意率≥99%,回访满意率占比99%以上,宽带网速达标率≥99%。3.客户满意度保证,营业厅办理电信业务满意度达到99%;宽带安装办理、故障排除等满意度达到99%。4.全年无重大安全事故。
---	---

☆4、网页难登录,打印电子发票有时要花很长时间。(企业意见第2条,另涉及此类问题的意见共10条)	1.加快5G业务规模发展,提升5G业务服务能力,年度新增5G用户超80万户,累计超150万户,5G终端用户渗透率达到20%,5G登网率达到75%。 2.实现覆盖1市5区8县全区域的政务上云工作。 3.参与数字化改革,接应党政机关整体智治等各方面推进,参与各个重点项目的方案与建设。
--	--

联系部门:办公室 联系人:何曙光 联系电话:87237360

44、杭州移动公司	负责人:王文生
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、由于5G的建设,使4G信号越来越差。希望在建设5G的同时也能保障4G用户的合法权益。(普通市民意见第143条,另涉及此类问题的意见共66条)	1.对于用户反馈的信息问题,在24小时内联系用户确认问题原因,48小时内给出初步解决方案,并纳入后续跟踪解决。2.开展小区宽带义诊活动,每月进驻100+个小区提供免费的网络检测服务,年度覆盖65%小区。3.每季度对全市区域进行信号覆盖质量的测试与排摸,针对弱覆盖或无覆盖区域制定解决方案,消灭覆盖空洞。4.对网络出口带宽进行扩容,计划扩容城域网出口带宽至6200G。加快未覆盖小区建设、弱漏覆盖小区扩容工作,全年完成797个小区补强。存量升级宽带千兆光猫设备更换率100%。5.年底4G MR覆盖率提升0.5个百分点,达到99.5%以上。6.提高触点人员业务服务能力,全触点客户满意度达到60%。

☆2、乱收费情况多,套餐不明确,客服人员往往藏着掖着不说清楚套餐内容。(普通市民意见第32条,另涉及此类问题的意见共4条)	1.套餐资费结构优化,流量单价同比下降20%。2.套内流量优化,实现新老套餐流量资源同权。3.套外流量优化,套外流量套餐统一优化。4.规范业务受理,相关投诉下降30%。确保营业厅各类业务办理的口径准确性、一致性,提高触点人员业务服务能力,营业厅客户满意度达到98%。
---	---

☆3、骚扰电话最好有措施处理下。(企业意见第12条,另涉及此类问题的意见共42条)	1.配合公安、工信落实诈骗电话、骚扰电话、垃圾短信的处置,处置率100%。2.面向移动用户免费提供“机伶”业务,年底订购用户数达到240万。3.每月开展宣传教育,提升老百姓“防骗防骚扰”知识,推动基层共建,构建“全民+全网”的反诈新格局。全年无重大事故。
---	---

☆4、5G的覆盖率不高,希望能尽快实现全杭5G。(热心市民意见第261条,另涉及此类问题的意见共1条)	1.构建5个以上产业平台,集聚产业链上下游企业能力,每个产业平台至少能吸引两家或以上企业接入。 2.围绕工业、交通、医疗、教育、文旅、城市治理等场景打造10个以上5G应用场景,为数字经济和数字社会赋能助力,形成2000万以上的5G专网收入。
---	---

联系部门:综合部 联系人:邹彦雯 联系电话:13805710571-568168

45、杭州联通公司	负责人:沈飞波
社会评价意见内容及编号	整改目标
☆1、骚扰电话如买卖房电话,贷款电话等如何处理?(企业意见第2条,另涉及此类问题的意见共6条)	1.聚焦HW行动、DK行动系列工作部署,加强信息安全工作,提升安全防护水平,实现本地已建系统统一权限管控、统一安全防护,全年完成系统升级不少于8个,实现本地已建系统统一权限管控、统一安全防护覆盖率90%以上。 2.推进反诈防骚扰能力建设,按照公司“一级平台两级运营”要求,逐步实现本地反诈平台与省级平台对接,持续补充本地自研核心模型3个以上。 3.提升营业厅、宽带装机/修障等重要渠道的服务水平,确保渠道服务评价满意用户占比90%以上。 4.全年无重大生产经营及安全事故。

☆2、加强网络建设,减少网络盲区。(普通市民意见第7条,另涉及此类问题的意见共24条)	1.聚焦5G网络“新基建”,计划共建5G站点3500个,年底5G规模达到1.2万站,5G覆盖率达到92%,较去年底提升4%;核心城区路测下行速率达到680M。 2.持续迭代驾驶舱智慧大脑功能与场景应用,由可视可管向交互赋能转化,全年新增迭代功能模块不少于8个。通过新市场运营、场景管理、划小网格、直播电商选品数据等多领域驾驶舱建设,实现市、县、网格量质构效数据管控。 3.聚焦数字化赋能水平提升,完成不少于4个内部系统建设,推动公司治理有力有效。建设“沃智家”(智慧家庭工程师工作效能管控系统),强化智家工程师日常管理;“一点弹窗”实现用户画像可视指引、营销策略统一输出,有效提升用户产品适配度;“财务云享系统”实现全成本对标、费用分析、资金收付等智能管控;“VR展厅平台”开发提供展厅线上沉浸式体验。
---	---

联系部门:办公室 联系人:曾沅良 联系电话:15657177157

46、杭州出入境边防检查站	负责人:王侶仁
社会评价意见内容及编号	整改目标
1、加强各类检查,监管监控,严防严查,不松懈!(热心市民意见第2条,另涉及此类问题的意见共3条)	研究常态化疫情防控下的勤务机制建设,严格防护管理、强化预检预核、严密排查分析,不断提升应对突发公共卫生安全事件能力水平。深化口岸联防联控机制,根据疫情防控需要及时分析推送出入境人员信息。

联系部门:政治处 联系人:何潇寒 联系电话:18758662726

注:打“☆”的目标涉及“十大热词”内容