博采众议

回应群众诉求,化解生态环境信访难题

察民疾苦 解民之忧

编者按

生态环境部前不久通报了2018年度全国“12369”环保举报情况。通报中指出:“各地紧密围绕公众举报线索开展执法监督,做到‘事事有结果、件件有回音’,认真解决公众合理诉求,切实解决了一大批关系公众切身利益的突出环境问题。但也有部分热点、难点问题在处理力度和效果上,离公众的期望仍有一定差距。”从通报的表格中可以看出,有的企业投诉次数非常多,最多的达628次。如何看待一个企业上百次的信访量?对这一问题应该怎么分析和解决?本版今日组织相关讨论,以期对读者有所启发和思考。

找准核心问题 解决关键诉求

◆赖正均

有时候监管执法人员疲于重复沟通、答复,而真正研判、处理核心诉求的时间和精力被侵占。找准核心问题,解决关键诉求,是大幅降低投诉的一个有效途径。笔者认为,大力推进投诉举报处理信息化建设是一个有效出路。

生态环境部近日通报了2018年度全国“12369”环保举报情况。全国收到的60多万件投诉中,重点难点的重复投诉件备受关注。对于如何有效解决重复投诉案件,真正回应百姓所需所盼,成为当前急需解决的问题。

首先,有诉必有所求,群众所求是什么,是解决重复信访案件必须把准的关键问题。绝大部分重复投诉案件都涉及人数较多,加之近年来各地投诉渠道不断拓宽,除传统的来电、来信、来访外,还有微信、微博、网站、APP客户端等渠道。往往一个问题会通过多人多渠道多时段重复投诉,投诉量短时间内迅速增长。而且,这些投诉往往夹杂众多个人利益诉求,比如反映垃圾填埋场臭味扰民的投诉中,会夹杂油烟扰民、下水道异味等诉求,这就导致核心诉求被“淹没”其中。

在这种情况下,有时候监管执法人员疲于重复沟通、答复,而真正研判、处理核心诉求的时间和精力被侵占。关键问题没及时解决,反过来又衍生更多投诉。找准核心问题、解决关键诉求,是大幅降低投诉的一个有效途径。对此,笔者认为,在基层人手紧缺、力量不足的情况下,大力推进投诉举报处理信息化建设是一个有效出路。通过全口径收集投诉信息,并运用大数据决策分析功能,既可以准确判断重复投诉,又可以从投诉时间、投诉位置、事件信息等多角度掌握投诉规律,为快速、精准研判核心问题提供决策支撑,方便监管执法部门快速响应,第一时间介入,防范衍生其他恶意投诉。

其次,找准问题,才能有的放矢,精准施策。从目前投诉情况看,重复投诉多见于邻避效应、达标扰民等问题,其核心诉求各有不同,但同类问题解决办法相似。对于新建项目,重点解决好周边群众的担忧和部分利益受损问题,要在建设前严格按照程序做好信息公开、沟通解释,主动邀请受影响群体实地参观其他同类项目处理效果,必要时根据项目情况给予一定生态补偿。对现运行的市政设施,不能仅仅满足于达标而罔顾群众感受,地方政府要舍得投入,按照要求绿化美化项目场所,同时落实最严监管,压实带头守法示范责任。对于达标扰民工业园区,关键找准提标改造的利益平衡点,充分利用环保专项资金、清洁生产资助资金等项目,采取“企业掏一点、政府补一点”的方式,推进企业升级生产工艺,提升污染处理水平,满足周边群众日益增长的美好生态环境诉求。

当然,如确实有不作为、乱作为导致投诉处理不到位引发重复投诉的,必须及时问责、追责。群众利益无小事,解决好真诉求,才能换来零投诉。

作者单位:广东省深圳市生态环境局

分类处置 对症下药

◆赵建峰

尽管企业已经达标排放,但排放出的那部分大气污染物产生的异味,仍然不能被周边或下风向的群众感官所接收。处理这一类投诉问题,当地生态环境部门应及时向地方党委、政府建议,逐步规划搬迁企业或居民。

随着近年来环境治理力度不断加大,一系列环境信访矛盾得到有效化解,天更蓝了,水更清了,群众也更满意了。在看到成绩的同时,也要清醒地认识到,少数突出环境问题的处理与公众需求仍有差距,这一点值得深思。为推进环境信访突出问题得到有效整治,笔者认为应做好以下几方面工作。

一是正视群众日益增长的环境需求。“治政之要在于安民,安民之道在于察其疾苦”。面对高频次重复信访,应主动了解投诉举报情况,深刻认识到环境投诉问题对群众造成的影响。要切实增强化解信访的同理心,具体工作人员要将心比心地了解问题、认识问题,梳理出群众投诉背后的合理诉求,为环境信访化解想思路、找出路。

二是积极构建大信访化解格局。在化解信访问题过程中,在面对“国标”与“民标”冲突时,有的地方生态环境部门对于达到“国标”的环境信访案件常常束手无策,甚至不能正确对待“民标”投诉。在此类情况下,要充分依托地方大信访化解机制。一方面,充分利用行政大平台,依托属地政府、社区、基层组织开展信访化解工作,将工作做到实处、做到群众心坎中。在矛盾无法调和的情况下,要重视群众合理诉求,按照行政执法的比例原则,平衡群众诉求利益与企业利益,合理运用整改、异地搬迁等措施推动化解信访纠纷。另一方面,要充分发挥行政调解作用。正视群众合理的环境诉求,积极组织投诉双方开展沟通协调,借鉴生态补偿机制,协助双方通过市场化的方式化解纠纷,由被投诉单位对受损群众予以合理补偿。

三是加大同类信访问题的反思。有的环境信访问题实质上是行业、产业发展引起的社会问题,是产业布局不合理、规划不科学导致的历史问题。这类问题很难通过单个部门予以解决。因此,作为行业、产业主管部门,要切实树立“管发展必须管环保、管行业必须管环保”的发展理念,将环保理念纳入具体的行业谋划、产业规划、政策制定等过程中。在行业管理过程中,主动遵循环境法律法规及相关政策性要求,确保实现绿色发展,将类似环境问题消灭在萌芽状态。

作者单位:江苏省南通市生态环境执法局

◆但家文

2018年度全国“12369”环保举报办理情况显示,各地紧密围绕公众举报线索开展执法监督,努力做到“事事有结果、件件有回音”,切实解决了一大批关系公众切身利益的突出生态环境问题。但是,仍有部分信访“老大难”问题的处理力度和效果欠佳,一些企业投诉次数高达上百次。对于这一问题,必须深入调查这些问题背后的深层次原因,以便对症下药、分类处置。

一是企业达标排放但仍有异味的问题。群众投诉的这类企业,从环境执法监管角度看并无违法违规行为,也做到了大气污染物达标排放。这部分企业之所以成为投诉热点,主要是因为排放的大气污染物中有类似硫化氢、氨等嗅阈值很低的恶臭气体。尽管企业已经达标排放,但排放出的那部分大气污染物产生的异味,仍然不能被周边或下风向的群众感官所接收,因此,产生的矛盾往往比较尖锐。

处理这一类投诉问题,实际上已超出了生态环境部门的能力范围。当地生态环境部门应及时向地方党委、政府建议,逐步规划搬迁企业或居民,以彻底解决污染扰民问题。

二是布局不当反复投诉的环境问题。群众投诉的这类问题大都是因规划布局不当造成的,如在企业周边规划建设住宅小区或学校,在居民区或学校周边规划建设城市轻轨,在乡镇或村庄附近规划建设生活垃圾填埋场,在住宅小区或学校周边规划建设卡拉OK厅或烧烤店等。引起这类环境问题的原因,大多是因为没有统筹协调好城市规划、土地利用、生态环境保护三大系统导致的。

解决此类环境问题,需要当地党委、政府组织协调,城市规划委员会具体牵头,国土、生态环境、发改、工信等部门积极配合,方能共同推动解决和预防因布局不当而产生的环境问题。

三是产业结构落后的环境问题。这类环境投诉问题是因当地产业结构落后造成的,由于生产工艺落后、生产设备简陋,无论企业如何加强治污和管理,污染物排放强度和总量很难降下来。

对这类环境问题,切忌就环保论环保、就治污说治污,必须依靠科技改造传统产业,依靠集约化发展整合传统产业,依靠产业结构调整推动经济转型升级。生态环境部门应主动配合科技、发改、工信、财政等部门,在逐步升级传统产业、淘汰落后产能、压缩过剩产能上下功夫,从根子上解决这类环境投诉问题。

四是藐视法律我行我素的环境问题。有少数群众反映强烈的环境投诉问题,涉事企业往往有严重的环境违法违规行为,但对生态环境部门的执法监管却置若罔闻,依然我行我素、有恃无恐。这类企业背后或许有地方领导站台,甚至不乏官商勾结的“黑保护伞”。

处理此类环境投诉问题,单靠当地生态环境部门是无法解决的,必须借助中央生态环保督察或省级生态环保督察的力量,通过严肃的政治督察和严厉的问责追责,打掉环境违法企业背后的站台者或“黑保护伞”,恢复当地良好的政治生态,进而重塑正常有序的执法环境,解决群众投诉的难点问题。

五是明修栈道暗渡陈仓的问题。在群众反映的环境问题中,还有一类比较特殊。之所以特殊主要是因为这类问题看似环境投诉,实质上夹杂着老百姓的其他诉求,又或是以环境投诉为名谋取其他利益,如拆迁补偿、青苗补偿、征地补偿、医疗补偿等。

对这类特殊的环境投诉,生态环境部门一定要搞清楚投诉背后的“玄机”,透过现象看本质,摸清投诉者的真正动机,在做好环境执法本职工作的同时,主动向当地党委、政府报告情况,及时向政府有关部门通报案情,并提出建设性意见建议,积极协助党委、政府及有关部门化解矛盾、解决问题。

作者单位:生态环境部西南督察局

考核信访工作不能以件数论英雄

◆江晓琼

考核信访工作不能“一刀切”,不能简单地以“件数”论英雄,而是应以群众满意度为考核标准。精准考核信访问题,兼顾难易程度,剔除虚假类、不实类等投诉件。

当前,随着各类信访渠道不断丰富畅通,因群众环境权益受到损害而引发的信访问题呈现明显上升趋势。在梳理重复信访件的过程中,不乏发现一些化解难度较大、社会关注度较高的信访问题。这些问题的诉求涉及多种复杂因素,包括环境利益、城市建设规划、历史欠账等问题。

在实际调处热点难点环境信访问题的过程中,笔者认为,政府、企业和涉事公众都要充分理性对待。为此,可着力从以下几方面完善。

一是完善制度建设。在基层化解信访矛盾的过程中,需统一标准、量化执法尺度和自由裁量权,确保信访问题现场调处核查做到公正、公平、客观对待同类问题,防止选择性执法和人情执法的现象发生。施行严宽相济的执法准则。对影响大、情节恶劣的行为予以严惩,对主观环境意识强烈、积极配合整改的企业,从技术层面进行帮扶指导,给予合理的整改过渡期,并落实跟踪回访制度,切实回应群众诉求。建立完善的信访问题沟通制度。当地生态环境部门应端正态度,主动作为,跨前一步与投诉人联系、沟通,掌握群众环境诉求,做好定期回访和跟踪督查,向投诉人信息公开,防止舆情扩散。健全信访问题考核制度。考核信访工作不能“一刀切”,不能简单地以“件数”论英雄,而是应以群众满意度为考核标准。精准考核信访问题,兼顾难易程度,剔除虚假类、不实类等投诉件。

二是加强正确舆论引导。正确的舆论引导是矛盾化解的前提。当地生态环境部门应在第一时间进行现场核查,快速处置,及时向公众反馈调处情况。加大政府信息公开力度,调处过程要公开化,执法过程接受社会监督,做到客观、公平和公正。加大证据链物证的公开力度,以事实为依据,从专业角度分析问题,取得公众的理解。针对失实虚假举报,加大违法追究成本,尤其是重复量大的信访矛盾热点、难点问题。一旦查实,立即依法处理,在社会范围内起到一定震慑作用。

三是执法要有力度也要有温度。信访调处面对的是企业和涉事公众,当地生态环境部门是沟通桥梁,应处理好执法力度和温度的关系。面对企业要理性执法核查,向公众真实反映企业生产、排污情况,找准信访矛盾焦点,防止“以罚代管”等简单粗暴的执法行为发生,进一步从源头上预防和减少环境污染。面对涉事群众需设身处地,换位思考,取得群众信任。当地生态环境部门需放下身段,主动沟通联系群众,有效与其他部门联动,调动社会、街道等力量,共同协调解决问题。

作者单位:上海市青浦区环境监察支队

环境热评

知耻而后勇 关键要增后劲见实效

断面水质状况是治水功夫实不实、深不深的直接表现。目前水质监测已施行人工采样、采测分离的模式,还想用调水引流冲河道等临时抱佛脚的办法,实现水质数据尽快“好看”,已然没有可能。因此,久久为功、深度发力是确保水质数据好起来的唯一路径。

◆叱狼

近日,生态环境部制定发布了《地级及以上城市国家地表水考核断面水环境质量排名方案(试行)》(以下简称方案),将每季度公开发布地级及以上城市国家地表水考核断面水环境质量状况及变化排名情况。同时,方案公布了第一季度国家地表水考核断面水环境质量相对较好的前30位城市和相对较差的后30位城市名单、与上年同期相比水环境质量改善幅度相对较好的前30位城市和相对较差的后30位城市名单。

为深入贯彻落实国务院《水污染防治行动计划》,近年来,生态环境部每月开展水生态环境形势分析,对水环境达标滞后地区开展预警通报,每个季度召开一次水环境达标滞后地区调度会,督促各地扎实履行治水责任。绝大多数地区真重视真行动,也取得了真效果。据报道,参加调度会的城市越来越少,从2018年一季度的73个,逐渐减少到二季度的39个、三季度的20个。

但是,“水十条”实施4年多来,仍有少数地区对水污染防治工作重视程度不高、推进力度不大,以至于区域水环境质量改善迟缓,甚至数据不降反升。从这次公布的数据看,山西吕梁和辽宁营口的水质变差最严重,与2018年一季度相比,两市水质综合指数竟分别恶化了1386.58%和283.92%,着实让人大跌眼镜。公开水环境质量排名,无疑是督促各地深入落实“水十条”,对那些不推不动、推也不动的治水落后地区将起到警醒作用。

笔者认为,用监测数据说话,公开排名,是推动治水责任落实的必要之举。当前,有的地方缺乏治水忧患意识、紧迫意识,治理步伐迈得不快。有的地方党政领导政绩观仍有偏差,觉得治水难度大、投入多、周期长、见效慢,于是能瞒则瞒、能拖则拖,口号多行动少,得过且过。还有的做表面文章,仅在河道里治水,却不愿做岸上截污控污的功夫,治标不治本。近日,中央生态环境保护督察组向各地反馈“回头看”及专项督察情况,其中敷衍整治的实例屡见不鲜。

断面水质状况是治水功夫实不实、深不深的直接表现。目前水质监测已施行人工采样、采测分离的模式,还想用调水引流冲河道等临时抱佛脚的办法,实现水质数据尽快“好看”,已然没有可能。因此,久久为功、深度发力是确保水质数据好起来的唯一路径。

因此,这次被点名的水质较差和水质改善幅度较差的城市应认清形势,正视差距,高度警醒,知耻而后勇。要一步一个脚印,从加强环保基础设施建设做起,把截污控源作为首要和根本,坚持问题导向、效果导向,落实责任,加大投入,科学治水,精准施策。要因地制宜借鉴治水先进地区的经验做法,在与其他城市的比学赶超中,不断增强治水能力的后劲,强化水质改善的实效。

当然,对于目前不在落后之列的城市来说,不要止步不前,而要高标准严要求,强力推进综合治理,促进水环境质量稳中向好、再上台阶。

主动公开各地水环境质量,对于督促落后地区深入履行治水责任有着较强的鞭策作用。这次公布的城市范围为设有国考断面的所有地级及以上城市,参加排名的均为国考断面。为增强治水的系统性、联动性和长效性,笔者建议,省级政府不妨参照方案,定期公布设有省考断面的县级城市水环境状况,进一步巩固和提升多层级同心治水、多流域同步治水、多维度同力治水的工作实效。

督察整改岂能敷衍?

◆张厚美

日前,中央第二生态环境保护督察组向山西省反馈“回头看”及专项督察情况。督察发现,太原市整改方案照抄照搬明显,整改方案中多处对其他地市提出整改要求,明显照抄山西省整改方案,工作极不严肃。如此不重视整改方案的制定,是典型的形式主义、官僚主义。

中央生态环保督察是党中央推进生态文明建设和生态环境保护工作的一项重大制度安排。坚决完成中央生态环境保护督察反馈问题整改任务,是对树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”的重要检验,是各级党政领导干部必须承担的重大政治责任。

各地污染特征和条件不尽相同,污染防治的方向和重点也不同,需要因地制宜提出相应的对策措施,抓住主要矛盾和矛盾的主要方面,对症下药抓整改。这就需要当地根据实际情况“量身定做”整改方案,要真正把问题情况摸清楚,把整改责任搞确切,把整改机制建立到位,切实进行全面“再体检”。如果连整改方案都是照抄照搬,可想而知,制定的整改措施也是浮于表面,实际的整改效果也会大打折扣。

各地各级党委、政府必须切实提高政治站位,把落实督察整改作为一项政治任务和重大民生工程抓细抓实,加大工作力度,全面压实责任。要切实消除生态环保督察表面整改、假装整改、敷衍整改等形式主义、官僚主义问题,真正做到问题不解决不放过、群众不满意不放过。既要对中央生态环境保护督察发现的问题进行重点跟进,也要对督察以外出现的突出环境问题进行排查整治;既要对中央生态环保督察进驻期间群众投诉举报件进行复查复核,增加群众的满意度,也要重视日常投诉举报件,尽早发现并及时解决存在的生态环境问题。唯有如此,才能以严实作风打好打胜污染防治攻坚战,才能以绿色发展、高质量发展的成效向人民交上一份满意的答卷。