

建立专项督办制度,垂直跟踪办案,一案包办到底

射阳环境信访实现“双降”

◆魏列佳

“今天接访的这起涉企案立即交办信访举报投诉中心,下午发‘专项督办令’,办理情况明天18:00下班前答复我。”江苏省射阳县环保局局长孙鸿斌接待完来访群众,随即向下属下达“指令”。

为进一步加强环境信访工作,加快重点信访问题的办理进度,及时妥善地处理好群众的环境诉求,江苏省射阳县环保局探索建立了环境信访专项督办机制,并相应完善了“开门接访、主动约访、带案下访、上门回访、案件终结、督察督办、责任追究”等一系列制度,有效促进了信访存量与增量的“双降”,环境信访形势持续稳定向好。

■形势

多发急发,传统方式难息诉

不断出现和增多的环境问题与信访矛盾,让环保部门面临更大的压力。信访处理如同消防灭火,哪里有险情便出现在哪里。然而险情一个接一个地处理了,压降效果却并不明显,社会满意度始终在低谷徘徊。

射阳县环保局在以往的环境信访工作实践中发现,问题的主要原因还是出在内部机制上,比如本身缺失监督机制,尤其缺乏专案专办的监督办案力度;内生动力不足,存在“短板”问题,致使信访案件办理无论是时效还是质量都打了折扣。

从2015年下半年开始,射阳县环保局围绕环境信访工作进行了认真深入的总结与探索,并确立了以建立信访专项督办制度为主要构件,以实行重点信访案件依职交办、信访工作周会办以及信访化解工作考核奖惩为配套制度的信访工作思路,并且作为一种新的信访工作模式被固定下来,逐步完善实施。

2015年12月,射阳县制定了新版《环境信访工作办法(试行)》。《办法》明确规定,每季首月为局“信访督办月”,集中举力解决信访积案、大案,局班子成员分

■制度

督办人盯着督办,调处、答复、回访和办结

专项督办的主要职责包括“包督办、包调处、包答复、包回访、包办结”5个方面。督办人对案件的衔接、处理、结案和回访负有直接责任,实行“垂直跟踪办案,一案包办到底”。

射阳县环保局对2015年下半年以来发生的30多起急案、要案及遗留积案进行了摸排,并在班子成员中逐一明确了专项督办

的具体对象和任务,列入“清单销号”管理。

与此同时,射阳县环保局还按照信访督办的实际需要,优化相关资源配置,建立和完善了信访工作的相应配套机制,其中包括信访工作职责、信访考核与奖惩以及责任追究机制,核心内容包括实行“局领导信访接待日、领导包案和带案下访、接待日



受理投诉案件督查督办”;对信访办理的“受理、登记、分类、转办、交办、督办”及“现场查处、办理时限、案件回复、材料归档”等都做了严格规定与要求。

《办法》还明确,信访专项督办工作的主体是局班子成员,“一把手”则是主要责任人,直接和更多地担负起重点信访处理任务。这意味着,“一把手”从幕后站到了前台担纲主角,直接调用局域资源,跟踪督办事宜,让专项督办快速、垂直、高效的作用与效能发挥到极致。

“之所以采用专项督办这种形式,是因为当前县域环境信访案件呈多发而且是急发的特点,容不得我们按照传统思维方式或环境执法流程按部就班处理。”射阳县环保局局长孙鸿斌深有感触。

射阳县环境监测站现场室主任戴大清说:“实行领导专项督办以来,过去那种四平八稳的工作节奏被打乱了,我们得做好随时接受指令、随时出动的思想准备,说不定哪天夜间领导打来电话,要我们赶到涉污涉访企业,采集现场数据。”

■实效

“老、大、难”问题先后被画上句号

射阳县环保局推行环境信访督办制度,经过一个时期的探索实践,信访办案质量、办结时效、社会评议,尤其是办案人员的责任感与紧迫感都有了明显提高和增强,一些事关群众切身利益、社会与公众关注度高的热点难点案件得到了快速处理,新案、积案办结率双双递增,成效十分明显。

2016年9月,射阳县连续发生了3起企业生产过程产生的废气、废水和噪声扰民信访急案,群众矛盾一触即发。该局领导连续几天约见群众双方,了解情况并实地调处,使问题得以迅速解决,矛盾得到基本化解,收到了双方满意的效果。在这一过程中,专项督办发挥的快速、垂直、高效作用与效能得到了充分显现。

抓信访离不开严执法。2016

大至局班子成员、承办公室与单位、环保分局和环境监察中队,实行“信访案件督办的时效、结果及社会反应与上级组织考察考评、本单位考评考核挂钩”,同奖同罚。

新版《办法》更加侧重于“规范办理信访投诉、上级交办信访件办理、信访投诉查处督办、信访投诉终结认定、压降重复信访投诉”和“控制环境问题集体上访”6大考核基础分值标准细则的制定,规范办理信访投诉、压降重复信访投诉工作各占总分值的30%,彰显了制度的精细化特点,体现了深入、细致、扎实的制度化内涵。

眼看着原本绿油油的蔬菜一天天枯萎下去,老人心急如焚,多次与厂方交涉,得不到合理的说法。无奈之下,他向环保局投诉。

接待安慰完老人后,孙鸿斌立即拨通射阳县环境监察队的电话,下达专项督办令,要求相关监察人员立即出动调查处理。经环境监察、监测人员现场察看和测试,情况属实。

两天后,环保局给老人送去锦旗:“工厂已着手整改,将安装污水处理装置和地下输送管道并达标排放。同时,将对他的农田损失进行合理评估和补偿。”

老人感激不已,高兴地把锦旗,上面写着“环保勤为民做主、百姓利益有保障”14个大字。

张老汉的烦恼解决了

■案例

张老汉的烦恼解决了

2016年春节来临之际,孙鸿斌在接待日期间了解到,居住县郊67岁菜农张某的4.5亩蔬菜田毗邻一家新建企业。这家企业在2015年投入试产时排放的部分废水漫溢到老人的蔬菜田里,蓄积成灾。

眼看着原本绿油油的蔬菜一天天枯萎下去,老人心急如焚,多次与厂方交涉,得不到合理的说法。无奈之下,他向环保局投诉。

接待安慰完老人后,孙鸿斌立即拨通射阳县环境监察队的电话,下达专项督办令,要求相关监察人员立即出动调查处理。经环境监察、监测人员现场察看和测试,情况属实。

两天后,环保局给老人送去锦旗:“工厂已着手整改,将安装污水处理装置和地下输送管道并达标排放。同时,将对他的农田损失进行合理评估和补偿。”

老人感激不已,高兴地把锦旗,上面写着“环保勤为民做主、百姓利益有保障”14个大字。

完善奖励制度 疏通交办环节 广西及时交办信访案件

本报讯 广西壮族自治区贵港市港北区贵城街道震塘社区居民李怀佑近日拿着一面“环保好卫士,为民办实事”锦旗和一封感谢信送到贵港市环保局,感谢市环境监察支队和港北环保局为他们解决了困扰他们生活的货场污染问题。

李怀佑等人多次反映广西某集团贵港储运贸易总公司储货场煤渣粉尘污染、严重影响附近居民生活的信访投诉案件。环保部门接案后,多次实地调查处理,责令该公司立即停止违法行为。

经港北区政府组织环境执法人员现场核实,该公司已全部通知合作方停止往该货场发货,并雇请两辆环卫吸尘车清扫货场空地,使困扰附近居民多年的环境污染问题得到了圆满解决。

及时交办群众举报问题,取得的成效可见一斑,其实这只是广西抓实环境信访

工作,维护群众环境权益的一个缩影。

2016年3月,广西壮族自治区制订了依照法定途径分类处理信访问题工作清单,进一步理顺了环境信访工作职责;5月,修订了《环境违法行为有奖举报办法》,由原来奖励800元提升至2000元。同时,建立了信、访、网、电、微“五位一体”信访架构,进一步畅通了信访渠道,优化处置流程,实现环境信访信息系统的12369来电投诉数据与环保部新系统对接,14个市完成网上投诉与环保部受理平台对接情况,各市网站挂出链接窗口。

据统计,信访信息化系统建设以来,查处的案件有1/3是从群众信访举报信息中获取的信息,群众监督企业的积极性也逐步提高,较好地维护社会稳定。

蓝皓璟 莫华君

辽宁民心网为民办实事

13年来办理环境投诉2.5万余件

本报记者丁冬沈阳报道 记者近日从民心网筹建13周年纪念日活动工作会议上获悉,在过去13年里,辽宁民心网办理群众环境投诉25174件,成为群众环境诉求的重要桥梁和纽带。

13年里,辽宁各级政府部门和纪检监察机关通过民心网,为解决问题50.29万件,群众满意率达89.86%,实实在在地纠正了损害群众利益的不正之风行为,维护了广大群众的切身利益。其中,辽宁环保系统民心网民意诉求的办理工作取得了丰硕成果,为民办事25174件。

通过对民心网群众举报投诉问题的查处,给予党政纪处分2人,查处处理1人,对环境违法行为予以罚款

888.12万元,还利于民79.6万元,企事业单位整改投入4588.7万元。

辽宁省环保厅为积极推动全省环保系统的诉求办理工作,近两年连续组织全省环保系统民心网诉求办理培训,形成了诉求办理制度化、分管局长包案的诉求办理模式,使诉求办理质量大幅提升,群众满意率达89.95%。

13年来,在民心网评优先活动中,沈阳市环保局环境监控与投诉中心的郁文等24位办件人当选“优秀办件人”;抚顺县环保局解决某炭厂环境污染问题、沈阳市环保局皇姑分局解决皇姑区某超市冷却塔噪声扰民问题等24件办理典型案件被评为“五优五星件”。

北京东城区联动核查信访进度

立案处罚12家违法单位

本报讯 北京市东城区环保局设立了办理情况现场核查的联动机制,全程掌握交办件流转和进度。截至2016年12月12日,共收到督察组转办信访案件43件,已办结37件,责令整改27家,立案处罚12家,罚款3.78万元。

位于北新桥的育树胡同1号院是一个住着不到40户居民的6层小楼,过冬取暖全靠小区边的燃油锅炉房。11月30日,不少居民发现,原本冒白烟的锅炉房烟囱开始冒黑烟,窗台上还覆盖了一层细尘。

接到举报后,区环保局、区城管执法监察局及北新桥街道办事处迅速进行实地核查。原来,该锅炉房一台燃油机组之前发生了故障,只能启动备用机组,没想到排放的烟尘浓度超标。

据了解,东城区高度重视环保督查工作,建立了办理情况现场核查的联动机制,明确了办理要求。同时,进一步明确职能,区委督查室、区政府督查室、信访办和环保局将派驻专人集中办公,确保交办件按时、保质完成。

张艳飞

推行马上就办和接访包案制 晋江高效化解环境矛盾

本报讯 福建省晋江市地少人多,工业发达,经济总量大,环境信访压力大。晋江市环保局多措并举,积极化解环境信访。

一是落实信访“马上就办”。强化查处和反馈工作,加大对城市恶臭、餐饮油烟及“三厅”噪声的查处力度,妥善化解初信初访。截至2016年12月20日,晋江共受理环境举报投诉件1968件,目前已办结1914件。

作者单位:江苏省常州市环保局

二是继续推行领导干部接访包案制度,妥善解决重难点信访件的息访息诉问题。2016年以来已累计“包案”化解重点信访87件,有效降低了重复信访率。

三是健全环保有奖举报制度。及时受理群众环保有奖举报,经查属实的,按照程序发放奖励。2016年共受理群众有奖举报4起,办结4起,发送奖励金12000元。

叶兴灿

息诉须从全流程着眼

程序的,列为复议诉讼类,告知诉求人可以依法申请行政复议或者提起诉讼;对环保部门及工作人员职务行为或者违反党纪政纪的事项,列为信访类,告知信访人这类事项适用的程序;对属于“大环保”的环境信访问题的,列为非环保部门职能类,告知投诉人依法应当由其他负有环境保护监督管理职责的部门调查处理。

对投诉人举报环境信访问题,属于环境保护部门职能的环保业务类、复议诉讼类、信访类的事项,优先导入法定途径办理;对投诉的环保业务类事项,明确由环境监察人员建立从现场检查、处理处罚、问题整改、后续督察到信息公开的完整执法链,确保问题解决到位,避免重复投诉。

多沟通勤动笔,及时有效开展回访跟踪

很多环保投诉问题其实掺杂着众多的利益纠葛,环保部门不能越过自己的红线去充当“社区大妈”的角色,对非环保投诉告知其维权的渠道。

对属投诉焦点和重点属于环保问题的投诉,投诉处理部门应通

知环保环境监察部门第一时间主动联系投诉人,摸清投诉的基本情况 and 所投诉的内容,并告知调处人员的职务行为或者违反党纪政纪的事项,列为信访类,告知信访人这类事项适用的程序;对属于“大环保”的环境信访问题的,列为非环保部门职能类,告知投诉人依法应当由其他负有环境保护监督管理职责的部门调查处理。

在调查基本投诉内容时,监察人员要勤于动笔,把最真实、最直接的诉求和现场记录下来,最好让投诉人确认,为后续调解和进一步行政复议工作做好充实的准备。

“迟来的正义是非正义”,人民群众对处理结果和回访及时性极为关切,也是环保投诉问题疏导和解决的最关键一环。处理好的或者有重大进展的,要第一时间及时告知投诉人,消除纠纷隐患,防范矛盾再次复发。

对环境矛盾纠纷比较尖锐,越级信访、重复信访等突出问题,在向投诉人发放投诉登记凭证,利用全国“阳光信访”网络平台等方式,将环境信访问题置于公众监督下,促进信访工作公正、公开、透明。

提升处理质量,引导行政调解

突出工作重心,把信访问题化解在第一现场、第一时间,牢牢掌握矛盾调解的主动权。按照

如何解决信访难题?

- 分类别找“穴位”,引导依法信访
- 多沟通勤动笔,及时回访跟踪
- 提升处理质量,引导行政调解
- 建台账,学会做加法和减法

◆张成

随着中央环保督察的深入开展,各省市解决环境投诉问题的压力逐渐增大,久拖不决的环保投诉成为环保部门“一把手”的重大责任。如果环保部门负责人满脑子想的都是“息诉”“宁人”,反而可能欲速不达,流于表面,而非从根本上解决问题。

环保投诉问题的解决必须密切联系实际,突出重点,破解难题,积极探索环境信访处理

新模式。

分类别找“穴位”,引导依法信访

在环境信访工作实践过程中,坚持科学梳理分类环境投诉案件。对投诉人举报企事业单位和其他生产经营者存在环境违法行为,环境污染损害纠纷等类型的,列为环保业务类,由环境监察人员开展调查处理;对调查处理后未达成协议,或达成协议后反悔,或已经进入诉讼、行政复议程