

从“斗智斗勇”到“共建共享” 小河有只城市眼 实现管理云共治

本报讯（记者 钱少文）和美弄，终于“和”“美”了。

小河街道和美弄，就在小河直街西侧不远，两旁均是老小区。长期以来，这条200来米的小路上，车人流密集，50多家沿街商铺门类齐全，车辆违停、出店经营、杂物堆放、私拉乱接等不文明现象屡见不鲜。

而如今，这条小路干净整洁有序，昔日的管理难点，俨然成了示范街。更难得的是，人与人之间多了一份心平气和、相互提醒。如此巨大的转变，要从一朵“云”说起。

去年10月，小河街道开始探索将AI（人工智能）技术应用到城市管理中，并成为杭州试点。今年4月，小河街道联合中电海康推出全市首个行为识别系统，在试运行两个月后正式发布了“云共治”城市管理模式。

该模式的核心是“城市眼”，

通过接入已有的高清探头，对重点区域进行全天候监控。这只“城市眼”不但看得见，更能看得懂。中电海康集团该项目负责人刘涛说，现有700个探头可供接入，平时3台服务器在后台同时检阅124个探头所拍的画面，对垃圾堆积、沿街晾晒、游商经营、机动车违停等八大类70余种违规行为、不文明现象进行识别，精准率达到90%以上，并将截图实时发送到城管队员手机上。

除了科技支撑，小河街道在实践中还探索建立了一系列务实管用的机制，比如成立街域自治理事会。和美弄街域自治理事会由所在的小河社区主任担当理事长，城管、公安、市场监管、社区工作人员及小区物业、业主委员会、沿街商家代表担任理事。“城市眼”拍到的各类问题，传到理事会微信群后，基本都能及时整改

反馈。

“‘城市眼’有点像现在时髦的‘区块链’，每一个行为都会被捕捉到，被大家看在眼里，留下痕迹。”街道城管执法中队中队长裘立群介绍说，“街面洁化序化水平有明显提升，更关键的是大家的自觉性不断增强。”在以往的巡查执法过程中，商家和城管队员“斗智斗勇”的场景并不少见，有了“城市眼”固定证据和微信群晒出“红黑榜”后，几乎没有了推诿扯皮的现象，大家都把焦点集中到如何解决问题上。几个月来，在理事会的牵头协调下，和美弄街域规划建设起智能充电桩、集中晾晒点、错峰卸货区等，解决了一批商家提出的实际困难。用大家的话说：冰冷的机器嫉恶如仇，热乎的人心从善如流。

和美弄的成功做法很快得到推广。本月起，小河街道赵伍路、

塘河路、大浒街、秉祥巷等9个城市管理重点区域都纳入了“城市眼”范围。城管队员陆惠娥负责的辖区里，杨家门农贸市场一带是“重灾区”——流动摊贩集聚，人行道行人难。“轮班督岗时好一些，我们一走又‘老方一贴’”。用了“城市眼”后，不仅实现“机器换人”，释放出近一半日常巡防力量，还通过大数据分析给出了违规高峰期，便于集中力量开展整治。陆惠娥表示，从以往“头痛医头、脚痛医脚”到现在的精准执法、巩固长效，赢得了居民群众越来越多的支持和点赞。

据悉，未来小河街道还将继续做好资源整合、技术储备、领域拓展，将智慧应用的内容向平安建设、垃圾分类等延伸，计划下个月街道“四个平台”指挥中心也将落成，进一步推动基层治理能力和水平提升。

深化“最多跑一次”让办事等候时长缩短53% 纳税人为拱墅办事高效率点赞

本报讯（通讯员 芦亚亚）每天下班后，拱墅区税务局纳税服务科科长蔡卫芳都会统计当天数据，绘制每日数据变化图。从近期的数据来看，区税务局8月份征期等候时间环比减少3.63分钟，降幅53.1%；首个征期内平均等候时间3.2分钟、平均办理时间为4.38分钟。这对于来办业务的老百姓来说，是一件便民的好事。

8月15日是区县税务机构完成挂牌后首个纳税申报期的最后一天，照往常，征期最后一天是办税高峰。来到位于上塘路455号的拱墅区税务局办税大厅，纳税人张先生刚办完业务。“今天我从走进大厅到办完业务总共花了7分钟。”张先生说，国地税合并以后，纳税人业务都可以在单窗口完成办理，等候的时间比以往少，办理速度也比以往更快了。“今天看到上塘路大厅也有了个人股权转让审核专窗，不得不说，机构改革给我们纳税人带来

了很大的方便，值得点赞。”

“我们推行‘局领导+科长’值班制度，及时协调解决各类突发事件和紧急情况。”正在值班的区税务局副局长宋晓冬介绍，从五月份开始就制定了窗口人员的日常培训考核机制，大大提升了业务技能，提升了服务水平。

为了保障税务机构合并后首个征期秩序，区税务局还实行三厅联动，多种方式分流调峰，做好预约办税，实行容缺办税。比如三个办税大厅分别安排1-4名干部每日午间值守；在办税人员相对集中的征期后半段，各办税厅下午均提前半小时开放所有窗口受理业务；同时，整合业务流程，拟定了过渡期间非正常户认定操作指引，让纳税人只跑一个点就解决问题。

在首个征期，区税务局办税大厅实现“办税零拥堵”和“窗口服务零投诉”，使得机构合并新红利显现，有效提升纳税人获得感。

家门口的“紫薇大道”惊艳夺目

最近，杭城依旧高温灼灼，烈日下紫薇开得正酣。2500余株的紫薇花绽开在康桥路、上塘路、丰潭路、通益路等道路、河道沿线。

值得一提的是，拱墅区紫薇花盛开的路段最长达6、7公里，最好看的要数康桥路，种了660株，紫薇园艺品种、花色纯正，花多花期长。预计紫薇花期会一直延续至国庆。

记者 梦诗三悦
通讯员 王志立



上塘路紫薇花

拱墅黄平两地红十字会建设 应急救护培训基地

本报讯（通讯员 胡青菁）8月15日，我区首个东西部扶贫协作应急救护培训基地建设在黄平县中等职业学校正式启动。

拱墅区红十字会在师资、技术、设备上给予大力支持，捐赠了成人、婴儿、简易心肺复苏模型9套，促成了基地建设顺利启动。

启动仪式后，首场应急救护培训会随即举行。由拱墅区红十字会派出4位培训师进行主讲和实操指导，来自黄平县公安、市政的干部职工及县中等职业技术学校的学生共96人参加培训，经考试合格颁发救护员证84人。

此次，拱墅区红十字会黄平

之行还开展了助学活动。8月17日，区红十字会来到黄平县窝田村开展精准扶贫助学活动，辖区爱心企业浙江亿视电子和杭州珍珠网络科技有限公司分别捐助4万元和1万元，为50户贫困学生家庭每户送去了1000元助学金。

自我区红十字会与黄平县红十字会结对以来，两地红十字会同心同向、紧密合作，携手共建。区红十字会充分发挥自身优势，竭尽自身所能，大力支持黄平县的脱贫攻坚事业，积极回应黄平县红十字会谋划的公益项目，将其纳入该会的重要工作内容，多方筹集资金予以了支持和解决。

半山夏意开起“网格圆桌会” 小区管理难题大家来商量

本报讯（记者 梦诗三悦 通讯员 徐昕峰 沈夏姣 任敏秀）近日，夏意社区春晓苑里展开了一场激烈的网格圆桌大讨论。篮球爱好者们想要安装新的篮球架，但是，住户却以打球声影响休息为由极力反对，双方各执一词。经过几轮协商，意见终于达成一致：安装新篮球架的同时，制定相关制度约定打球时间，并由网格员进行监督，实现打球和休息两不误。事实上，这早已不是夏意社区网格圆桌会第一次解决小区“棘手”问题了。

作为杭州最大的公租房小区，夏意社区小区住户并非业主，因此无法成立业委会，对于小区管理中存在的问题，过去居民群众总感觉申诉无门，有了网格圆桌会后，他们有了新的沟通平台，越来越多的

“老大难”问题得到了解决。

今年5月，夏意社区在“一队五组”居民议事会的基础上，创新社区自治模式，成立小区网格圆桌会。

与居民议事会相比，网格圆桌会搜集社情民意的范围更广泛、主体更多元、措施更有效、机制更完善。首先社区以网格为单位划分“选区”，“选区”就是各个小区，各个小区居民代表的多少，由小区的户数来决定，每个居民都能通过网格层层反映问题；其次，在参与主体上，在原来主要由居民志愿者议事，变为居民、物业、社区共同参与协商议事；另外，网格圆桌会由社区牵头，“网格长+楼道长+居民”层层落实监督，促进了协商事宜的责任落实；通过实践，逐渐探索出“周周有讨论、件件有落

实”、“群众说事、分类理事、民主议事、明责办事、公开评事”的运行机制。

相比安装篮球架，夏意苑10幢的周女士称，厨余垃圾对自己的困扰更久更闹心——附近的大排挡店主也是同一个小区的住户，因为图便利，每天把餐厨垃圾扔到店门口，搞得小区进出口臭气熏天。到各个部门反映过，但效果还是不明显，也是束手无策了。通过网格圆桌会商议之后，大家提议由周女士、物业经理及涉事居民一起，会后成立专项小组，共同寻找解决方法，成立垃圾小分队，共同帮助小

区居民实现垃圾分类、处置、运输全流程管理，逐步化解“坚冰”。

一个个实际问题的解决，让居民们越发认可网格圆桌会制度。圆桌会代表洪万钧对此深有体会，“只有当居民当家做主的身份得到认同，才能发挥居民的主体作用。协商治理，让夏意社区更像一个大家庭，居民真正成为社区主人。”

截至目前，夏意社区共召开网格圆桌会18次，累计参会人次超过400人次，网格圆桌会代表提出项目提案8个，社区议事会决策5个，同时居民提出6类问题，解决4类累计30多个问题。



上塘多了两条河道文化长廊

本报讯（通讯员 胡俊威）近年来，随着拱墅“五水共治”工作的全面深入，漫步河边廊道、观赏沿河风景已经成为拱墅居民夏天休闲乘凉的新选择。最近，上塘街道推出了胜利河、德胜河两条河道文化长廊，在那里，居民不仅可以休闲散步，还可以了解当地的历史渊源和文化特色。

“看到河边散步的人越来越多，我们就在想，能不能通过一种形式，让河道在供人散步休闲的同时，额外成为一个新的景点。考虑到这两条河道历史文化底蕴深厚，河道文化长廊的构思便由此诞生。”上塘街道城管科副科长吴凯锋介绍。

上塘街道通过民间走访、查阅古迹等方式广泛探寻河道及周边相关文化，以德胜桥命名、假

山新村由来、抗金名将韩世忠和潮王石琬的故事为主线，在河道沿线制作了11块文化公示牌，提供了丰富多彩的内容介绍。

“我在附近生活了50多年，到今天才知道原来我们住的地方还有这么多故事。”家住假山新村的王大妈在看了文化展示牌后感叹道。

据了解，全区各街道后续还将陆续推出10余条文化长廊，将这些长廊串联成一条“运河文化带”。同时，区城管局还将为这些廊道统一开发一套二维码系统，为文化长廊提供“黑科技”支持和动态信息更新。居民在河边散步时，只需要拿出手机扫一扫，就可以知道河道的由来、河道文化以及周边历史人物轶事和传记等相关信息。

虎山水库景区边一公厕管理混乱

本报讯 近日，热心读者沈女士向本报热线反映：半山国家森林公园虎山水库边的一个公共厕所，管理十分混乱。不但气味难闻，路面湿滑有青苔，更有人在厕所内随意晾晒衣物，如厕环境不堪。“我上周还因为湿滑的地面摔了一跤，景区里的公厕竟然是这般模样，离国字号森林公园的标准相去甚远。”沈女士说。

沈女士所说的公厕位于牧歌路虎山水库东侧，8月21日，记者实地进行暗访。一走进公厕大门，迎面就看见走廊屋檐间挂着一根竹竿，竹竿上晾晒着满满当当的衣物，上厕所的人只能在这些衣物下穿行，十分不雅。在厕所内，还能闻到较重异味。

记者还发现，在公厕一侧的配套管理用房内，长期住着两名保安。据他们透露，两人是属于

田园指挥部的保安，并不是该公厕的管理人员，也不负责公厕的打扫管理。

记者从半山街道工作人员处了解到，该公厕属于街道管理。“我们是有专人对该公厕定期进行打扫的，至于群众反映的问题会立即安排工作人员进行调查处理。”

今年以来，我区在全域推行了一场声势浩大的“公厕革命”，出台《拱墅区“厕所革命”三年行动计划（2018-2020年）》，对运河沿线和半山国家森林公园公厕实行全面提升改造，达到功能完善、干净整洁、环境舒适、标识统一的标准。公厕革命开展以来，涌现了同和里1号公厕等一批美丽公厕，受到了群众的一致好评。但是，与此同时我们也要清醒地认识到还存在一些短板，为了让公厕革命



虎山水库旁公厕环境杂乱

成为拱墅风景，一定要克服短板，下足“绣花”功夫，从日常细

微处提升管理水平，不能存在任何侥幸心理。

曝光反馈

3家小区室外游泳池不合格问题已整改

【新闻回放】
7月31日，本报“热点聚焦”栏目曝光了田园牧歌听泉苑、揽翠苑，亲家家园二期3家小区的室外游泳池不合格问题。

【热点追踪】
据悉。6月底以来，区卫计局、区文广新局对全区48家游泳场所开展了全面执法检查。截至目前，已累计检查80家次，发现不合格并立案处罚14家，曝光的3家游泳池为其中。

针对亲家家园二期室外游泳池的安全隐患问题，已于7月26日执法检查当日整改完毕。田

园牧歌听泉苑、揽翠苑室外游泳池水质不达标问题，经第三方机构7月31日检测，水质均已符合卫生标准。未曝光的11家不合格游泳池均已处罚整改。下步，区卫计局将会同区文广新局，每月对全区48家游泳场所进行全覆盖专项检查，发现问题、立查立改，确保设施安全和水质达标。

