# 如皋：创新“四步法”，着力化解信访矛盾

如何降低环境信访总量，如皋市委市政府把解决问题作为环境信访工作的出发点落脚点，逐步探索工作方法，创新建立《环境信访“四步”工作法办理制度》，信访总量显著下降，2020年省级以上信访同比下降90%，南通市级信访同比下降80%，群众满意度明显上升。

如皋市委书记何益军接访群众

树立全市“一盘棋”思想。在全市范围内明确各部门的环境信访分工职责，建立分工合理、互相支持的环境信访整体联动机制。将环境信访工作纳入全市污染防治攻坚考核，在每周攻坚例会上，通报环境信访情况，各单位自领任务，专项化解，对账销号。定期开展领导大接访活动，进一步畅通诉求渠道，加快解决问题速度。开展环境信访化解攻坚，深入排查信访积案，明确任务节点，细化整改措施，确保整改效果。2020年累计开展市领导、局领导大接访22次，受理问题22个。

如皋市长王鸣昊指导污染防治攻坚工作

构建“网格化”监管体系。在全市范围内实施网格化监管，建立覆盖镇、村的环保网格，做到大数据锁定重点、网格员明晰目标、全覆盖巡查走访、联合执法查处，形成全市环境监管“一张网”。镇、村（社区）网格员巡查全覆盖。14个镇（区、街道）统一印制环保热线举报贴牌，公布举报电话、村干部姓名及联系方式，镇、村环保网格员接到举报环境信访后立即赶赴现场处理，一小时内反馈处理结果，让群众举报有途径，解决问题找到人，处理结果早知道。

如皋生态环境局局长对镇级环保网格员进行培训

创新“四步法”闭环模式。印发《环境信访“四步”工作法办理制度》，建立“联系办理、调查核实、反馈回访、跟踪督查”四个步骤，实施“一件举报、四次回访”工作机制。接访后15分钟内分流，30分钟内沟通，调查2日内回复，办结2日内反馈，平台组5日内回访，执法局2周内督查。信访问题“四步工作法”有效实现了环境信访闭环管理，依法维护了群众合法环境权益，得到广大群众赞许。

如皋市委市政府高度重视各级环境信访问题，多次在节假日和夜间组织“四不两直”督查，做到“全面覆盖、不留死角”。按照“一信访一责任人，一信访一方案”要求，落实整改措施，明确整改时点，定期汇报矛盾化解进展，将信访问题处理情况在攻坚例会上进行通报，着力解决信访问题，持续提升群众幸福感。

腾讯网2021-3-10