



抓好百姓门前事

汕头高效妥善办理游客环境信访投诉

高品质服务暖人心聚人气,以“生态绿”助力网红城市“长红”发展

◆本报见习记者郑秀亮

“张先生,您春节到汕头旅游期间反映了KTV噪声扰民问题,现在对您做个回访,请问您对我们的处理结果满意吗?”

“满意,感谢你们的付出。”
“感谢您的理解和支持。欢迎您和家人及朋友有空的时候再来汕头旅游。”

近日,广东省汕头市生态环境局(以下简称执法局)信访部门负责人对春节期间17宗涉旅工单(涉及游客的投诉案件)的投诉游客一一进行回访,反馈信访件后续整改情况,了解游客对诉求办理的满意度。

执法局工作人员告诉记者,今年以来,执法局牢固树立以人民为中心的发展理念,将反馈回访工作作为妥善回应来汕游客涉生态环境信访投诉,提升旅游体验和服务质量的重要抓手,以高品质服务暖人心、聚人气,以“生态绿”助力汕头把握“流量密码”、推动网红城市“长红”发展。

提前部署,一体推进

“在春节假期特殊时段,外来游客众多,信访处理的重视程度和反应时效尤为关键,信访处理比平时更需效率优先,同时还要构建回访机制,实现信访投诉闭环管理。”春节前夕,执法局领导班子科学预判春节假期来汕游客人数将井喷式增长的情形,对信访工作提出严格要求。

在2024年汕头市生态环境



图为生态环境执法人员处理信访问题。

本报见习记者郑秀亮供图

信访工作会议、局党组会等场合,执法局多次对春节期间生态环境信访工作进行专题部署,以重点项目、重要敏感事项、重复信访件等为切入点,时刻关注易引发游客投诉的生态环境事项,统筹协调指挥调度,提前落实管控,强化督导检查。

春节期间,汕头市生态环境部门落实市局和各区(县)分局“1+7”信访值守制度、值守信息“一日一调度”督导机制和“8×24h”环境应急值班值守制度,组织全市生态环境执法人员开展地

毯式排查、完善应急措施,高效妥善处置,筑牢信访防线。

细心调处,一办到底

坚持“事要解决、群众满意”工作原则,执法局对每一宗涉旅工单全天候坚持10分钟内交办、两小时内到位处置、24小时内办结。对于游客反映的问题,能够当场解决的当场调处到位,无法当场解决的采取阶段性措施化解,由执法人员持续跟踪进展,处理完成后进行回访,确保整改效

果。汕头生态环境执法人员以细心、尽心的工作态度确保游客的汕头之旅暖心、舒心。

在生态环境信访案件办理过程中,执法局落实专人处置,热情细致地与投诉人沟通并做好反馈,做到思想疏导与处理整改并重。2月13日夜间,执法人员接到游客投诉一个工地噪声扰民,第一时间对工地进行突击检查,现场要求施工单位调节产生噪声的施工设备,采取有效的降噪措施,减轻噪声对周边游客的影响。同时,组织环境监测技术人

员对工地噪声进行监测,确保施工不影响游客的游玩体验和周边居民的正常生活。现场核查后,执法人员第一时间向游客反馈情况,同时对游客的到来表示欢迎。游客对生态环境部门高效处理信访事项、为自己的汕头之旅化解了烦心事表示感谢。

据了解,春节期间,汕头市共妥善处置生态环境领域涉旅工单17宗。

真情回访,一丝不苟

春节假期结束后,本着“案结事了、群众满意”的原则,汕头市生态环境信访部门负责人对反映投诉的游客逐一采取电话、微信或短信的方式进行回访,游客们对生态环境部门的工作均表示满意和认可。

执法局工作人员表示,游客虽然已经返程,但他们的投诉回应依然在路上。汕头这座网红城市带给游客的不仅有美食、美景,还有周到的政府服务、体贴的人文关怀、优质的社会环境。游客们的投诉得到充分重视,带着喜悦而来,带着满意而归,生态环境部门的真情回访打通了服务游客的“最后一米”,为做好“长红”城市后半篇文章赢得了人心。

执法局工作人员告诉记者,未来将持续打造便捷、高效、暖心的生态环境信访服务平台,让来汕游客感受汕头政府部门服务的“速度”和“温度”,将“流量”转变为“留量”,为汕头打造旅游“长红”城市增光添彩。



黑龙江省大庆市生态环境局近日启动“进百企开百讲”系列主题宣讲帮扶行动,将助企惠民政策送入园区和企业,并面对面倾听企业诉求,点对点提供周到细致服务。图为宣讲团在大庆市经开区就“生态助企”20条服务措施进行专场宣讲。胡悦供图

一线看“法”

建议将碳排放权配额清缴升级为系统自动扣除制度

◆王谦谦

今年全国两会的政府工作报告指出,要提升碳排放统计核算核查能力,建立碳足迹管理体系。而近期发布的《碳排放权交易管理暂行条例》(以下简称《暂行条例》)也将于今年5月1日正式施行。

笔者从上海第一起碳排放行政处罚案件中获得启发,在接下来的工作中,可以巧用数字化平台绿色转型,积极稳妥推进“双碳”“智”理。

2022年6月,上海市生态环境局执法人员根据生态环境部移交的线索,对某电厂(全国碳交易体系发电行业重点排放单位)进行深入调查。经核实,该电厂在核算温室气体排放量时系统性调高煤炭水分数据,从而影响碳排放量计算,以此申报年度温室气体排放,构成“虚报温室气体排放报告”,违反了《碳排放权交易管理办法(试行)》。上海市生态环境局依法作出责令限期改正违法行为,处罚款1.88万元的行政决定。这一案例体现了上海市生态环境执法人员在《暂行条例》发布前,积极探索实现“双碳”目标的行政执法保障路径。

同时,此案也带给笔者思考。“双碳”目标的实现最终落脚点之一是行政执法管理,行政执法管理则需要制度设计进行指导。就本案而言,可否进一步优化制度设计?比如,是否可以将碳排放权的配额清缴制度改革为系统自动扣除制度?

《暂行条例》第11条规定“重点排放单位应当……如实准确统计核算本单位温室气体排放量,编制上一年度温室气体排放报告,并按照规定将排放统计核算数据、年度排放报告报送其生产经营场所所在地省级人民政府生态环境主管部门

门”;第12条规定“省级人民政府生态环境主管部门应当对重点排放单位报送的年度排放报告进行核查,确认其温室气体实际排放量。核查工作应当在规定的时限内完成,并自核查完成之日起7个工作日内向重点排放单位反馈核查结果。核查结果应当向全社会公开”;第14条规定“重点排放单位应当根据省级人民政府生态环境主管部门对年度排放报告的核查结果,按照国务院生态环境主管部门规定的时限,足额清缴其碳排放配额”。

那么是否可以这样理解,若碳排放初始分配阶段分配重点企业5万吨的温室气体排放配额,而当年这家企业已排放3万吨温室气体,在当前全国碳交易注册系统与交易系统已联网且排放报告中温室气体排放量也已经核查的情况下,企业还要去专门的登记机构清缴这3万吨的排放配额,这样是否有些繁琐?此外,从执法人员和执法机关的角度看,以此为依据进行处罚,也会担心企业在案件后续处理过程中提出增加其负担、未考虑优化营商环境的陈述申辩。

笔者认为,随着科技的进步,企业温室气体排放量完全可以通过监控仪器测算出准确数值。因此,笔者建议在数字化转型、简政放权的当下,应做好配套设施的建设,搭建大数据平台,在已有随申办等“一网通管”的便民政策的基础上,将碳排放权的配额清缴制度转变为系统自动扣除制度,在环境行政监管的前置位减轻企业负担,优化营商环境,这也同时符合《暂行条例》第5条第4款规定的“碳排放权交易应当逐步纳入统一的公共资源交易平台体系”的要求。

作者单位:上海市闵行区生态环境局执法大队

全面排查摸清底数 精准帮扶推进整改 邯郸丛台区强化餐饮油烟治理

本报记者张铭贤 通讯员

高文祥 麻艳超邯郸报道 近日,河北省邯郸市丛台区的部分居民有了烦心事。随着春风向暖,餐饮油烟污染问题也愈加突出。对此,邯郸市生态环境局丛台区分局开展餐饮油烟治理专项督导检查,从源头预防、过程监管、效果巩固等方面着手,营造良好的人居生活环境。

开展地毯式排查。执法人员对辖区沿街餐饮门店进行了地毯式排查,对各餐饮门店进行登记注册,详细记录地址、负责人、电话、油烟净化设施等信息,精确掌握每家餐饮店铺油烟信息,全面摸清底数,为餐饮油烟精细化管理提

供数据支撑。

实施精细化帮扶。执法人员针对检查发现的问题,现场一一提出相应整改措施,明确帮扶人员、整改责任人及整改期限,能立即整改的要求立即整改,不能立即整改的要求限期整改,安排专人跟踪整改情况,做到问题有人管、事情有人干、效果有人跟。

强化普法宣传。自去年12月1日河北省《餐饮业大气污染物排放标准》实施以来,丛台区分局积极进行普法宣传,引导餐饮商家自觉履行餐饮油烟污染防治主体责任,切实提升餐饮场所经营者的法治意识和环境管理水平,推动餐饮业油烟源头治理。

执法服务并重 优化营商环境

内黄执法大队基层评议获好评

本报讯 近日,河南省安阳市生态环境局内黄分局综合行政执法大队(以下简称内黄执法大队)在内黄县2023年度重点科室(二级机构)、基层站所评议活动中得分98.78分,获评执法类第二名。

“营商环境优不优、服务态度好不好、办事流程简不简、企业和市场主体最有发言权。”此次评议的负责人介绍,为保障评议的有效性、全面性,设1个集中评议现场和6个流动上门评议工作专班,邀请县内规模以上企业和部分中小企业负责人等共计300余人参与评议打分。

“此次评议活动是检验优化营商环境监督治理成效的试金石,对全县141个基层站所和81个重点科室(二级机构)就工作作风、政务服务、监管执法、政商关

系、市场环境等方面进行评议,通过摸清底数、解决问题、推动整改等措施,进一步推动营商环境优化提升。”内黄县纪委监委相关负责人介绍。

内黄执法大队副大队长石岩表示,此次基层评议获得好成绩,很大程度上来源于内黄分局找准执法与服务的平衡点和落脚点,在严格执法的同时,主动增强服务意识,助力企业绿色高质量发展。

严格执法程序。强化法制审核,在案卷质量、证据材料、法律法规适用、自由裁量权基准等方面进行严格把关。对于重大或复杂的案件,及时召开重大案件集体评议会议,适时邀请法律顾问单位及法律专家全程参与并发表意见,确保案件办理做到集体决

策、合法合规、公平高效。2023年以来,内黄分局立案40余起,罚款200余万元,未发生因行政处罚产生的行政诉讼、行政复议。

推动柔性执法。对企业环境违法行为依法实施监管的同时,积极教育引导企业自觉改正环境违法行为。对在线监测数据造假、旁路偷排偷放等环境违法行为发现一起、查处一起。

强化普法帮扶。帮助企业熟悉掌握生态环境法律法规,为企业提供先进污染治理技术信息,深入实地纾困解难。强化政企交流,对有需求的企业提供集中培训和上门服务,对服务过程中发现的具体生态环境问题及时提醒预警,帮助企业制定整改方案,实施跟踪服务。

游鹏晓

生态环境部·中央精神文明建设办公室·教育部·共青团中央·全国妇联 联合修订《公民生态环境行为规范十条》之八

参加环保实践

积极传播生态文明理念,争做生态环境志愿者,从身边做起,从日常做起,影响带动其他人参加生态环境保护实践。

