

# 上海信访重复率为何为零?

## 建立每日网上巡查制度,严格落实首接首办责任制

**本报记者蔡新华 见习记者刘静上海报道** 2014年,上海市环保局压实工作责任,强化“案清事明”,推动“案结事了”,环境信访工作取得实效。

全年全市环境信访总体情况平稳有序,突出矛盾基本受控,没有因信访问题处置不当引发重大群体性事件,解决了一批信访难点、热点问题。

2014年,上海市环保局紧紧围绕4个100%,扎实做好环境信访工作。4个100%即100%按时转送交办、100%受理告知、100%按期办结答复、100%公开回复,初次实现全年信访重复率为零。

上海市环保局首先是规范办理流程,落实专人专岗,建立每日网上巡查制度,实时在线办理,并采取电话预警提醒、过程跟踪督办和办理审核等方式确保落实。其次是强化办理责任,严格落实首接首办责任制,力戒推诿扯皮,做到交办件件对接、过程环环相扣、办理事事落实,防止“初转重”、“信转访”。

同时,上海市环保局还讲求办理时效,通过季度通报讲评、热点分析研判等工作机制,最大限度地减少问题积

累、矛盾上行,提高了初信初访一次性解决率,实现全年无重复信访。

### 用好4个机制,有效破解疑难问题

用好信访稳定例会协调机制。上海市环保局将一些无法有效解决的疑难信访问题,提交本级或市级信访稳定例会研究,力求通过解决一个疑难问题,带动一批疑难信访积案的解决。2014年,上海市环保局共召开信访稳定例会12次,研究协调信访突出矛盾25个,有效推动了矛盾的化解。

用好分级负责工作机制。上海市环保局将一些跨区域、跨部门的信访问题,通过分级分责明确相关部门责任,共同协调处理。

用好人民建议征集机制。上海市环保局在受理的群众信访中仔细分析,发现有一部分是对政府改进工作提出的意见和建议,也有一部分不属于环保部门的职能范围。市环保局将这些意见和建议通过人民建议征集制度,提交

市信访办人民建议征集处和有关职能部门。2014年,上海市环保局共提交意见建议3件、改进工作措施的建议两件,被采纳意见建议1件、改进工作措施的建议两件。

用好第三方参与信访处理机制。上海市环保局对一些疑难信访事项,通过专家咨询、专家论证和专家现场解答等形式,为解决疑难信访问题想办法、开药方。

### 力求4个突破,努力提高信访问题解决率

在思想认识上求突破。上海市结合全年环境信访工作的要求和重点,邀请专家学者讲解当前信访形势、社会热点、法规政策和信访工作技能等。同时,围绕做好人民建议征集、信访大数据分析、信访目标考核和全国环境信访信息系统应用,以及如何运用新修订的《环境保护法》推进环境信访调处等,组织全系统信访干部进行全员培训。

在转变作风上求突破。上海市环

保局以民生为导向,积极回应群众诉求,建立了与行风监督员、环保志愿者等社会群体和人大代表、政协委员、媒体、区县政府等的沟通交流平台,努力把工作做在群众信访之前,掌握信访工作主动权。

在转变机制上求突破。上海市环保局在把环境信访与专项行动相结合,与行政审批、生态创建等工作相结合的基础上,积极把环境信访与相关部门联动相结合。针对跨区域、跨部门等“三跨三分离”信访事项,通过落实分级分责工作制度,充分发挥部门联动机制,与属地政府及职能部门协调联动,采取联合整治、综合执法、协同推进等手段,有效化解各类涉及多部门职责的环境矛盾,并建立长效机制。

在增强能力上求突破。上海市环保局大力推进环境信访信息化建设,以信息化促进信访工作规范化、科学化、制度化,实现四级联网,建立来信、来访、来电、网上投诉等“信息网上录入、流程网上管理、动态网上督查、绩效网上考评”的信访工作新模式,增强信访工作的透明度、公信力。

## 金山区

### 完善重点产业园区环境监控网建设 建成工业园区环境监测站

**本报讯** 上海金山第二工业区空气特征污染物自动监测站日前在金山卫镇张桥村建成,并通过上海市环境监测中心验收。

这是金山区工业园区内由企业建设和管理的首个环境监测站,标志着金山区在重点产业园内建立并完善空气特征污染物监控网方面迈出关键一步。

据了解,金山区是国家危险化学品重点区,在环境监测方面有着特殊要求,特别是上海市重点产业园,要求建设空气特征污染物自动监测网,以确保重点工业园区环境质量改善。

金山区在重点产业园建立空气特征污染物自动监测网方面做了大量工作,前期已建成新联站和国贸城站两个空气特征污染物自动监测站,

全面监控金山第二工业区内企业的挥发性有机物排放数据等,有力地防止了重大空气污染事故发生。

为使监控面积进一步扩大,金山第二工业区出资建设了张桥站空气特征污染物自动监测站,与金山区环境监测站管理运行的新联、国贸城站形成三足鼎力的环境监测网络。

张桥空气特征污染物自动监测站由第二工业区环保部门负责管理运行,检测的数据直接与上海市环境质量自动监控系统联网。

验收组现场验收后表示,张桥空气特征污染物自动监测站的系统安全性、通讯稳定性、监测数据完整性均符合检测要求。监测站目前已正常运行,为金山区环境质量的进一步改善提供了技术保障。 **沈永昌**

## 静安区

### 成立领导小组 缩短审批时间 优化投资环境提高服务水平

**本报讯** 上海市静安区环保局2014年突出“投资环境不断优化、政府服务不断提高”这一主线,深入基层一线,加强沟通协调,帮助排忧解难,认真做好两家企业的稳商工作,取得了一定成效。

静安区环保局成立了服务企业工作领导小组,区环保局局长梁玉成任组长,分管副局长唐明翔任首席联络员,责任科室建设项目管理科负责具体工作。建管科以环保审批为抓手,以走访了解为重点,加强与对接企业的沟通协调,了解企业需求,化解有关矛盾,为全区重点建设项目的推进、重点企业的稳定创造了条件。

静安区环保局及时走访,帮助企业解决问题。根据静安区投资服务办公室的安排,区环保局服务的两家单位分别是上海四季同仁房产开发有限公司和上海海德丰广场发展有限公司。

2014年10月和12月,唐明翔率建管科全体工作人员对上述两家单位进行了上门走访,与两家公司的经理及相关人员进行了沟通交流。

通过与企业面对面交流,静安区环保局一方面把区委、区政府服务企

业的指示精神和相关信息传达给企业,使企业充分了解静安区在服务企业方面的政策规定和重要举措,另一方面主动倾听企业的呼声和需求,坚持做到“六个重点走访”(在企业发生重大变动、企业享受扶持政策到期、企业办公场地租约到期、企业重组整合、企业提出困难、有重大区情信息等情况时重点走访),切实把企业的困难和问题摸准弄清。

同时,静安区环保局主动靠前,提高服务效率。积极发挥环保部门在服务重点企业、重点项目中的职能作用,切实做到敢于担当责任,敢于有所作为。在服务企业的过程中,区环保局主动与相关职能部门联系,针对企业反映的问题与其进行协调,并将解决的情况向静安区投资服务办公室和企业进行反馈。

据悉,静安区环保局还主动联系,积极走访、深入实地,全面了解区重点项目、重点企业的实际情况,指导帮助建设方办理环保审批,做好试运行环保验收及竣工环保验收等行政审批手续,缩短审批时间,为企业顺利开工建设、招商引资创造了条件。 **汤旭芳**

## 闵行区

### 分管领导包案 重点专项督办 有效解决临沧路污染难题

**本报讯** 上海市闵行区临沧路煤场粉尘、运输车辆、物流公司等污染问题扰民已久,闵行区环保局聚焦群众呼声,会同区建交委、区公安分局、区绿化市容局、区城管大队等单位摸排情况,调研走访、召开座谈会,并实施分管领导包案制度,稳步推进临沧路环境整治。

制定重点督办专项方案。闵行区环保局连续组织了3次专项行动,召开专题会议,建立了部门整治工作进展月报制度。在闵行区环保局牵头下,建立了强化日常监管的制度,各职能部门全面加强日常巡查和执法检查。

推进区域产业转型升级。为从根本上解决临沧路环境污染问题,闵行区决定推进区域内涉及扬尘作业项目的业态调整。按照闵行区环保局召集上海市环保局、百联集团及上海临沧动力燃料有限公司及其租赁方召开的专题会议要求,上海临沧动力燃料有限公司于2014年底终止了与

砂石厂、煤堆场等单位的租赁合同,推动7家租赁方搬离。

实施广厦混凝土搅拌站改造。为加强对混凝土搅拌站扬尘、噪声污染的治理,在闵行区环保局的督促下,广厦混凝土制品有限公司制定了环保型搅拌站的整改计划。目前,沙石运输带大棚密封工程地基已建设完成,后续工程正在抓紧建设。

开展临沧路道路整治。临沧路大修工程已列入闵行区建交委2015年度道路大修工程项目计划,并通过发改委立项审批,纳入2015年财政预算。2014年底,闵行区对临沧路路面进行了专项清理和破损路面临时性修复,并由江川路街道负责加大保洁、垃圾清理力度,现场清运道路及两侧垃圾千余吨。

据悉,下一阶段,闵行区环保局将联合各相关单位形成合力,持续跟进,以群众诉求为工作出发点,确保整治工作有序推进,促进区域环境质量不断改善。 **姚秀弟**

## 闸北区

### 举办中学生环保知识竞赛 内容涉及低碳生活、绿色出行等方面

**本报讯** 以“爱环境·爱健康·爱生活”为主题的上海市闸北区中学生环保知识竞赛日前落下帷幕。

此次知识竞赛由闸北区教育局、闸北区环保局、闸北区科学技术协会主办,共有600多名代表参加了决赛。最终,向东中学荣获高中组一等奖、青云中学、闸北八中并列初中组一等奖。

知识竞赛以环境保护部发布的《中国公民环境与健康素养》为主要

内容,共吸引了21所学校的代表队参赛。竞赛题目涉及环境污染和与健康问题,以及低碳生活、绿色消费、绿色出行、生态文明等多方面知识。各参赛队精心准备,比赛现场气氛紧张热烈。

本次活动通过竞赛的方式,在中学生中传播环境与健康的相关理念和知识,引导学生从我做起,从身边小事做起,共同推进生态文明建设。 **王蕾**

## 松江區

**本报讯** 上海市松江区2014年共完成247家污染企业清拆整治,其中,厂房全部清拆完毕的110家,生产设施设备拆除的135家,停产两家,超额完成年初制定的目标任务。

### 对3类污染企业开展集中执法

2014年12月30日,随着车墩镇20家污染企业清拆整治工作完成现场验收,松江区2014年污染企业清拆整治工作画下完美句号。由松江区环保、经委、规土、财政4个部门组成的验收小组对全区15个街镇、开发区的清拆整治工作进行了验收。

近年来,松江区突发了一些环境污染事件,环境问题成为全区各级政府及老百姓、各类新闻媒体关注的焦点。面对不断增大的环境压力,松江区环保局不断加大违法排污企业的整治力度,从源头上减轻污染企业对环境造成的影响,逐步改善全区环境质量。清拆整治污染企业是全区环境治理的重要突破口,也是创新驱动、转型发展新的抓手,为此,2014年初,松江区全面开展了污染企业清拆整治工作。

清拆整治的主要范围为3类企业,分别是水源保护区内现有排放污染物且无法纳管的企业,位于集建区外、基本农田保护区内污染物无法稳定达标排放的企业,居住区等环境敏感区域内群众反映强烈、厂群矛盾突出的企业。2014年初,松江区制定的污染企业清拆整治任务共计161家,清拆整治工作的主体为各街镇(开发区)政府。

松江区各相关职能部门聚焦清拆名单内的污染企业,开展集中执法,通过严格查处环境违法行为,拆除污染企业违章建筑、严查企业安全生产和消防隐患等各种手段,通过银行金融限贷、工商监控管理、依法停止供电、限制企业改扩建等行政措施,迫使清拆名单内的污染企业停产,停止污染排放行为。

### 哪些企业要进行清拆整治?

- 水源保护区内现有排放污染物且无法纳管的企业。
- 位于集建区外、基本农田保护区内污染物无法稳定达标排放的企业。
- 居住区等环境敏感区域内群众反映强烈、厂群矛盾突出的企业。

### 制定清拆整治政策实施意见

各级领导重视是清拆工作推进的关键。松江区环保局采用拍摄曝光片的办法,向各级领导反映区内企业尤其是散落在村里的小企业污染情况,引起了松江区委、区政府领导的高度重视,被列为松江区政府重点工作。

政策聚焦是清拆工作推进的动力。为调动街镇清拆工作的积极性,松江区环保局制定了《松江区污染企业清拆整治政策实施意见》,并由区政府常务会议审议通过。设立了区级清拆整治专项资金,加大地区环保绩效考核力度,并要求区经委的产业结构调整政策、区规划和土地管理局的土地复垦和减量政策、区财政的转移支付政策等都

## 全面开展污染企业清拆整治

# 清拆整治污染企业247家



要聚焦清拆工作。

部门协同是清拆工作推进的核心。为顺利推进污染企业清拆整治工作,松江区政府成立了区污染企业清拆整治联席会议和办公室,转发了松江区环保局制定的《关于开展2014年松江区污染企业清拆整治专项工作的实施意见》。在区污染企业清拆办的协调下,环保、规土、安监、消防等相关部门,聚焦清拆名单内污染企业,集中开展行政执法。

2014年,松江区污染企业清拆整治工作成效显著,在督促污染企业停产、拆除生产设施设备、拆除厂房厂房的同时,还通过清拆整治工作的开展,解决了一批突出环境信访问题,特别是重复信访问题得到彻底解决。

**沈静**

图为松江区林建村联峰公司厂房拆除复垦后对比照片。  
上图为厂房清拆复垦后,地面平整。  
下图为厂房清拆前,废弃厂房占用了大量土地资源。



## 长宁区

### 分类制定监管措施,推广在线监控系统 探索餐饮油烟治理新机制

◆李国强

近年来,社会生活领域的环境污染已经取代了传统的工业“三废”,成为上海市中心城区环保工作的重点。尤其是以餐饮业油烟扰民为代表的店群矛盾,给中心城区环保工作带来了新的问题和挑战。

为更好地解决油烟扰民这一难题,长宁区环保局初步确定了总量化、规范化、信息化、市场化“四合一”的组合拳模式,开展餐饮油烟综合治理。

### 严格开业审批,制定分类管理办法

长宁区已对部分商业广场、餐饮业聚集的饮食中心建立了针对油烟及含油废水排放的“批项目、核总量”制度,即先根据饮食中心烟道、隔油池容量核算出可容纳的餐饮项目环境总量。在项目环评审批阶段,召集饮食中心经营人员布置餐饮排污申报工作,根据企业自行申报数据,结合现场检查、图纸审核等方式,核定餐饮企业的数量及规模,对超出数量或规模的项目不予审批。

同时,要求区内所有尚未核算总量的和新增的饮食中心填写餐饮项目油烟和含油废水排放总量,并补充油烟管道和排放口布局图、隔油池布局图,开展排放总量的核算工作。在此基础上,结合信访投诉情况,制作饮食中心“一企一档”。

长宁区制定了《长宁区餐饮油烟气分类管理工作指南》,将餐饮企业分为四大类,分别制定相应的监管措施。

第一类是有证有照有环评企业。长宁区环保局对此类企业以环境监管为主,强化“三同时”项目的验收监察及日常巡查工作。重点检查油烟净化设施、排气管道设施及油烟净化处理量是否与环境环评要求相符,油烟净化设施是否定期维护保养等。

第二类是有证有照无环评企业。针对此类企业,一是由环保部门主动介入,对已安装油烟净化设施的,督促其正常运行,排放口尽量远离居民。二是由所在街镇搭建平台,对无油烟净化设施的企业要求其加装设施,争取周边居民谅解。三是街镇与经营场所出租方、区环保局、区国资委进行沟通协商,租赁到期后不予续租,转变业态。四是

与市场监督管理局协调,餐饮相关许可证到期后不再予以延续。

第三类是无证经营范围企业。此类企业以小吃店或无烟烟餐饮的名义规避了环评审批,但在实际经营时产生油烟。对此类企业以市场监管局为主进行处置,若其符合环保审批的有关要求,对居民楼以外的企业环保部门可指导其补办环评手续,使之合法合规经营。

第四类是无证无照无环评企业。此类企业由市场监管局负责查处,按照长宁区《无证无照餐饮单位综合治理工作方案》分4类进行管理和执法。对少数历史遗留问题或少数民族等个案,通过街镇、居委、居民等多方协调后,可要求企业达标整改,减轻对周边居民的影响。

### 推广在线监控系统,试点第三方治理

长宁区引进技术服务机构,召集全市7家从事油烟在线监控的服务单位进行座谈。经过挑选,目前已初步引进了5家有技术、有平台、有设备、有从业经验的油烟在线监控服务单位,作为推荐名录,供餐饮企业自行选择。