

区生态环境分局:

把环境“问题清单”转化为群众“幸福账单”

全年处理环境信访件964件,解决群众诉求64个,受理办理率达100%,按期办结率达100%……2024年,即墨生态环境分局坚持把群众呼声作为第一信号,建立“一条龙”解民忧、“一揽子”清难题、“一站通”促销号的环境信访件办理工作机制,以“三一合力”推动环境“问题清单”转化为群众“幸福清单”,不断增强群众的获得感、幸福感、安全感。

“一条龙”解民忧

2024年9月,即墨生态环境分局执法人员日常执法检查时,接到城阳区棘洪滩街道居民对某企业刺鼻化工气味的投诉举报。涉及跨区域问题,该局立即向市生态环境局汇报,市生态环境综合行政执法支队组织城阳分局、即墨分局对群众反映的问题进行现场核实,并对该公司进行全面体检和废气监督性检测,排除异味产生源的可能。

2024年以来,该局开展“我为群众办实事”服务活动,推动党员干部下沉一线,察民情、听民声、知民意。为压实“点单式”服务责任,该局建立全域覆盖、全员参与、全程跟进的“三全”环境信访办理责任机制。全域覆盖是按行政区划分成若干个片区,每个片区安排一名科级干部负责;全员参与是由一名科级干部带领一个工作小组,组员包括环评、监测、执法人员,下沉一线,开展监督帮扶;全程跟进是对收集的环境问题线索,安排专人跟进负责,以高质量服务推动问题高效率解决。

结合双随机检查和专项检查,该局对重点环境风险点位及重点行业企业开展巡查,全面排查生态环境领域各类矛盾纠纷,信访积案和安全隐患问题。对可能存在的信访隐患,建立问题台账,压实工作责任,督促企业及时整改,确保环境信访问题早发现、早控制、早化解,最大限度减少矛盾上行,争取信访问题解决处理在萌芽阶段。2024年,监督帮扶企业200余家次,现场解决群众诉求60多个。

“一揽子”清难题

“太感谢你们了,终于没有了刺



工作人员到现场进行回访。

鼻味道,心情也愉悦多了。”2024年7月19日,家住锦绣花香小区的王女士热情地拉着即墨生态环境分局执法人员的手说,“以前,小区附近常有黑作坊偷偷加工,刺鼻化学气味特别大,我们月初的时候反映了两次,没想到这么快就解决了。”

2024年,该局建立信访投诉责任分解“日通报”制度,每日通报案件增量、存量、办结量、满意度,大大减少了重复投诉,全年信访投诉案件同比下降21%。结合群众身边的不正之风和腐败问题集中整治行动,对近4年的信访投诉件进行起底式大排查,共梳理出46件重复投诉5次以上的问题,建立台账,重新落实最新情况,确保每个问题解决彻底不反弹。

对不满意的政务热线工单,该局分别于2024年上半年和下半年各开展了一次集中攻坚行动,经攻坚办理共化解案件80余件,集中解决了一大批重复反映或长期不满意的案件。同时,为畅通群众信访投诉渠道,该局坚持落实值守制度,24小时在岗在线状态,受理群众信访投诉。2024年,共收到信访投诉964件,所有案件均在规定时间内依法办结,按期办结率一直保持100%。

“一站通”促销号

“满意,医疗垃圾已经清理走了,现在这里很干净,感谢你们贴心的执

法服务。”日前,即墨生态环境分局执法人员对群众进行回访,电话另一端,金口镇周疃村李先生连连感谢。

该局相关负责人介绍,2024年6月15日,接到群众反映村庄河岸处有医疗垃圾丢弃后,立即联合金口镇政府、卫生院进行现场核查,并组织人员对85公斤医疗垃圾进行清理,还对卫生院医疗垃圾的贮存转运处置提出了合理化建议。“针对该投诉,我们3次现场执法,2次回访群众,把问题彻底解决,让群众真正满意。”该负责人说。

2024年,即墨生态环境分局进一步优化环境信访工作机制,规范环境信访事项登记受理、流转处理、办结回复、定期回访、督查考核流程,建立定期回访制度,确保件件有着落,事事有结果。

为掌握环境信访件办理情况,确保办结到位,该局采取直接回访与电话回访相结合的方式,了解问题解决情况和满意情况,推进信访案件从“程序办结”向“实体办结”转变,持续提升群众满意率。2024年10月份,政务热线工单群众满意率达90%。

“针对群众不满意的环境信访件,立即由分管领导带队重新进行处理,确保问题解决彻底,履职尽责到位,取得信访人满意。”该负责人说。截至2024年底,共出具8份信访答复意见书,所有环境信访件圆满办结,实现整改成效和群众满意度均为100%。

(刘海豹)

近日,青岛蓝谷投资发展集团有限公司和青岛佳恒工程造价咨询有限公司为区行政审批服务局送来一面印有“真诚沟通 恪尽职守 尽心尽责 热情周到”的锦旗和一封感谢信,感谢该局交易科在招投标工作中为他们提供的悉心指导和优质服务。

原来,青岛蓝谷投资发展集团有限公司和青岛佳恒工程造价咨询有限公司承接了“大任河污水处理厂扩建工程”项目,该项目社会关注度高,涉及金额较大,是我区的重要民生工程。招标人和代理机构对本次招标非常重视,在项目发布招标公告前多次向工作人员咨询对接招标相关情况。

“我们在了解到招标人和代理机构的需求后,迅速制定‘一标一策’计划,主动靠前服务,提前统筹,精心组织。”交易科相关负责人介绍,从开评标场地和开标时间的预定及评标专家随机抽取,到开评标当天对评标专家的现场服务和投标人代表的引导等,工作人员对相关工作流程及注意事项的各个环节进行了全程跟踪服务,“我们积极做好各方交易主体协调、规范现场管理、现场技术保障、应急保障等工作,确保项目交易过程顺利,结果公正。”最终,在工作人员共同努力下,该项目顺利完成招投标,得到招标人和招标企业的高度认可。

一面锦旗,一封感谢信,一份真情,彰显着招投标主体对即墨区招标投标领域优化营商环境工作的认可和肯定。据悉,2024年,区行政审批服务局已保障完成与民生有关的工程建设招投标项目68个,交易金额67.8亿元。

下一步,区行政审批服务局将更加关注全区重点民生项目建设,主动深化服务,通过持续优化交易流程,创新交易模式,推进电子智能化交易等手段,进一步助推区重点建设招投标项目的顺利开展,为全区经济社会快速发展保驾护航。

(刘青青 张慧娟)

精准服务获点赞

心系供水 情注万家

品质至上

服务至诚

供水服务热线: 0532-88531333

青岛市即墨区自来水公司