

枣庄市生态环境局高新区分局文件

枣高环〔2023〕4号



枣庄市生态环境局高新区分局 关于印发《“满意环保”争先进位实施方案》 的通知

各科室，各街道环保办：

现将《“满意环保”争先进位实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

枣庄市生态环境局高新区分局

2023年4月10日

（此件公开发布）

“满意环保”争先进位实施方案

为深入贯彻市、区满意度创建活动相关工作部署安排，全面梳理生态环境领域群众关心的热点、难点问题，扎实推进生态环境领域热点问题充分解决，提升生态环境领域群众满意度。结合我局实际，制定方案如下：

一、指导思想

以习近平生态文明思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，以“满意枣庄”创建活动为主线和抓手，以访民情、汇民智、释民惑、解民忧、惠民生、暖民心为出发点和落脚点，不断深化“全员环保”体制机制改革，抓落实、求突破，重点攻坚、全面提升，以更硬的措施、更实的作风、更有力的手段，推动全区生态环境质量持续改善，使人民群众源自生态环境的获得感、幸福感、安全感显著增强。

二、任务目标

坚持一切工作以群众满意为最好标准，聚焦居住环境质量提升，以实实在在的工作成效赢得群众满意。通过努力，达到居住环境调查指标 2023 年年底省满意度测评在全省 136 个县（市、区）中排名不低于前 70 位。

三、方法措施

（一）聚焦问题消号清零抓整改

梳理 12345 政务服务热线、省环保督查热线、全国生态环境信访投诉举报管理平台、群众信访件等反馈问题，建立满意

度调查反馈问题台账、民意收集平台问题台账、自由渠道问题台账等问题台账，将群众反映问题细分为投诉举报、咨询、建议三大类，分门别类逐项落实到具体部门、具体责任人，明确整改要求、整改时限。

责任单位：执法监测科，各街道环保办

工作要求：每月完成阶段性目标，12月底前全部完成。

（二）聚焦常态长效机制抓督导

建立“月调度”制度，每月汇总任务台账推进落实情况，对反馈及梳理问题分析研判、定期通报，强化工作进度，狠抓工作落实。建立“双月会”制度，局主要领导和分管负责同志召开推进会议，听取工作汇报，解决疑难问题，安排下步工作。建立“季督导”制度，每季度对台账中记录的问题办理情况进行抽查回访。回访情况实行绿黄红分级管理，对于一次办理满意的标记绿标，对一次办结不满意的标记黄标，对两次及以上办理仍不满意的标记红标；对于重复访和不满意的问题建立重要问题督办台账，明确科室、专人盯办。

责任单位：综合科、执法监测科，各街道环保办

工作要求：每月调度问题整改完成情况，双月召开工作推进会，每季度开展一次整改督导。

（三）开展专项攻坚行动

聚焦承担的居住环境调查领域群众不满意的空气质量、水污染、工业企业噪声等问题，组织开展专项攻坚行动。

1、开展大气专项治理行动。对重点排放单位，特别是群众

周边、挥发性有机物排放量大的企业，实施专家把脉问诊，点穴式督导帮扶，精准减少异味影响，让群众感受到空气环境质量的

责任单位：执法监测科、污染防治科，各街道环保办

工作要求：10月底前取得明显成效。

2、开展流域水质专项治理行动。以蟠龙河、宏图河、凤凰台断面为重点，开展入河排污口排查及沿线企业排污排查。开展黑臭水体整治环保专项行动，确保黑臭水体动态清零，协调综合执法等部门做好雨污合流管网改造，严防城市黑臭水体复黑反黑，改善水环境质量，提升群众满意度。

责任科室：执法监测科、项目管理科，各街道环保办

工作要求：10月底前取得明显进展。

3.农村生活污水专项整治行动。依据《枣庄市农村生活污水治理实施方案》，按照因地制宜、分类治理、综合施策原则，梯次完成34个农村生活污水治理任务。

责任科室：项目管理科

工作要求：11月底前，全力完成市下达的2023年农村生活污水治理任务。

4、开展防范生态环境风险专项治理行动。以创建“无废城市”为抓手，持续推进固体废物源头减量和资源化利用，深化环境风险隐患排查整治，深入实施黄河流域“清废行动”，开展固体废物非法倾倒、填埋行为定期排查，推动环境风险“归零”。

责任科室：执法监测科，各街道环保办

工作要求：长期坚持。

5、开展工业企业噪声专项治理行动。开展工业企业噪声扰民排查整治，对工业企业等噪声源加强监管，尤其是在各类考试期间持续开展噪声巡察，进行联合执法，保障群众环境权益。

责任科室：污染防治科、执法监测科，各街道环保办

工作要求：长期坚持。

6、开展工业废气异味专项治理行动。开展工业企业废气异味整治，重点整治包装印刷、汽车维修、家具制造等企业排放的有机废气，对照行业排放标准，配套安装异味净化设施，做到达标排放。

责任科室：污染防治科、执法监测科

工作要求：10月底前取得明显成效。

（四）聚焦环保服务抓提升

1、开展项目建设服务提升行动。扩大“优化服务、包镇联企”范围，通过入企走访、政企恳谈会等形式，充分了解我区企业在生态环境领域有关诉求，持续提升生态环境保护工作的满意度。

责任科室：项目科

工作要求：长期坚持

2、开展机动车检验服务提升行动。在全区机动车环保检验机构推广交车代检“交钥匙”服务，做到“专、接、送、办”，积极推广“线上预约、错峰办理”，优化机动车检验服务，提

高人民群众审车满意度。

责任科室：执法监测科

工作要求：9月底前取得明显成效。

3、开展“环保管家”式监督帮扶服务提升行动。探索“企业联系卡”，“行政执法联系点”机制，畅通线上交流渠道，全力提升执法帮扶质效。打造执法实训基地，在原有业务培训机制基础上，建立污水处理，污染源在线监测等行业实训基地，通过“在线+线下”业务实训，助力企业补短板、强弱项、谋发展，全面提升行业生态环境保护和污染防治水平。

责任科室：执法监测科

工作要求：10月底前取得明显成效。

（五）聚焦宣传引导抓提升

1、开展“六·五”环境日宣传活动。围绕2023年“六·五”环境日“建设人与自然和谐共生的现代化”为主题，开展一系列主题宣传活动。

责任科室：综合科，各街道环保办

2、召开新闻发布会。通过召开新闻发布会等方式，全方位、多角度、常态化宣传专项攻坚行动成效，正面报道工作成果，反面曝光环境违法行为，让群众看到变化、感到满意。

责任科室：综合科

3、加强新媒体推广和应用。“枣庄国家高新技术产业开发区公开门户网站”和“枣庄高新环保”微博的推介影响，定期更新环保工作动态、发布环境质量及环保科普知识等内容，加

强与网民的交流互动，拉近与公众的距离，争取社会各界对环保工作的理解与支持。

责任科室：综合科

工作要求：每月开展，长期坚持。

四、工作要求

（一）加强组织领导。构建“党组—工作组—专班”三级体系，压实“领导责任—第一责任—直接责任”三级责任，成立以局主要领导任组长，其他班子成员为副组长，各科室负责人为成员的工作领导小组，同时搭建“满意环保”工作专班，推进具体工作落实。

（二）建立闭环机制。对所有台账问题实行销号制管理，有针对性的做好问题解决和反馈，建立“发现问题、调查问题、督促整改”的工作闭环机制，对台账问题整改过程做到全程跟踪、及时反馈，对需要长期整改的定期跟踪反馈阶段进展情况，避免信息不对称导致重复投诉；对已完成销号的及时进行回访，确保整改到位，防止问题反弹。

（三）注重统筹兼顾。把深化“满意环保”建设与业务工作结合起来，一体谋划、一体推进、一体落实，做到两不误、共促进。要对照全年工作计划目标，特别是要突出抓好各项惠民政策、惠民实事推进落实，以工作落实的成效提升环保工作的公信力，从根本上提升群众满意度。

