

中央环保督察组多语种受理信访保障各族群众环境权益

沟通无障碍 信访“零距离”

◆本报中央环境保护督察报道组

“亚克西塞斯”“扎克色”“贡康桑”“阿倪阿塞喇”……中央环保督察组进驻8省区以来,各地信访受理室里每天都是一片忙碌,电话铃声不断,不时传出不同民族语言的问候声。这是信访受理人员正在用当地少数民族语言接听群众信访电话。

第四批中央环保督察地区有个显著的特点,就是少数民族相对集中,如新疆、西藏、青海和吉林等地都是多民族聚居地区。很多少数民族群众不会普通话,他们向督察组举报问题是否有障碍?这是很多人担心的问题。

对此,中央环保督察组特意从当地抽调少数民族工作人员做接线员,多语种受理环境问题举报,畅通信访渠道,让各民族人民群众与中央环保督察组之间沟通无障碍,信访实现“零距离”,保障了各民族人民的环境权益。

多语种受理,畅通信访渠道 确保各族人民环境权益

记者在进入中央环保督察组采访前,一直有个担心和疑虑:这批被督察地区有这么多少数民族,如何确保少数民族人民群众与督察组之间沟通顺畅?当记者来到督察组后,才发现自己“想多了”。

针对被督察地区多民族聚居的特点,督察组在进驻前认真了解当地少数民族的特点,创造便利条件,多语种受理来电来信,畅通少数民族群众信访举报渠道。

中央第六环保督察组信访组负责人马强告诉记者,第六督察组接听群众来电举报的共有6名接线员,其中4名是藏族姑娘,分别来自西藏自治区的昌都市、林芝市、日喀则市等地,她们均可实现藏汉双语接听。

不过,藏语在不同地区、不同地市的差别也很大,这其中又以阿里地区的方言最难听懂。对此,马强说,督察组特意从阿里地区抽调一名信访受理人员,就是为了确保群众投诉举报顺畅。

中央第八环保督察组信访组负责人詹付玉介绍,第八督察组共有12名汉族、维吾尔族和哈萨克族的信访员,他们均来自新疆当地,可以用汉语、维吾尔语、哈萨克语3种语言受理群众投诉举报,同时还可以翻译维吾尔语和

哈萨克语的投诉信件。

詹付玉告诉记者,为了提高信访受理工作质量,正式进驻前,专门对信访受理人员进行了培训,特别强调了新疆当地民族特点和国家民族政策等。

少数民族聚居也是青海省的重要特点,为了便于少数民族群众投诉,中央第七环保督察组的信访组专门配备了藏语和蒙语翻译,不仅便于接听少数民族群众的投诉电话,还可以翻译藏语和蒙语的投诉信件。

吉林省有48个少数民族,其中人口最多的是朝鲜族和满族,其次为回族、蒙古族。

“据了解,满族、蒙古族和回族的少数民族群众大多数都懂汉语、会汉字,而朝鲜族很多人说汉语、写汉字则比较困难。对此,我们在进驻之前,专门抽调了两名朝鲜族接线员。”中央第一环保督察组信访受理组负责人表示,这样做就是为了保证朝鲜族群众打来电话时,便于顺畅沟通。

专门从延边朝鲜族自治州调来的朝鲜族姑娘元贞姬、崔红梅告诉记者,到目前为止,她们还没有接到用朝鲜族语打进来的电话,不过,她们已经做好准备,随时接听朝鲜族群众来电,并做好受理工作。



中央第一环保督察组少数民族信访员在受理吉林省人民群众举报环境问题。本报记者王琳琳摄

五里不同音,十里不同调 督察组破解方言障碍有诀窍

“您是万宁市哪个村?”
“群(gun)星村啊。”
“哪个gun字?”
“群(gun)众的群(gun)啊。”

近日,中央第四环保督察组信访接线员孟鑫鑫被一通电话弄得满头雾水,最后在别人的帮助下,终于准确弄清楚举报人说的是“群星村”。

五里不同音,十里不同调。有些地方的方言不仅让不少外地人难以听懂,甚至本地人都弄不清。

就拿海南来说,别看海南省陆域面积相对较小,但是方言文化却十分有特色。在海南,不同地区方言的语音、声调、词汇都有一定差异。为防止沟通不畅,中央第四环保督察组选定的6名接线员,要么是土生土长的本地人,要么是长期居住在海南的“大半个”海南人,即便如此还是会碰到听不懂的时候。

在山东,普通话是标配,多数举报者都会带着或轻或重口音的普通话来反映问题,但也碰到一些举报人地方口音太重难以听懂的状况。

中央第三环保督察组在进驻前也充分考虑到了山东省不同地区方言的差异。

“信访受理人员都是从济南、潍坊、青岛、烟台这几个地区抽调的,基本覆盖了鲁西、鲁中和鲁东地区。”第三督察组信访组工作人员告诉记者,访时属胶东地区的方言最为难懂。

工作人员说,每当遇到口音浓重难懂的来电,接线员就会全神贯注地一字一句与对方慢

慢沟通,在关键信息上再三核对,确保举报信息准确无误。

浙江方言的分布情况同样较为复杂,虽然境内主要使用的方言是吴语,但同时也有闽语、徽语、客家语等不同的方言。

“我们对浙江存在的‘十里不同音’的方言问题非常重视,在选择接线员的时候除了强调接线员的普通话标准,也会要求他们尽量来自不同地区,尽量涵盖的范围可以更广一些。”中央第二环保督察组信访组负责人张峰告诉记者。

记者了解到,中央第二环境保护督察组一共有6位接线员,分别来自杭州、宁波、金华、绍兴、丽水5个地方。来自宁波的小莹告诉记者说,宁波话虽然不太难懂,但是很有特点,和丽水的方言差别就很大。

据了解,中央第五环保督察组一共有8位接线员,都是年龄在30岁左右的年轻女性,信访组工作正式开始之前,她们接受了20多天的系统培训,其中最重要的培训内容之一就是语言沟通技能。

记者了解到,虽然各督察组配备了不同民族和不同地方的接线员,但也很难覆盖全面,如果碰到不会的少数民族语言或方言比较重的电话,接线员首先会建议来电群众找身边会普通话的家人、朋友帮助举报;其次会建议举报人通过信件举报。

(李军 步雪琳 邢飞龙 霍桃 王琳琳 吕望舒 丁瑶瑶 宋杨共同采访)

◆本报记者李军

8月11日正式进驻新疆维吾尔自治区、新疆生产建设兵团以来,中央第八环保督察组已经连续工作了10天,这段时间督察组工作给记者最深的印象可以用6个字概括:紧张、忙碌、有序。

截至8月19日14时,中央第八环保督察组共接到群众来电来信举报628件,受理586件,并逐批次向自治区和兵团转交办理,初步解决了一批群众反映强烈的身边突出环境问题,赢得当地百姓纷纷点赞。

结合新疆和兵团特点,督察工作有序推进

按照制度设计和工作需要,中央环保督察组实行组长负责制,在每个督察组内部,一般分设综合协调组和若干个现场业务组,每个小组有着明确的分工。

中央第八环保督察组的情况与其他组有所不同,需要同时督察自治区和兵团。因此,除了有统一的综合协调组外,第八督察组又分成了两个小组——自治区组和兵团组,两个小组下面再各设大气、水和生态等小组。

第八督察组总协调人赵浩明表示,分成自治区和兵团两个组最大好处是便于有序开展工作,有力推进工作;最大困难是工作量大,相对其他组工作量翻倍,需要克服人手不足的问题。

同时,两个组又要协同配合,共同推进,分组不分家。据了解,在总协调人的召集下,两个组每两天召开一次碰头会,针对全组工作及兵地交叉的环境问题,共同探讨、共同研究。

连轴转,10天没有走出驻地半步

为了提高督察工作效率,此轮督察中各督察组全部采用“请进来”的方式,对被督察地区相关部门进行走访询问。

受理举报、查阅资料、个别谈话、走访询问……记者看到,连日来,督察组人员连轴转,有些人甚至已经10天没有走出过驻地半步。在这里,每天过了午夜12点各小组基本都还在工作,这已经成为进驻以来的工作常态,甚至有时候到凌晨五六点钟才能结束一天的工作。即便如此,第二天还得按时开始新一天的工作,稍有懈怠就会影响下一步工作。

面对繁重的任务,大家没有怨言,勤勤恳恳、认认真真。很多人都是见缝插针休息调整,确保每天高质量完成一天工作。

参加督察很荣幸,不能辜负嘱托和期望

信访组的塔拉提·乌斯曼是来自新疆当地的一名维吾尔族小伙子。他向记者表示,短短一个月,能够成为中央环保督察组的一员觉得很荣幸,同时又能对家乡环境质量改善出一份力,非常高兴。

他坦言,虽然工作压力大、责任重,但一定会和督察组全体人员一起努力,全力以赴做好本职工作。

采访中,督察组人员谈论最多的是责任和压力,觉得中央环保督察工作是中央赋予的重要责任和使命,是群众给予的殷切期望和信任。

忙而不乱 紧张有序

——中央第八环保督察组工作侧记

边督边改

村民的“心病”解决了

海南督办组现场促整改

本报记者丁瑶瑶海南报道 为确保中央第四环境保护督察组移交的群众举报件整改见到实效,从8月12日开始,海南省督办组分别前往海口、琼海、文昌、陵水、万宁等市县,现场督办一批移交举报件中重点关注的问题,督促当地压实整改责任。

8月15日夜晚,万宁市收到移交的第五批举报件,其中之一就是礼记镇群坡高速公路路基下,农联村二水村民小组外有一处垃圾堆放场,并伴有垃圾焚烧现象。“每逢台风暴雨,这里就有好几米深的积水,又在村道边、高速公路下面,我们都很担心有小孩玩耍掉进去溺水。”这个垃圾堆放场成了当地村民的一块心病。

8月17日下午,省督办组来到现场查探,发现有机械正在挖掘清运垃圾堆放场。“我们将在两天之内彻底平整并在此造林。”万宁市副市长林兴胜向省督办组作出了承诺。

◆本报记者宋杨

与其他省(市、自治区)相比,西藏自治区收到的信访举报受理较少。这是全区各族人民对西藏优良生态环境的肯定,但同时,如何把受理的信访举报问题解决好,以回应各族人民的期待,考验着自治区党委、政府的执政智慧。

出行方便了,居民纷纷竖起大拇指

“才3天时间,积水严重和出行不便的问题就解决了,现在小区里的居民都在讨论这件事,为政府的效率纷纷竖起大拇指。”看到记者来采访,拉萨市城关区嘎玛贡桑小区十组组长次旺罗布主动走上前与记者聊了起来。

次旺罗布提到的积水严重和出行不便,是中央第六环保督察组向西藏自治区

一天的时间,省督办组督查了万宁市5个群众举报件的整改进展,对万宁市的整改速度予以了肯定。省督办组负责人指出:“市县要自我加压,立行立改,落实生态保护责任,给百姓一个满意答复。”

在督办文昌市龙楼镇吉水村存在环境污染问题的洗砂场举报件时,省督办组要求文昌市坚持问题导向,深刻汲取教训,在全市范围内开展类似问题的排查行动。

文昌市副市长何欢表示,很多群众关心的环境污染问题,并非拆除设备、关停企业就完事了,还要跟踪督办进展情况,开展恢复生态、追责等工作,而且,要举一反三,全面摸排查处所有情况。

地方职能部门对信访投诉件不等不拖、立查立改,省督办组跟踪督办一批群众举报重点问题,海南以严谨认真的态度,扎实落实整改措施,让整改成效看得见。

扰民6年废品站 一个电话全取缔

中央第一环保督察组督促解决群众举报问题

本报记者王琳琳长春报道 家住长春市南关区西四道街的张先生一直想不通,为什么自己家在市中心三环内,但是不到200米的范围内,就有三四家废品收购站,而且存在五六年了。“他们总挑深夜的时候,用卡车装废铁、纸箱。平时更是纸箱、塑料瓶遍地,小区里脏乱不堪。”张先生向记者抱怨说。

得知中央环保督察组到来,8月14日17时22分,苦不堪言的张先生抱着试试看的态度拨通了信访举报电话,一口气举报了3个问题。

8月15日,张先生反映的问题被作为重点案件向长春市反馈,并被列为吉林省省级领导亲自督办的信访案件。

8月17日下午3点,记者来到张先生所在的小区时发现,张先生所反映的其中一家废品收购站已经查封。张先生告诉记者,他举报的第三天,政府就来联合检查,用吊车把那些废品都运走了。不过,张先生有点担心这种现象会

反弹。“他们也是租的房子。我们问他们房东是谁,电话多少,收购站的人一概不给,一概不知。”张先生苦恼地说。

对此,南关区委书记谢志敏表示,已经查清房屋归属,并要求他们解除合同。

据了解,这些年来,西四道街的居民通过各种渠道向政府部门反映过这一问题,为什么之前没想到过解除房屋合同,彻底断绝反弹可能?谢志敏反思说:“说明我们之前工作力度不够,有怕得罪人和不到位的地方。”

据了解,废品收购站所属的房屋归市热力公司所有,房屋合同一签就是好几年。此次,南关区政府对热力公司进行约谈,要求他们不再续租。目前,热力公司已经主动解除租赁合同。

南关区还对区内其他街道所有可能扰民的废品收购站进行了排查,共发现45家。目前,这45家也已经被关闭整顿。

身边小事也是民生大事

中央第六环保督察组暗访西藏群众举报问题解决情况

转办的首批信访问题之一。

据投诉人描述,嘎玛贡桑社区棚户区基础设施改造项目从今年3月施工以来,因组织管理不规范以及环保措施不到位,造成每日施工时间混乱,道路积水严重,扬尘严重。

接到群众举报后,城关区住建等部门围绕这一群众反映强烈的问题,立行立改,督促施工方采取整改措施。

8月17日下午,包括自治区党委副书记、主席齐扎拉,自治区常务副主席庄严,拉萨市委书记白玛旺堆和自治区副主席张永泽在内的一行人深入城关区,带头督

办整改这起环境问题。

8月19日,记者来到嘎玛贡桑社区,看到施工单位已设立五牌一图,安民告示,同时加强了现场管理,积水已基本清除完毕,破损的井盖已修复,落实了安全防范措施。

砖厂搅拌机贴上封条,小区恢复往日宁静

8月16日,督察组接到群众举报,拉萨市城关区金珠西路盛域滨江小区南边墙外,有水泥制品厂从早上8时到晚上

19时左右,一直施工作业,有时还连夜拉砖,噪声较大。

接到转办件后,城关区立即启动快接快办快查机制,迅速成立联合现场调查组并立即赶赴现场进行检查。

经调查,群众反映的噪声问题涉及天中水泥砖厂和克良水泥制品厂两家企业。经检测,克良水泥制品厂噪声超标。在检查中发现,这两家企业租赁合同早已到期,8月18日,城关区政府对这两家企业下发了停产停业通知书并限期9月1日前搬迁。

群众反映的问题是不是真的解决了?督察组不打招呼直奔现场,进行了暗访。

8月20日上午,中央第六环保督察组总协调人杨为民突击检查了这两家企业。记者在现场看到,两家水泥制品厂共6台搅拌机已经贴上了封条,没有再运行。

据了解,中央第六环保督察组督察西藏自治区工作开展以来,截至8月19日,已累计转办4批共54起案件,办结11件。

三十年养鸡场一朝不闻鸡鸣声

山东对中央督察转办件立行立改

◆本报记者邢飞龙

“以前这里往哪边刮风哪边就臭得不行,一年四季都是那样,夏天太阳一晒就更不能闻了。”家住山东省济南市天桥区交校路的魏大妈告诉记者,“我在这住了三十多年了,天天都是闻着臭味听着鸡叫,结果今天早上起来忽然没有臭味,也听不见鸡叫了,就赶紧过来看看,来了才知道是要搬迁了。”

接到转办件当晚养鸡场搬家

自中央第三环保督察组进驻山东以来,督察组的举报电话已成了名副其实的“热线”,每天接线员紧握手筒的手就从未松开过。

几日前,督察组接到群众举报,反映济南市天桥区交校路家禽研究所养鸡场臭味扰民。8月15日,济南市政府接到转办件后当天组织城管、农牧、环保等部门联合行动,当天与研究达成协议,当晚研究就将所有禽类连夜运走。

这个家禽研究所从1978年成立起就在这里从事家禽保育和研究工作。据了解,截至搬迁前,研究所共有禽类一万六千多羽,“因为研究需要,我们把这些成鸡和雏鸡都搬到了莱芜的合规养殖场。”研究所党委书记吴家强告诉记者。

“虽然这是从事科研项目的养殖场,但它的存栏量达到了一万羽以上,必须作为规模养殖进行处理。济南市从今年1月18日起实行的禁养区划定正好将它划定在范围内,所以它必须搬迁。”济南市农牧局负责人告诉记者。

据了解,济南市自今年1月起实行禁养区划定后,全市有36个养殖点位于禁养区内,目前已经有20家完成了关停或搬迁。“我们要求到今年年底前全部完成禁养区内养殖点的清理。”

“我们今年3月份在日常监管的时候曾要求研究所养鸡场在年底前进行搬迁。”天桥区环保局副局长杨峰在现场告诉记者,“研究所成立的比较早,当时周边并没有居民区之类的敏感点,各项手续也都具备,养殖废水和废气也都是达标后外排。但随着周边居民越来越多,与研究所的距离也越来越近,所以即使达标排放也难免对周边居民产生影响。”

信访件一小时内转办到区县政府

“每批接到督察组转办的信访件我们基本都是在一个小时之内转办到区县政府,对那些情况明确的举报我们都是要求当天处理完毕。”在跟随济南市政府工作人员在历下区处理信访件时,这位工作人员告诉记者。

下转五版