用心用情化解信访舆情矛盾

抓细抓实群众环境权益维护

随着群众环境诉求日益增多，环境维权意识愈发强烈，环境信访投诉，特别是环保网络舆情呈高发态势。为有效应对环境信访和网络舆情，积极妥善处置各类突出环境问题，邵阳市生态环境局多措并举，综合施治，切实加强环境信访和舆情处置工作，确保全市环境安全和社会稳定。

**一是建章立制，畅通信访舆情渠道。**局党组坚持把信访维稳工作作为一项重大政治任务和“一把手”工程来抓。建立信访工作领导责任制，出台了《邵阳市生态环境局领导接待群众信访日工作方案》，成立了由局主要领导为组长的信访工作领导小组，坚持属地管理、分级负责和谁主管、谁负责信访机制，并将信访处置办理与生态环境中心工作同研究、同部署、同推动、同落实。落实领导包案责任制，实行定领导、定案子、定解决日期的“三定”包案办法，坚持“谁接待、谁负责、谁办理”的原则，责任到人，一包到底。成立工作专班，实行专人专岗，负责全国生态环境信访举报投诉管理平台(12369平台)、湖南省信访系统、12345政府服务热线等平台工作，实行网上录入、网上交办、网上回复，实现信访全过程可跟踪、可查询、可评价，做到原始数据记录准确、内容齐全。

**二是源头管控，切实维护群众环境权益。**近年来，我局始终保持对环境违法行为高压态势，以零容忍态度加大环境违法行为打击力度。对一些重点企业、群众关注的热点行业，实施重点监控，不断建立健全热点问题预警机制、排查机制，一旦发现倾向性、苗头性问题，相关执法力量第一时间提前介入，有关领导靠前指挥，采取措施，妥善处理，使矛盾化解在萌芽状态，从源头上减少信访量。同时加大对企业现场帮扶指导力度，4月25日，李忠生副局长率艾丹支队长干一行走访国家能源集团宝庆发电有限公司，现场帮扶指导解决企业环境难题，有效调处群众与企业矛盾，切实减少信访存量。

**三是分类施策，及时反馈舆情处置情况。**牢固树立网络舆情无小事的理念，坚持生态环境网络舆情发生后第一时间展开调查处理、通报调查结果、回应群众关切，尽量把网络舆情带来的负面影响降到最低。网络舆情调查结束后，视情采取跟帖或回复等方式，及时反馈调查结果。对故意混淆视听的，旗帜鲜明地进行正面回答;对有误解和不明真相的，主动做好解释引导工作，最大限度挤压恶意炒作的空间，提高网络舆情处置成效。

通过构建“阳光信访”、”责任信访”、“法制信访”工作机制，畅通信访渠道、体察民情社情，切实维护人民合法环境权益。今年以来，我市生态环境系统共受理各类环境信访举报案件1048件，已办结986件，正在办理的62件。受理登记率100%、按时回复率100%、群众满意率99%，实现了“三率”齐升，得到了群众的肯定。