

12369 能有多高满意度?

陕西不断完善环保举报制度,做到接访有回执结果有回复

相关新闻

公众参与促共治 海南限期办理 举报投诉案件

本报见习记者李拉 通讯员周晓梦海口报道 在开展环境保护大检查工作中,为解决群众举报环境投诉纠纷等突出问题,海南省生态环境保护厅不断规范投诉受理和处理程序,充分发挥12369环保举报热线和微信举报受理平台作用,畅通公众表达渠道,限期办理群众举报投诉的环境问题。

截至目前,全省累计受理环境违法投诉1277件,其中违反环评制度1件,水污染99件,大气污染331件,噪声污染782件,放射性污染1件,电磁辐射16件,固体废物1件,其他污染46件。办结1150件,办结率90.1%。

“当时我看到河沟里的水泛黑色,味道酸酸的,很难闻。”今年年初,白沙县邦溪镇大来村委会四队村民陆伟(化名)发现村庄旁边的河沟有不明黑色液体流入,随即便向环保部门举报。

经查处,此次环境污染系附近酒精厂——白沙南大洋实业有限公司木桶酒精厂私设暗管,向外抽取酒精浓缩液时发生渗漏所致。据悉,大案件是海南省开展“环境保护大检查”工作查处的典型案例之一,被省生态环境保护厅挂牌督办。

在环境保护大检查中,类似的案件不在少数。海南省生态环境保护厅组织全省各级环境保护部门开展水环境专项执法检查,对白沙南大洋实业有限公司、海南矿业股份有限公司、海南思远食品有限公司、海南高远食品有限公司和海南新台胜有限公司等5宗污染严重、群众反映强烈的典型案件挂牌督办,加大对环境违法案件的督办和查处力度。对海口市海口边城养猪专业合作社、海南泰丰源实业有限公司等私设暗管偷排的环境违法行为,移送公安机关处理,行政拘留3人,严厉打击和震慑各类环境违法行为。

畅通反映问题渠道 拓展信息公开内容 承德及时处理 环境举报投诉

本报记者周迎久 通讯员苑秋菊报道 河北省承德市环保局畅通环境问题投诉举报渠道,拓展信息公开内容,今年以来共受理环境问题投诉举报581件。

承德市设立12369投诉举报热线24小时专人值班,随时保持畅通,专门解答群众反映的热点、难点问题,保证群众来访“有件必接、有接必处、有处必回”。班子成员每周四定期进行公开接访,着力解决信访突出问题,对影响社会稳定的重大信访问题和群体性事件实行局长专办、专人盯办、持续跟踪检查,确保问题快速处理、及时解决。

在做好环境法律法规、工作动态、办事指南事项信息公开的基础上,承德市进一步丰富公开内容。重点加强空气质量和水环境质量、建设项目环境影响评价、重点污染源环境监管、污染减排、专项整治活动进展等领域信息公开和信息解读内容。

与此同时,在“承德环保公众网”上设立了局长信箱,公开接受群众投诉举报,定期开展交流活动;充分发挥网络新媒体优势,开通了市环保局官方微博、微信,通过网络与市民沟通、互动,普及环保知识,及时解决群众反映的环境问题。同时,发挥群众监督作用,面向社会公开招聘了1000名大气污染防治义务监督员,提供快速通道,反映环境污染问题,举报环境违法行为,形成环境问题监督、举报、查处、反馈立体格局。

◆ 通讯员岳靓 普毛毛 记者肖颖

近年来,各类媒体的广泛宣传和社会各界对大气污染问题的持续关注,今年3月初至今,全国大部分城市的12369环境投诉举报热线开始火爆,接待数量比之前翻了数倍。

面对激增的投诉量,12369热线能否有效应对?12369究竟好使吗?近日,本报记者在陕西就省市级城市12369环境保护热线的系统建设、人员设置及投诉处理情况,进行了实地采访。

12369 环境投诉举报实现100%覆盖

“您好,这里是陕西省环境投诉举报中心,请问您有什么环境违法问题要反映?”“您投诉的环境问题,可以直接拨打当地的‘12369’,我们也会将您反映的问题转至地方环保局督办。”陕西省环境投诉举报中心接线员小张和同事们正仔细地记录着信息。这样的电话他(她)们一天会接到很多次,仅有的4个人几乎全天候处于忙碌状态。

记者从陕西省环境执法局了解到,陕西省12369环境投诉举报系统于2009年底开始在省、市、县(区)三级环保部门进行建设,共安装系统66套(其中,省级系统1套,市级系统10套,县级系统55套)。同时,设立了26个受理中心,有专人24小时接听电话,反馈投诉情况。

为有效推进12369环保投诉举报系统正常运行,陕西省环保厅于2009年出台了《陕西省环境投诉举报案件管理办法》。同时,陕西省环保厅与财政厅还在2014年联合出台了《陕西省环境违法行为有奖举报实施办法(试行)》,《办法》规定:“通过12369热线进行环境违法行为举报的,举报人可根据提供线索的价值领取不同数额的奖金,最高奖金额达到1万元”。为12369环保举报热线的规范管理和稳定运行提供了制度上的保障。

举报数量逐年增加,专职接线人员较少

虽然近年来陕西省在机构、人员配备和制度建设上不断完善,但面对与日俱增的投诉举报,“12369”环境投诉举报热线显然有些“力不从心”。

网友反映:“位于西安市高新区唐延路与唐兴路交汇处向南200米左右的禾盛京广中心凌晨还在疯狂施工。直接拨打‘12369’进行投诉,可电话根本就接不通。”

陕西省环境投诉处理中心工作人员小王告诉记者:“这种情况在各地市、区(县)更不少见,因为12369投诉举报电话都是设立在当地的环保监察部门,有些地区监察大队、中队仅有2、3个人,全省10个设区市及107个区县平均下来每个投诉中心也就3、4个人,他(她)们既要接收投诉、查处案件,同时,还要写查处回复报告,向群众普及环保知识,很多时候还有不少突发性的工作要干。因为人力不足,所以就会出现市民反映的拨打个别地市‘12369’无人接听、反馈不及时等问题。”

据了解,陕西省2014年12369环境投诉举报热线共接受群众投诉21203件,其中噪声、扬尘污染投诉超过投诉案件总数的80%。记者还了解到后期12369升级改造也将会对全省各地市关于接线人员不足等问题正式提出改革意见。

小编有话说

从根本上回应公众关切

陈媛媛

当老百姓环境权益受到损害时,拨打12369投诉举报电话,已成为群众向环保部门投诉举报重要手段。

案件有着落、事事有回音。很多地方对群众举报投诉案件办结率达100%。如此高的办结率,能否消除公众对环境问题的焦虑,换来高满意度?目前尚没有确切的统计,要达到公众满意100%,环保部门需要从根本上回应公众的关切与诉求。

以前有些企业总喜欢和执法人员打“游击战”。执法人员在场,治污设施正常运行;执法人员不在,他们就会超标排污。畅通举报渠道,提高了公众举报的积极性,公众成为了环境执法的“千里眼”,使环保部门可以及时地掌握企业的环境违法行为,及时遏制企业违法排污行为,确实有用。



图为西安市环保局开展“12369环保热线开放日活动”中,市民代表(左二)在工作人员指导下接听投诉电话。

行政区域变化及电话号导致异地拨打无法接通

采访中,记者了解到除了人员数量不足等问题导致12369环保热线拨打不够顺畅外,城市一体化建设带来的电话号码并号也致使个别地域环境投诉变得比较困难。

据了解,在设立12369环境热线之初规定,如果需要异地投诉,前面只要加当地区号即可。然而,有网友向记者反映,在咸阳与西安电话实现并网后,市民如果想要在咸阳之外的地方投诉咸阳地区出现的环境违法问题,拨打029-12369就会被接到西安的12369环保热线里,根本无法将举报情况反映给咸阳。

对此,小王坦承,情况确实如此。他告诉记者,目前,如果市民遇到此类情况时,只能通过省级设立的环境投诉电话029-85429369来分转至咸阳12369环境投诉热线上。据悉,新增增加的地市如杨凌示范区、西咸新区、韩城市也都只能通过转接来完成投诉举报,而不能直接从异地拨打。

但小王同时也表示:为了确保全省所有地区都实现无障碍投诉,彻底解决此类异地投诉难的问题,他们已与电信部门进行沟通协调,拟签订《远端虚拟座席租用协议》,开通环境投诉举报热线12369短号码,将省本级和西安、咸阳、杨凌示范区两市一区的12369环境投诉举报热线接入同一平台,从而使投诉举报热线畅通无阻。

责任范围存在地域差异,投诉群众难分清

西安市“12369”热线接线员小王:“您好,焚烧落叶、生活垃圾的行为应归当地的城管执法部门监督管理,请您拨打城管执法部门的服务热线进行投诉。”

西安市民小A:“烧落叶垃圾不是污染环境吗?我不管,反正我给你们投诉了,你们爱管不管。”

随着城市化进程的不断加快,政府对各部门责任范围的划分上有了新的变化,加之宣传力度不够,致使普通民众难以区分各部门的职责,这样的对话也已经成为12369环境投诉举报热线的一种常态。

“比如在西安市,工地扬尘是住建部门监管,但在宝鸡市就归城管执法部门负责;以前噪声是归环保管,现在搞出去细分了。企事业单位、经营性质的,有固定噪声源的归环保管,比如

餐馆鼓风机噪声、宾馆空调室外机噪声等。建筑施工噪声归城管负责,至于装修噪声、广场喇叭扰民、小商户用喇叭招揽顾客等,归到公安职责之内。让市民都明白确实挺难的。”工作人员小李说到这里也是一脸无奈。

部分地市开始升级改造,省级已设投诉举报中心

12369环境投诉举报热线在逐渐被公众熟悉的新常态下,面对目前遭遇到的困境,陕西省各级环境保护部门也在酝酿着新的工作计划。

据了解,西安市12369环境投诉举报系统已率先完成基本改造,系统平台具有语音提示、全程录音、分级受理、自动转接、网络批办等多项功能,实现了咨询、信息查询、信息发布等一体化服务。同时开发了夜间施工申报审批和施工企业信誉度考核系统,实现了夜间施工审批的网络化、信息化。通过建设环境应急初级管理平台,实现了突发事件的投诉接报、第一时间响应、快速上报等功能,形成了初报、续报、终报管理模式,环保投诉受理水平进入了一个新的阶段。

从今年元旦开始,陕西商洛市环保局12369环境投诉举报热线已完成初步升级改造并投入使用,以人工值守或自动值守24小时不间断受理群众投诉。改造后的12369环境举报热线系统受理群众生产、生活中的环境污染和生态破坏事项,以及请求环保部门依法处理事项。

记者还了解到,目前陕西省环境执法局已内设了省级环境投诉举报中心,配备了专职人员,并着手对现有的投诉举报系统再次进行升级改造。

同时,还将进一步完善《陕西省环境投诉举报案件管理办法》,并对全省13个地市的环保范围进行统计汇总发布;定期举办全省12369投诉人员培训班,确保环保工作人员对环保范围清晰、明确。定期在社区、高校、环保公益组织中进行宣传。充分利用信息技术,协调解决数据接口问题,实现无纸化办公,提高工作效率。

陕西省环境投诉举报中心工作人员也希望大家继续对12369环境投诉举报热线保持信赖和信心,他们也会在受理每个举报投诉热线时,严格按照规范的工作程序办理,真正建立接访有回执、立案有回告、过程有回音、结果有回复、结案有回访的“五回”工作机制,努力做到有报必接、违法必查、事事有结果、件件有回音。

非营利组织发布中国碳价调查结果 2025年碳价将达70元/吨

本报讯 非营利组织中国碳论坛和ICF国际咨询公司近日联合发布《2015年中国碳价调查》。调查报告显示,受访者普遍相信中国碳价将随时间推移而日益增长,而碳价的增长将逐渐影响到相关的投资决策。80%以上的受访者相信中国能够在2030年达到其排放峰值目标。

调查报告显示,至2017年,全国碳排放交易体系内碳价预计将稳定上升至40元/吨二氧化碳当量,至2025年,预期碳价将达到70元/吨。事实上,虽然中国政府已公开宣布将于2017年上半年建成全国性的碳交易体系(ETS),但据很多受访者预计,这一交易市场全面覆盖中国大中省市和地区可能要等到2020年以后。

随着7个碳排放权交易试点的开展,中国在碳交易领域积累了一定的经验,并将尽全力于2017年建成全国性碳交易体系。全国碳市场的政策体系中,也应适当考虑未来碳价上涨这一因素,建立合理的市场调节机制,同时结合参与者需求大力推进能力建设,确保市场健康、稳定发展。

据了解,近几个月来,7个碳交易试点的价格有显著的波动。许多试点的碳价于2013年和2014年建立之初有暂时的上涨(深圳的碳价在2013年10月的较短时间内曾超过人民币100元/吨),但随后在2014年末和2015年初下滑并保持稳定。

2015年5月和6月,大部分试点的碳价急剧下跌,这很大程度上是因为碳配额过剩。在本次调查中,碳试点的碳价处于9元/吨(上海碳市场)~42元/吨的范围,根据预期,这些交易试点的碳价将迅速反弹,至2016年底达到33元~55元/吨。

此外,报告结果显示,企业受访者比非企业受访者对碳价有更高的预期。63%的政府和企业受访者表示还未做好开展碳交易的准备,受访者预计从现在到2025年这个时间段里,中国将会明显地转向运用碳交易、碳税和信息披露等政策手段来控制碳排放。尽管大多数受访者预计碳税最终会被纳入政策中,但也认为其出台时间仍有很多不确定性。

受访者对中国在2030年将达到碳排放峰值表示非常有信心,许多受访者甚至预计中国达到碳排放峰值的时间可能会大幅提高。

报告还指出,预计在未来几年内直至2025年,中国控制碳排放的政策工具组合将明显转向碳交易、碳税及信息公开。尽管大多数受访者表示碳税最终将被引入,但其具体施行时间仍存在诸多不确定性。

陈媛媛

金华探寻乡村治污经验 大学生实地调查研究,撰写政策建议

本报通讯员朱智翔 记者周兆木金华报道 “这里的水好清啊,路面也很干净。”大学生王琴一进校园就感叹道,同行的几位同学也纷纷称赞这里的环境很美。

这几名大学生是江南大学“美丽中国实践团”的团员,近日从江苏省无锡市来到浙江省金华市,是为了参加金华市环保联合会组织开展的“公众参与环境保护,污染治理善行”活动,走访调研金华五水共治工程实施与公众参与水污染治理的有关情况。

近日,江南大学“美丽中国实践团”的大学生在金华市环保联合会和五水共治办工作人员的陪同下首先走进了金东区澧浦镇瑛园村。

瑛园村作为治水示范村、文化示范村和文明村,让大学生一进来就有世外桃源之感。这么美丽的乡村是如何建成的,当天,满怀一探究竟之心的大学生在瑛园村村支委、监委会主任严根月带领下在村里边走边交流。

瑛园村近几年污水治理的措施主要有4项:一是生活污水编号处理,对于家庭污水用专门的编号污水管集中起来,实行集中处理,未经处理的污水严禁排放到江里;二是垃圾分类分类,以前村庄里的垃圾桶有4个分类桶,在

一定程度上造成了分类的麻烦和处理的困难,现在实行两桶制——不可腐烂和可腐烂,实现了垃圾的有效回收,在源头上阻断了垃圾对于河道的污染;三是开设笑脸墙明示表扬与批评,给污水收集、垃圾分类做得好的家庭,以拍摄全家笑脸合影张贴在笑脸墙上的精神奖励和相应的物质奖励相结合的方式予以表扬与鼓励,对于表现不令人满意的家庭,明示批评,并派专人监督管理,让村民一条心,齐心协力建设绿水青山的和谐乡村;四是形成党员带头示范作用,让党员走在前列并负责一定的区域,形成模范带头作用。

大学生们还通过采访当地村民、发放调查问卷、走访污水治理点等形式,全方位地了解了瑛园村污水治理情况,以及污水治理、环境改善后所带来的旅游业发展和人们收入与生活水平的提高。

队长尹诗曼介绍说:“因为学校正好有一个社会实践的机会,我也是金华人,想带我的同学来这边走访调研,之后还想把调研的成果写成论文,既向江苏当地政府介绍金华经验,又给金华提出我们学生的意见建议。”

环保志愿者为城市量体温
北京位列“冷飕飕”排行榜首

本报讯 夏末秋初,想知道过去的这个夏天自己所在的城市有多少地方是冷飕飕的吗?快来看看民间环保组织自然之友志愿者通过实地测量制作的冷飕飕排行榜吧。

自然之友在全国14个城市,携手300多名志愿者展开了2015年空调26℃的调查,共得到测量数据600余条。其中北京市以74%的不合格率占据了冷飕飕排行榜首位,河南、江苏、浙江、湖北和湖南等地则表现较好,合格率均在65%以上。

北京低于26℃的数据百分比比较上一年有所升高,但有些“冰窖”建筑温度提升到了24℃以上,人体舒适度有所提高,不过重灾区商业建筑仍

然冷飕飕。

全国600多条数据并不能包含到各类型的建筑,民间环保组织在为城市量体温记录这些数据的同时,更重要的是参与行动本身和事后带来的思考。很多志愿者在参与空调26℃行动前,并不知道国家有这样的条例,原来调节一下空调的温度这样小小的行为可以改善我们的环境。

民间环保组织认为,越来越多的室内活动,让我们的建筑能耗不断升高,也让我们更依赖人工调节的温度环境。除了拿起空调调低温度这样的改变,您更需要一种低碳可持续的绿色生活。

绿叶

环保志愿者为城市量体温 北京位列“冷飕飕”排行榜首

本报讯 夏末秋初,想知道过去的这个夏天自己所在的城市有多少地方是冷飕飕的吗?快来看看民间环保组织自然之友志愿者通过实地测量制作的冷飕飕排行榜吧。

自然之友在全国14个城市,携手300多名志愿者展开了2015年空调26℃的调查,共得到测量数据600余条。其中北京市以74%的不合格率占据了冷飕飕排行榜首位,河南、江苏、浙江、湖北和湖南等地则表现较好,合格率均在65%以上。

北京低于26℃的数据百分比比较上一年有所升高,但有些“冰窖”建筑温度提升到了24℃以上,人体舒适度有所提高,不过重灾区商业建筑仍

然冷飕飕。

全国600多条数据并不能包含到各类型的建筑,民间环保组织在为城市量体温记录这些数据的同时,更重要的是参与行动本身和事后带来的思考。很多志愿者在参与空调26℃行动前,并不知道国家有这样的条例,原来调节一下空调的温度这样小小的行为可以改善我们的环境。

民间环保组织认为,越来越多的室内活动,让我们的建筑能耗不断升高,也让我们更依赖人工调节的温度环境。除了拿起空调调低温度这样的改变,您更需要一种低碳可持续的绿色生活。

绿叶

