

# “85158616”开通4个多月来受理的市民投诉事项办结率、满意率均为100% 揭秘“不打烊”的环保热线

从去年11月起,我市生态环境系统面向全社会开通环保为民服务电话“85158616”,接受各方投诉,24小时服务“不打烊”。开通4个多月来实际运行情况如何?25日,本报记者展开专访。



## 有诉必查 环保督办企业降噪

“我们是家住军山汇贤居的居民,此前南侧瑞慈医院空调机组噪声有点大。拨打环保热线求助后,老百姓身边这个烦恼终获解决!”25日下午,投诉人张先生感慨地对记者说。

当日下午,记者赶到实地进行采访,了解事情的经过。

站在瑞慈医院地下二层刚引进的崭新中央空调机组前,医院动力科经理李卫新手指正在试运行的设备告诉记者,“这是价值400万元、名列世界空调设备前5名的知名品牌麦克维尔,运转中产生噪声很低,再加上安装在负二层,可以对周边生活区做到零噪声。”

瑞慈医院原有的日立中央空调机组自2003年运营以来已经工作了20多年,机器老化,运行时产生一定噪声,紧挨医院的军山汇贤居居民受其影响,拨打环保为民服务电话“85158616”求助。

“热线电话接到投诉后,经济技术开发区生态环境局高度重视,值班人员在凌晨时分赶到瑞慈医院实地调查,了解噪声的影响。确认群众举报属实后,我们立即与医院相关负责人联系,牵头组织召开协调会,督促院方采取有效措施解决问题。”经济技术开发区生态环境局副局长朱斌在涉事现场向记者介绍。

环保部门接获市民投诉后的督查工作,得到瑞慈医院的高度重视和及时回应。

“其实,院领导在市民投诉前,已注意到原有中央空调的设备老化问题,决定结合医院综合病房大楼的改造一并更新。但是受限于新设备的订货和供货问题,升级改造未能提前完成。接到环保部门交办的投诉问题清单后,院领导一边加大解决订货和供货问题的力度,一边结合现有条件对老旧设备采取降低使用温度、调整运行时间等举措,尽量避免噪声扰民。”瑞慈医疗集团后勤管理中心副总经理徐鑫向记者介绍了医院对市民投诉事件的处理经过,“很快,新设备的采购安装到位、投放试运行,原有设备给市民生活带来的一些影响彻底解决了。”

这是从去年11月起,生态环境系统面对全社会开通环保为民服务电话“85158616”,包括设立专门邮箱接受来自方方面面的投诉和咨询,实行“24小时服务不打烊”的一个典型事例。

一系列投诉的解决过程,让企业和市民体验到生态环境执法监管的“力度”和“温度”。

## 撤销举报 市民感受执法成效

“我于1月15日至16日对‘纳潮河附近南美白对虾养殖户违反环保规定’进行了举报,通过沟通,了解到处置情况、看到了整改成效,为此自愿申请撤销举报。”这是通州湾示范区生态环境局前不久收到的一份关于举报人撤销举报的说明。

举报人举报身边存在的环保问题,但没多久又主动申请撤销举报,这是什么原因呢?

记者在采访中了解到,家住我市通州湾纳潮河附近的村民陈先生,发现一名南美白对虾养殖户的养殖行为不规范,存在环境污染的嫌疑,为此,陈先生拨打环保为民服务电话“85158616”予以投诉。

通州湾生态局环保执法人员赶赴涉事现场调查取证后,确认举报人所举报问题属实。环保执法人员随即组织当地养殖户召开水产规范养殖会议,规范和明确具体养殖要求,同时还结合相关行政处罚案例进行解读,通过具体案例分析让养殖户深刻认识到规范养殖、保护环境的重要性,增强了养殖户的环保意识和法律意识。事后,涉事养殖户自觉地进行了整改。

“这样的处置,我服!”对投诉结果十分满意的陈先生,主动撤销了举报。

不少市民注意到,南通市生态环境局从去年7月份开始,每月确定10个群众关切的“急难愁盼”事项作为月度重点工作调度,当月交办、当月办结,体现“小事情,暖民心,大作为”;并且,办结情况向社会公开,确保矛盾化解到位、民生保障到位、环保服务到位。

他们还创出特色鲜明的“南通经验”。“85158616”环保热线接到投诉后,生态环境部门没有简单化处理,而是着力构建全流程、全链条式的监管机制和监管体系,通过一次执法完成对同一执法对象多个事项的检查,做到“一次检查、全面体检”,有效提升行政执法效能。

同时,对检查中发现的环境违法行为实行分类处置,对检查过程中发现的偷排漏排、治污设施不正常运行等规避监管主观故意环境违法行为的,依法从严立案查处;对因管理不到位但未造成环境污染的,则提出整改意见并指导企业及时落实整改措施。

市民的一次投诉或信访,最终促成生态环境执法总体质效最大化。

## 满意度高 环保热线备受称道

“这家企业产生的污染太严重了,请环保部门依法查处!”这是如皋市城北街道居民前不久通过环保热线进行的举报。

涉事企业是位于城北街道狮垛村的一家塑料粒子加工点,具有一定隐蔽性。接到居民举报后,环保执法人员通过现场检查发现,这一加工点无任何环保手续,生产不规范,确为一家“散、乱、污”企业。掌握事实和证据后,当地生态环境执法人员联合属地政府,对该加工点依法限期取缔,群众诉求得到及时回应,身边烦恼彻底解决。

苏锡通园区张芝山镇一家拉丝制品厂位于街道居民区,生产设备噪声扰民,群众反映强烈。接到环保热线提交的居民举报后,南通市生态环境部门第一时间组织执法人员现场调查并开展噪声监测,对企业厂界噪声超标的行为立案查处。最终,企业自行搬迁还静于民……事后,苏锡通园区生态环境分局送上锦旗,再三致谢。

锦旗的背后,藏着这样一组数据:从去年11月起,全市共受理环保热线问题线索65条,完成办理65条;环保邮箱共受理3条,完成办理3条。通过热线和邮箱受理的市民投诉事项,办结率均为100%。通过市民满意度抽样调查,满意率亦为100%。

这些数据,折射出我市生态环境部门以“85158616”环保热线为依托、坚守生态环境“红线”的初心和信心。

通过放大和辐射环保热线的影响力和权威性,南通市生态环境局紧紧围绕群众反映的环境热点、难点、焦点问题,因地制宜践行新时代“枫桥经验”,将环境信访调处向基层延伸。譬如,我市通州区成立“环境信访乡贤调解室”,覆盖全区所有村、居,排查生态环境隐患和调解生态环境纠纷等,做到既讲法律政策,也重情理疏导;海门区打造“环保老娘舅工作室”工作品牌,搭建“围炉夜话”听民意,充分倾听民意、汲取民智,共话基层环境治理。

“我们将进一步发现、总结、解决环保为民服务电话‘85158616’在实际运行、延伸服务中还存在的一些难点问题,自觉找差距、补短板,更好地促进市、区、镇三级联动和协同推进,通过快接快办、快查快结、快速反馈,再接再厉,再创新佳绩。”25日下午,南通市生态环境局信访办负责人蒋军向现场采访的记者表示。

本报记者周朝晖 奚柯柯

## 成为志愿者12年后终如愿 民警将捐献造血干细胞

晚报讯 “作为一名人民警察,在成为造血干细胞捐献志愿者的那一刻,我就坚定了捐献的决心。”27日下午,造血干细胞捐献志愿者、如皋市公安局刑事犯罪侦查中心民警王传奇捐献造血干细胞欢送仪式在如皋市公安局举行。

今年40岁的王传奇是如皋市公安局刑事犯罪侦查中心第一责任区侦查中队的副召集人。2011年1月7日,在单位组织的集中献血活动中,他主动登记成为一名造血干细胞捐献志愿者,并采集了血样加入中华骨髓库。

2023年8月8日,在成为志愿者后的第12年,王传奇接到了如皋市红十字会的通知,他与中华骨髓库一名血液病患者初配相合。征求捐献意愿时,王传奇毫不犹豫地同意捐献。在他的积极配合及单位、家人的大力支持下,王传奇一直在为此次捐献做准备。他坚持体育锻炼,努力将身体调养到最佳状态。虽然中途因患者身体原因,捐献事宜搁浅,但最终还是等到了捐献这一天。

“我在王传奇身上看到了两个字:坚毅!我们一起为他加油、鼓劲、点赞!”欢送会上,如皋市委常委、市政府常务副市长、市红十字会会长程瑞琴对王传奇给予高度赞扬,并对家属的支持表示感谢,号召大家以王传奇为榜样,将“人道、博爱、奉献”的红十字精神进一步发扬光大,用自己的爱心点燃他人生命的希望。

如皋市公安局党委副书记、政委李祝表示,王传奇的善举将激励全体公安干警忠诚、勇敢、担当,积极投身社会公益事业,坚决履行好打击预防违法犯罪、保护人民群众的工作职责。

据悉,王传奇已于27日下午入住南通大学附属医院,为捐献做最后的准备。4月1日,他将进行造血干细胞采集,完成捐献,有望成为南通市第82位、南通公安首位成功捐献造血干细胞的志愿者。记者张亮 通讯员袁珣 宗亚

