

深圳市城市管理和综合执法局

深城管函〔2022〕700号

深圳市城市管理和综合执法局关于报送 2022年人大代表建议办理工作总结的函

市人大常委会选联任工委：

按照《深圳市人民代表大会建议、批评和意见办理工作指引》要求，现将我局2022年人大代表建议办理工作总结报送如下：

一、基本情况

我局今年共收办人大代表建议47件，其中主办16件、承办5件、分办7件、汇办19件，建议内容涉及生活垃圾减量分类、公园管理建设、市容环境卫生、街道综合执法等方面。目前，我局人大代表建议办理均已按时完成，除6件建议代表尚未评价外，其余41件建议均已取得代表满意评价。

二、办理建议的基本做法

（一）高度重视，落实“一把手”责任制。把办理人大代表建议工作纳入全局重要议事日程，局主要领导先后4次在党组（扩大会）、局重点工作调度会上，对人大代表建议办理工作进行部署，明确工作要求，研究工作举措，压实工作责任，要求全局系统各

级、各部门提高站位，高质量、高标准、高要求办理代表建议，增强建议办理工作的自觉性和责任感，并明确局办公室（绩效办）作为牵头统筹部门，对建议办理实施全程动态跟踪问效。严格审核把关建议办理答复，由各业务处室和下属单位按照工作职责具体承办，形成答复意见后由分管局领导审核、局长签发，提高建议办理和答复质量。

（二）严格程序，规范办理。在办理建议过程中，严格按照办理工作程序开展各项工作。一是完善工作机制。在接到建议后，按照“统一受理、归类办结、限时反馈、跟踪回访”的工作原则，由局办公室（绩效办）对收到的建议梳理登记，认真研究，提出办理意见，明确责任单位、责任人和分管局领导，制定工作方案，细化各阶段的办理进度要求，推动建议办理工作制度化、规范化，确保了办理工作的落实。二是加强沟通联系。由办理建议的责任单位主动与代表联系，了解代表提出建议的背景和缘由，增强办理工作的针对性和有效性。各单位根据代表提出的问题，深入基层调查了解情况，收集第一手资料，针对存在的问题提出切实可行的解决办法，并采取电话沟通、请代表到现场察看、共同研究解决方案等方式让代表掌握办理进展情况，共同推动问题有效解决。三是强化督办机制。由局办公室（绩效办）负责全局建议办理工作的联络协调和跟踪督办，对办理工作针对性不强或办理不到位的及时督促承办单位改进落实。

（三）求真务实，改进工作。坚持把建议办理工作作为解决

问题、推动工作的有力抓手，不单纯地就建议办建议，而是把建议办理作为为老百姓办实事、让群众满意的一件大事来抓，通过办理建议充分倾听代表对城市管理工作的意见，提高城市管理工作水平。在办理建议过程中，从提高建议办理质量、全面落实建议意见、更好地推动工作的角度出发，健全代表联系制度，坚持共商在前、答复在后的办理原则，通过现场办公、协调，使不少问题及时得到解决，对暂时解决不了的、超出本部门职权范围的问题，认真细致、实事求是地向代表解释和说明原因，取得代表的理解和支持。

三、办理建议的典型事例和取得的主要成效

（一）关于提高深圳城市执法水平的建议（第20220664号）

该建议的主要内容为提高深圳城市执法规范化、标准化水平，涉及我局和市司法局2个部门。对此，我局紧密结合职责，积极与代表进行沟通联系，及时将我局承担的职责和所做的工作向代表进行说明。一方面增强多方联合办理意识，加强与协办单位市司法局沟通联系，研究办理措施。另一方面通过电话、短信、电子邮件等多种形式构建与代表间的沟通桥梁，聚焦办理前、办理中和办理后三个环节，多次致电代表，全面了解代表意见建议。同时，根据沟通过程中代表新提出的改进意见，虚心请教、认真完善，将沟通工作贯穿于意见建议办理全过程。

对于代表提出的建议和关心的事项，一是通过建立市容巡查勤务模式、制定印发管理制度、开展考核监督、加强案卷评查，

建立健全执法监督机制体制，加强执法队伍正规化建设，提升执法业务水平。二是通过公布投诉方式，建立城市管理监督员机制，进一步丰富执法监督方式，拓宽执法监督途径，加强社会监督力度。三是通过新媒体技术在各普法平台上加大对商铺合法经营的宣传，重点开展涉企执法主题宣传报道，同时在执法过程中加强普法宣传，“以案普法”“以案释法”，多管齐下强化普法宣传教育，提升商户法律意识，为商家守法经营打下坚实基础。四是制定《减免责清单》，体现执法灵活性和温度，不断优化营商环境，助力我市经济高质量发展。据统计，今年上半年，全市立案处罚超门线经营案件670宗，劝导30余万宗，立案数较2021年同期减少45.7%。

（二）关于落实“厕所革命”，推进厕所“四化”高质量设计建设的建议（第20220767号）

该建议的主要内容为落实“厕所革命”，推进厕所“四化”高质量设计建设。我局通过电话、微信等方式多次和代表联系，了解代表诉求，认真研究和办理代表提出的意见和建议，形成书面回复。一是按时汇报办理进度，征求代表对答复的具体意见后认真修改答复内容，提高建议办理工作的针对性和实效性。对代表提出的每条建议均作出详细答复，在规定时间内反馈正式答复件。二是对所列建议逐条研究分析，细化任务，分类推进，强化落实。对于能够马上落实解决的建议，立即落实，如关于“厕所使用信息化”的建议，开发并上线了深圳“找厕所”服务，让市民“找厕所”更便利。对于需要加强常态化管理或者长期推进的建议，如

“进一步提高女厕面积、合理布局建设公厕、推动厕所资源共享化”等建议，通过构建和完善公厕建设管理体系推进落实。

对于代表提出厕所设计人性化、厕所建设卫生化、厕所使用信息化、厕所资源共享化的建议，我局全部采纳并转化为实际工作措施。一是公厕建设更人性化。2022年继续加大公厕建设力度，将300座公厕纳入提升改造，重点加强第三卫生间、母婴室等人性化设施建设，满足不同人群的如厕需求。截至9月已完成公厕改造167座，为市民打造功能完善、方便使用、环境舒适的如厕环境。同时，组织修订了《公共厕所建设规范（试行）》，充分吸纳代表提出的意见，进一步优化完善我市公厕建设标准。二是公厕管理更精细化。2022年组织编制了《公共厕所管理规范（试行）》，对公厕保洁消毒和管理服务等明确质量目标、细化作业要求，为进一步提升全市公厕专业化、精细化管理水平提供技术指引。继续开展公厕环境指数测评，每月对全市公厕环境卫生管理情况进行测评和排名，以评促改、以评促管。同时，组织各区持续开展“每周查厕所”行动，一手抓公厕疫情防控，一手抓厕内环境卫生，全方位保障市民如厕环境。三是市民找厕更方便。2022年借助信息化技术手段，开发了“深圳公厕地图”电子地图导航服务，并在“美丽深圳”“i深圳”“微信城市服务”等多个平台发布，市民可实时查看附近的公厕信息并导航前往。同时，对接互联网地图平台，将4540座公厕信息在高德、百度、腾讯等地图平台上线，实现数据共享，为市民提供更加便利的“找厕所”服务。

四、将建议转化成实际工作措施的情况

对于代表们提出的建议，我局认真研究、吸收、消化，并结合我市实际尽可能转化为工作措施。其中，成效比较明显、具有代表性的建议如下：

（一）关于加强垃圾运输管理，规范运输流程的建议（第20220765号）

一是印发《深圳市推进生活垃圾分类工作“铁十条”》，狠抓生活垃圾分类全流程精细化管理，加强分类收运监管，切实解决“垃圾清运不及时”等扰民问题。按照社区治理“一网统管”的要求，将垃圾分类工作纳入网格管理，网格员加强日常巡查排查走访；强化四级督导制度，每周采取“四不两直”随机抽查的方式，重点检查住宅区分类设施设置和日常管理，要求做到投放点无其他杂物堆放、无满溢现象，各类垃圾及时收集、转运。在《深圳市生活垃圾分类工作月报》通报垃圾清运不及时、未规范设置分类投放设施等问题较为突出的住宅区，进一步压实基层和物业服务企业等有关单位主体责任。对垃圾分类清运不及时问题做到“早发现、早制止、早处理”，形成良性循环。

二是督促收运服务企业严格落实作业规范。开展规范环卫作业专项整治行动，全面排查负面清单，梳理环卫作业扰民、不文明作业等相关问题，逐一整治销号。鼓励使用低噪音或静音环卫设备；针对因环卫作业人员作业不规范引发的问题，加大培训力度，提高培训针对性，切实提升环卫作业人员规范作业和服务意

识。

三是完善分类收运体系。建立可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾四分类体系，不同类别的生活垃圾招标不同企业进行收运处理，加强可回收物和有害垃圾运输管理。提升厨余垃圾资源回收利用效率，加强其他垃圾规范收运的管理。要求各收运企业在按时完成收运的基础上，针对日常收运路线进行合理规划、合理分配、合理调整，进一步优化收运路线，杜绝出现路线重复、路程较远或者没有收运车辆情况出现。

（二）关于明确深圳市化粪池监管单位及资金来源的建议（第2022062号）

积极与代表和主办单位市水务局联系沟通，全面了解代表建议情况和梳理各部门职责分工情况。认真研究代表建议，结合实际，积极参加市政府组织化粪池专题工作会议，同市水务局等相关部门形成工作文件。完善了化粪池监管各部门及市区分工。推动了全市小区化粪池日常运行及监管工作。市政府计划将化粪池运行及粪渣清运处置工作纳入排水管理进小区，由各区依程序将专营权授予排水管理进小区专营单位。

（三）关于增加体育运动场地设施的建议关于规范建筑废弃物倾倒管理的建议（第20220849号）

按照《关于积极推进文体设施进公园的实施方案》，持续推进市属翠竹公园、塘朗山郊野公园跑步道改造。同时，督促和协助各区开展方案设计、招标等工作，推动2022年项目落地。目前，

各区已完成13个社区体育公园、26处健身步道、11套智能化室外健身设施、28片球类运动场所、5处简易运动和17处游戏区的建设工作。

（四）关于优化环卫指数测评考核的建议（第20220330号）

自2022年起，深圳市环境卫生指数及排名由每月发布调整为每季度发布。同时，环卫指数测评坚持常态化随机抽检，每月将测评发现问题反馈各区、街道进行对照整改，推动各级责任部门发现不足、补齐短板，持续提升全市市容环境质量，为市民营造更干净、更整洁、更舒适的城市环境。

五、承诺的事项不能落实或者需要调整实施的情况

今年人大代表建议有2件事项需要调整实施，分别为“进一步提升城中村规范化治理的建议”（第20220020号）和“关于结合住房保障需求高质量推进城中村综合整治的建议”（第20220063号），具体情况如下：

根据市政府统一部署，为进一步强化规划引领作用，从今年下半年起，打造城中村“宜居宜业宜游”街区工作调整为市规划和自然资源局牵头负责。因此，我局办理该建议所做出的承诺需要调整实施。

六、办理结果类型列为“B类”答复的后续答复情况

列为B类答复的人大代表建议，根据实际情况，由具体办理部门主要负责人和具体办理人员，主动与相关的人大代表进行了充分的沟通和交流，详细说明此类事项的办理情况及下一步工作

计划。我局办公室（绩效办）将对后续办理情况进行全程跟踪督查，确保事项落实到位。

七、办理建议存在的主要问题和下一步改进措施

一是继续落实好人大代表建议办理“一把手”责任制，把建议办理作为列入重要议事日程，以落实人大代表建议为契机，更好推动城市管理工作。二是加强与人大代表的联系沟通，在办理建议的过程中采取电话沟通、上门会商、召开座谈会、现场调研等多种方式，听取人大代表建议，共同商议办理和解决问题的办法，确保办理实效。三是进一步总结经验，创新举措，确保按时办理代表建议，不断提高办理质量。

八、对选联任工委和市政府督查室改进、加强建议工作的建议

一是建议根据建议类型分配不同的办理时限，由于研究与落实代表建议需要充分的时间，某些工作需要调研和专家论证，可结合实际情况适当延长办理时限。二是建议完善建议办理系统功能，作为汇办单位可以看到主办单位的答复内容，更好地促进主、汇办单位及代表之间的沟通。

深圳市城市管理和综合执法局

2022年9月30日

