# 东莞坚持以人民为中心 打造环境信访新格局

东莞作为国际制造业名城，全市工业企业总量、单位面积企业密度均排名全省前列。然而，随着产业和人口的高度集聚，严峻的环境污染压力随之而至，经济发展与环境需求的矛盾日益显著，“楼路”和“楼企”信访难题频发，生态环境信访工作压力持续加大。东莞市在全力以赴打好污染防治攻坚战和推进生态文明建设过程中，始终坚持以人民为中心的发展思想，把解决人民群众反映强烈的生态环境问题作为信访工作的出发点和落脚点，通过不断理顺问题、迎难而上、勇于创新，不断改革完善生态环境信访工作机制，强化对数据信息的分析运用，建立健全信访保障制度落实，有效适应了新时期环境信访工作的需要，形成了别具一格的“东莞环保信访模式”，有力保障和维护人民群众合法环境权益。

一、机构改革：扎实提升环境信访统筹治理能力

随着全市生态环境系统机构改革不断深入，东莞市生态环境局于2019年3月撤销原来的环境监察分局“信访室”，成立市局的“环境信访科”。由“室”到“科”的转变，环境信访工作全方位“升级”。近年来，东莞市环境信访工作摒弃固有模式，落实“三强化”和“三转变”工作措施，2019年实现全年信访总量同比2018年下降6.66%，自2015年以来实现首次下降，2020年、2021年保持持续下降，全市环境信访趋势总体平稳向好。“三强化”：一是强化数据分析。建立月分析研判制度，掌握区域、行业等信访数据变化态势，以信访举报形势及发展规律指导督促各地区针对性做好环境信访工作。二是强化问题排查。排查环境社会风险问题，防范化解涉环保建设项目信访风险隐患；排查普遍问题，梳理建立“楼企”“楼路”问题清单，逐项销号化解；排查典型问题，推广成功案例，推动同类问题批量解决；排查重点问题，集中力量攻坚突破，促进矛盾化解。三是强化联动合作。坚持属地管理，调动基层积极性，努力将矛盾化解在当地；坚持属事原则，发挥科室专业性，扬长补短解决技术性问题；坚持部门联动，强化联合督办，压实属地信访调处责任；坚持“大环保”概念，推动城管、住建、水务等相关部门齐抓共管，合力破解综合性环境信访问题。“三转变”：一是转变思想观念，筑好联系人民群众的“桥头堡”。推行重点约访，建立日常走访，完善定点接访，开展带案下访，落实回复回访，在“访”字下功夫；从“被动应付”向“主动作为”转变，从“程序终结”向“群众满意”转变，在“办”字下功夫，努力办好每一宗信访案件。二是转变工作方式，拓宽生态环境服务的“信息来源”。制定具有东莞特色的环境违法行为有奖举报办法，发动群众参与举报环境违法行为，有效实现精准执法，为形成“共管、共治、共赢”的长效环境监管机制提供了可推广借鉴的经验。三是转变评查认知，让环境信访成为检验生态文明建设的“试金石”。借助中央生态环保督察，积极推动解决历史性环境欠账；借力环境信访业务稽查，规范基层环境信访工作开展；借环境信访工作考核，督促镇街综合统筹解决好群众身边的环境问题。

二、群策群力：锐意推动全民参与环境治理

通过持续十年的探索，东莞市大胆创新，积极号召人民群众加入举报环境违法行为，构建具东莞特色的社会参与环境执法监管工作体系。2019年以来试行“一高三限”的石马河有奖举报政策；试点奖励限期为一个月，在石马河重点流域限4镇区域，主要限制涉磷排放的重点行业，通过行动有效保障了石马河旗岭国考断面水质达标，经验做法得到生态环境部和省生态环境厅充分肯定和推广。2020年1月全市正式实施《东莞市环境违法行为有奖举报暂行办法》，鼓励公众对水、气、危废方面6类严重环境违法行为进行匿名举报，全年受理举报线索比2019年增长近13倍，查处各类环境违法主体188个，成效显著。2021年7月24日正式实施新的《东莞市环境违法行为有奖举报办法》，有效解决基层生态环境执法监管的“短板”和盲区，促进辖区生态环境质量有效改善。

主要做法可归纳为“四个优化”：

一是优化政策，便利民众。突出重点，结合东莞产业结构特点和执法难点，将擅自设置金属表面处理等重点污染工序，以及暗管偷排、闲置设施、燃用高污染燃料、违法处置危废等严重违法行为，纳入有奖举报范围。降低门槛，突破奖励政策一贯的实名举报限制，提倡匿名举报，推行电子邮件为主、来信来访为辅的“一主两辅”举报方式，方便公众举报。高额奖励，根据举报违法类型、违法情节轻重、举报信息价值等，设立相应奖励标准，涉及环境犯罪的奖金加码激励；逐步优化奖金核发流程，核发周期从9个月压缩到3个月。市镇联动，鼓励各镇街（园区）实施符合当地实际的有奖举报政策，构建市镇两级举报政策体系。强化保密，出台有奖举报保密工作指引，规范工作流程，由上至下明确保密要求，突出加强举报人信息和举报内容保密管理，确保各个环节不出漏洞。

二是优化线索，强化摸排。成立有奖举报工作专班，从海量举报信息中梳理整合有执法价值的线索，逐一跟举报人对接了解情况，最大限度保障和提升行动准确性，通过对各类举报线索的精炼提纯，2020年举报线索的查实率高达75.1%。注重加强与举报人的沟通合作，收集深挖区域性、行业性重污染环境违法线索。

三是优化力量，突出联动。努力扭转生态环境部门“单打独斗”的局面，建立执法、监测、公安等多方参与、联合行动的执法模式，形成工作合力。加强监测联动，组建以生态环境监测站为主，社会监测机构为辅的机动监测队伍，优先服务有奖举报工作和提供监测技术保障。加强公安联动，针对排放重金属、暗管偷排、危废倾倒等案件，协调公安提前介入，行动前参与踩点布控，行动中维护执法秩序，行动后拘留涉案人员协助调查。加强第三方联动，通过购买社会服务提升监管执法能力，如聘请第三方无人机公司航拍布控、组织第三方环保监管员参与辅助现场执法等，高效处理各类有奖举报案件。

四是优化宣传，提升成效。线上广泛宣传，通过官方微信公众号、网站等平台，全面发布有奖举报政策推文，广而告之，警示提醒企业守法经营。线下精准推送，在社区、重点排污单位、工业区等区域张贴系列宣传海报和派发小册子，执法人员面对面与企业负责人和员工交流提醒，让企业内部监督机制发挥作用。突出个案警示，针对典型环境违法案件，邀请媒体参与执法检查监督和曝光。针对重点污染行业常见违法情形，通过以案说法、以案普法的方式进行广泛宣传报道，营造违法必究社会氛围。

三、凝心聚力：包案下访推动信访积案化解

为有效解决“楼企”“楼路”矛盾问题，东莞市持续开展矛盾化解攻坚专项系列行动，通过实施领导包案，靶向治疗信访工作“顽疾”，全力遏制重复举报“增量”，努力化解信访难题“存量”，切实推动问题解决。一是全面梳理，建立台账。通过排查，发现“楼企”“楼路”案件73宗，需重点攻坚案件103宗，重复信访案件494宗，梳理形成了一批典型案例台账。通过对上述案件进行全面建档，对每个镇街列出“问题清单”，分析指出主要存在问题并形成整改意见清单，明确整改责任，定期报送情况。二是包案化解，重点督办。通过一个信访积案、一名包案领导、一套督办方案的工作机制，按照层级制定方案。制定市局领导包案、分局领导包案、科长包案的三级包案措施。对梳理的重点难点信访案件交由市局领导、分局局长和科长进行逐层分级包案化解，重点督查督办。每季度对包案案件进行一次督查，从上访原因、案件的办理过程、办理结果等环节逐层复查，确保调查全面、事实清楚、处理到位。三是落实责任，固本清源。持续压实包案领导责任。要求包案领导必须亲自现场调研、跟踪督办，坚持每季度对重点重复信访举报问题进行集体排查研判。建立全方位、多层次、经常性的接访、下访、约访工作机制，对初信初访坚持质量优先、快查快结、严明责任，从源头上遏制重复件增量，减少重复件存量。此外，包案领导还通过主动开展回访业主代表工作，及时通报、反馈企业整改进度及整改情况，增强群众的案件解决的决心，促进案件化解取得实效。

四、急民所急：24小时快速响应机制常态化

针对异味、噪音扰民问题集中出现在夜间、清晨等情况，东莞市坚持以问题为导向，立足短板，主动出击，制定《东莞市生态环境系统值班备勤及群众求助快速响应工作制度》，从时间、空间、人员力量的源头堵住漏洞，方便民众及时反映信访问题，提高群众的居住幸福感。

市镇两级，构建全天值班制度。2020年4月以来，东莞市通过设立市、镇两级值班领导机构、长效值班队伍、实体值班室，从市局到基层分局全线开通24小时值守渠道，建立全年每日全覆盖7×24小时值班备勤制度。按照“服从大局、统筹配合”的原则，切实健全环保求助、环境应急、信访保障等综合值守机制，值班人员24小时在岗值班、电话在线，畅通群众投诉渠道，打破“下班没人管”的局面，切实做到“为民、暖民、便民”。

全员出动，筑牢环境安全防线。按照“上下联动、全员轮值”的值班备勤原则，从市局到基层分局，坚决落实领导带头，全局参与的“三级”领导负责制。通过整合系统所有人员力量，布控全市环境信访值班工作，提高对突发事件、紧急事件的响应能力，构筑全市生态环境安全防线，全力提升群众的满意度。

快速响应，科学有效展开调处。针对群众反映的环境信访问题尤其是“楼企”问题，值班人员坚持做到三个“快速”。一是快速到达办理。半小时内奔赴现场，响应落实投诉事项。二是事中快速研判。采取不打招呼、直奔企业的工作模式，对涉嫌扰民的企业展开深入排查，打击环境违法行为。三是事后快速回应。完成现场调查整理后，第一时间通过电话回访或微信发布等方式，回应群众诉求。

通过系列新举措，东莞市生态环境信访工作打开全新的局面，在第二轮中央生态环境保护督察期间信访案件总数量排名大幅下降。下来，东莞市将坚持继续以人民为中心，积极回应人民群众所想、所盼、所急，继续强化担当、更加主动作为、推动创新思维，以解决突出生态环境问题、改善生态环境质量为重点，为全面打赢污染防治攻坚战、服务全市高质量发展提供坚实保障。

广东省生态环境厅2022-1-10