

浅析新形势下如何做好环境信访工作

张磊

连云港市环境保护宣教中心 江苏连云港 222000

DOI: 10.12238/ems.v8i1.17649

[摘要] 环境信访工作是连接政府跟公众的重要桥梁，在生态文明建设战略中承担倾听民意、化解矛盾、保障权益的关键职能，当前随着《信访工作条例》全面实施、“双碳”目标深入推进以及公众对生态环境质量期待不断提升，环境信访工作面临全新的形势与要求，随着生态文明建设深入推进和公众环境意识觉醒，环境信访工作成为反映民生诉求、化解环境矛盾、维护社会稳定的重要途径，本文立足新形势背景分析当前环境信访工作面临的挑战与机遇，从机制优化、技术赋能、多元共治等维度探讨提升工作效能的策略，目的是为构建科学高效的环境信访治理体系提供理论参考与实践路径。

[关键词] 新形势；环境信访；治理机制；公众参与；数字化转型

传统信访工作模式中流程不规范、部门协同不足和技术应用滞后等问题越来越明显，这使得部分信访事项处理效率比较低、群众满意度不太高。怎样去适应新形势、破解新难题，构建起科学高效的环境信访治理体系，成了当前生态环境治理领域急需解决的重要课题。

1 新形势下环境信访的现状与面临的挑战

1.1 制度层面

信访处理流程规范是保障工作效能的重要基础，可现在部分地区环境信访工作存在流程模糊、权责不清的状况，在受理环节部分基层单位对信访事项分类标准不明确，使得重复受理或推诿扯皮的现象经常出现，调查环节缺少统一的工作指引，现场核查的深度和广度不够难以掌握问题本质，处理环节对信访事项办结标准界定模糊，部分事项仅做表面答复未得到实质性解决。

考核机制对于环境信访工作的导向作用那是非常重要的，可当前有些地区的考核体系存在“重结果轻过程”“重数量轻质量”的倾向，部分考核指标过度强调信访总量下降，这就让基层单位为追求短期考核结果，对信访事项采用“压件”“劝返”等简单化处理方式，而不是从根本上去解决问题，另外考核指标对信访事项的解决质量关注不够，对群众满意度的评价权重比较低，很难真实反映出工作的实际效果。

1.2 技术层面

信息化能提升信访工作效率提供重要支撑，不过现在环境信访信息化建设还有明显短板，部分地区信访平台跟生态环境监测系统以及政务服务平台的数据衔接不顺畅，形成了所谓的“信息孤岛”，这就使得信访事项处理过程中很难快速调取污染源监测数据以及企业环评信息等关键资料，进而影响问题研判的准确性还有及时性，同时信访平台的功能设计比较基础，大多停留在事项录入和流转层面，缺少智能

化的分类、预警以及分析功能，无法满足新形势下信访工作对数据整合和动态跟踪的需求。

信访数据中藏着很多治理方面的信息，它是研判环境问题以及优化政策制定的重要依据，不过现在环境信访数据分析能力还是比较薄弱，多数地区对信访数据的应用只是停留在简单的统计汇总层面，缺少对数据进行深度挖掘和关联分析，无法从大量信访信息中识别出高频问题区域、重点污染行业等规律特征，数据分析结果和环境治理决策的衔接不够，没能把信访数据转化成精准治污、源头防控的有效指引。

1.3 主体层面

基层信访人员是处理环境信访事项的一线力量，他们专业能力高低直接影响工作质量，当前部分基层信访人员缺少系统环境科学知识储备，也缺乏法律法规和沟通协调相关知识，对复杂环境问题识别能力和政策解读能力有限，很难准确回应群众提出的专业诉求，在面对涉及大气水土壤等复合型污染信访事项时，常常因为专业知识不足而提不出科学解决方案，在和群众进行沟通交流时，由于缺乏有效的沟通技巧容易激化矛盾^[1]。

信访渠道的宣传力度不够大，部分群众对线上信访平台还有热线电话等渠道知晓率较低，还是依赖传统走访方式，这就增加了信访成本，信访反馈机制的透明度不足，群众无法实时了解信访事项的处理进度和结果，导致他们参与的积极性受到了挫折。

2 新形势下提升环境信访工作效能的策略

2.1 构建全流程闭环治理机制

2.1.1 源头预防

源头预防是减少环境信访事项的根本途径需从风险排查、政策优化、宣传引导三个层面协同发力，在风险排查方面要建立常态化的环境信访隐患排查机制并结合区域产业结

构和环境敏感点分布，定期梳理可能引发信访问题的风险源且对高污染行业、环境敏感区域开展重点排查，提前介入化解潜在矛盾，在政策优化方面要将信访数据作为政策制定的重要参考，对群众反映集中的问题进行专题研究并从制度层面完善环境监管措施，避免类似问题重复发生，在宣传引导方面要通过多种渠道普及环境保护法律法规和信访知识，提升公众的环境法治意识并引导群众理性表达诉求，从源头上减少非理性信访行为的发生。

2.1.2 规范办理流程

规范办理流程对提升信访工作质量很关键，需构建“受理，调查，处理，反馈，回访”全流程闭环体系。在受理环节要明确信访事项分类标准和受理范围，建立统一受理台账来确保事项不遗漏不重复。调查环节需制定标准化工作指引，明确现场核查内容、方法和责任主体，必要时引入专业机构参与评估以确保调查结果客观全面。处理环节要严格按照法律法规和政策要求制定解决方案，明确整改措施、责任人和时限来确保问题实质性解决^[2]。反馈环节要建立常态化沟通机制，通过电话、书面或线上平台等方式及时向群众反馈处理结果并耐心解释政策依据。回访环节要在事项办结后定期跟踪回访，了解问题整改效果和群众满意度从而形成工作闭环。

2.1.3 强化督查考核

科学的督查考核对推动信访工作落实来说是重要保障，所以需优化考核指标体系和督查机制，在考核指标设计时，要降低信访总量等量化指标所占的权重，增加问题解决率群众满意度重复信访率等质量指标的比重，以此引导基层单位从“重数量”往“重质量”转变，在督查机制这方面，要建立常态化督查和专项督查相结合的制度，对信访事项的办理流程和处理结果进行全流程监督，对推诿扯皮敷衍塞责的行为要严肃问责，同时要引入第三方评估机构，对信访工作成

效进行客观评价，把评估结果作为干部考核评优评先的重要依据，从而形成正向激励机制。

2.2 推进信访工作数字化转型

2.2.1 搭建智慧信访平台

智慧信访平台是信访工作数字化转型的基础，要整合现有的各类资源来构建功能完善且互联互通的信息化体系，平台建设要涵盖信访事项受理、流转、处理、反馈、分析等全流程功能，支持线上线下多种渠道的诉求接入从而实现“一网通办”，同时要推动信访平台和生态环境监测系统、政务服务平台、企业信用信息系统等进行数据共享，打破信息壁垒以确保信访处理过程能快速调取相关数据提升问题研判准确性。

2.2.2 运用大数据分析

大数据分析是提升信访工作精准性的重要方法，需建立信访数据挖掘与应用的机制，通过对信访数据进行多维度的分析，识别高频信访区域、重点污染行业、集中诉求类型等规律特征，给环境监管提供靶向性的指引，例如分析信访数据中的时间分布特征，能够预测季节性环境问题的发生趋势，提前去部署防控方面的措施，分析空间分布特征可划定环境信访重点区域，加强执法监管方面的力度。

2.2.3 引入 AI 辅助工具

人工智能技术在信访工作中应用能明显提升工作效率，可以在诉求分类、智能答复还有进度跟踪这些环节引入 AI 辅助工具。在诉求分类环节，可以利用自然语言处理技术对信访文本做自动识别与分类，快速区分投诉、咨询以及建议等不同类型的诉求从而实现精准分流。在智能答复环节，针对常见的政策咨询类问题可以开发智能客服系统，给群众提供 7×24 小时的即时答复服务以减轻人工受理压力^[3]。下表 1 就是环境信访数字化转型技术工具及应用场景对比表。

表 1 环境信访数字化转型技术工具及应用场景对比表

技术工具	核心功能	应用场景	优势	局限性
智慧信访平台	多渠道诉求接入、数据共享	群众线上提交诉求、工作人员调取企业环评/监测数据	提升受理效率，打破信息孤岛	基层设备/人员技术能力不足时易闲置
大数据分析	信访数据挖掘	分析某季度大气污染信访数据，识别重点污染源及高发时段	辅助精准治理	依赖高质量数据积累，分析模型需专业维护
AI 智能客服	自动分类诉求、常见问题即时答复	群众咨询“噪声污染投诉流程”，AI 自动推送答复模板+办理指引	分流简单诉求，减轻人工压力	复杂/个性化诉求处理能力有限

2.3 健全多元主体协同共治体系

2.3.1 强化部门联动

部门协同对于破解环境信访治理难题很关键，需建立起跨部门联动机制才行，要整合环保、信访、公安、司法、住建等相关部门资源，建立常态化的联席会议制度，要定期通

报信访工作的具体进展情况，协调解决跨领域、跨区域的信访问题^[4]。在具体的工作中要明确各部门职责分工，形成“环保部门牵头、相关部门配合、属地政府落实”工作格局，例如对涉及企业违法排污的信访事项而言，环保部门负责调查取证和进行行政处罚，公安部门协助维持现场的正常秩序，

属地政府负责后续整改情况的跟踪,通过多部门协同来形成治理合力。

2.3.2 引导公众理性参与

公众参与是提升信访工作社会认同度的重要基础所以要拓宽参与渠道保障参与权利,应大力加强信访渠道的宣传推广工作通过政务网站社交媒体社区公告等方式,向公众普及线上信访平台热线电话等诉求表达渠道的使用方法来提升知晓率和使用率,同时要建立信访事项办理公开机制针对不涉及隐私的信访事项公开处理过程和结果接受社会监督。

2.3.3 发挥社会组织作用

社会组织是环境信访治理中重要的补充力量,我们应该引导它们在政策宣传、矛盾调解、监督评估等方面发挥积极作用,要支持环保类社会组织开展环境信访知识培训工作,以此帮助群众了解信访流程以及相关法律法规,提升群众理性维权的能力,要鼓励社会组织参与信访事项的第三方调解工作,凭借它们的专业性和中立性协助化解复杂的环境矛盾,可以委托社会组织对信访事项处理结果进行独立评估,客观反馈群众满意度和整改成效,为改进工作提供参考依据,通过社会组织的参与构建政府主导、社会协同的多元共治格局,提升环境信访工作的社会化水平^[5]。

2.4 加强基层信访能力建设

2.4.1 专业化培训

基层信访人员专业能力高低直接决定工作质量好坏所以需建立系统化培训机制,培训内容要涵盖环境法律法规、污染识别技术、沟通协调技巧、心理疏导方法等多个方面,要结合新形势下环境信访工作新特点和新要求定期组织专题培训和案例研讨,针对基层人员实际需求采取线上线下相结合的方式开展分层分类培训,例如对一线受理人员重点加强沟通技巧和政策解读能力方面的培训,对调查处理人员重点加强环境监测和数据分析能力方面的培训,通过持续进行专业化培训来全面提升基层信访队伍的综合素养,以此适应新形势下信访工作的专业化要求^[6]。

2.4.2 资源倾斜

基层是环境信访工作落实的“最后一公里”,需加大对基层资源支持力度来保障工作有效开展,在经费保障这方面要把环境信访工作经费纳入地方财政预算,确保信访平台建设、设备更新和培训教育等工作有充足资金支持,在技术装备方面要给基层单位配备必要的信息化设备、现场检测工具和防护用品,以此提升信访调查处理的硬件水平^[7]。在人员配置方面要根据信访工作量合理配备专职信访人员,避免因人员不足而导致工作积压,把资源精准倾斜到基层,为基

层信访工作提供坚实保障,解决基层“想干不会干”“想干没条件干”的问题^[8]。

2.4.3 人文关怀

信访工作压力大任务重,需加强对基层信访人员人文关怀来激发工作积极性,建立常态化心理疏导机制,定期组织心理健康讲座和团体辅导活动,以此帮助工作人员缓解心理压力保持良好工作状态,完善激励机制对信访工作中表现突出个人和集体给予表彰奖励,增强工作人员职业认同感和荣誉感,优化工作环境合理安排工作任务避免过度加班,保障工作人员休息权和健康权,通过人文关怀营造积极向上工作氛围,增强基层信访队伍凝聚力和战斗力^[9]。

结论

面对环境问题复杂化以及公众诉求多元化的挑战,要把全流程闭环治理机制当作核心,通过规范工作流程、强化考核来提升工作规范性。要以数字化转型作为支撑,依靠智慧平台、大数据分析来提升工作精准性。要将多元共治作为路径,借助部门联动、公众参与和社会组织协同来提升工作社会化水平。要把基层能力建设作为基础,通过专业化培训、资源倾斜和人文关怀来夯实工作根基。

[参考文献]

- [1]谢书妮.生态环境信访工作难点问题[J].黑龙江环境通报,2023,36(05):54-56.
 - [2]林月萍.新时代生态环境信访工作的实践困难与解决策略[J].皮革制作与环保科技,2022,3(11):154-156.
 - [3]王卫.关于当前环境信访工作难点问题的思考[J].广东化工,2021,48(01):105+86.
 - [4]刘云.新形势下环境信访调处中存在的问题和相关对策[J].环境与发展,2019,31(12):217-218.
 - [5]张佳琳,叶脉,张路路,等.新形势下案例省环境信访工作特点及其相关机制探讨[J].环境与可持续发展,2019,44(05):147-149.
 - [6]李玲.新形势下如何做好环境信访工作的思考[J].中小企业管理与科技(中旬刊),2019,(10):94-95.
 - [7]王琳.环境监测在处理环境信访案件中的应用及思考[J].环境与发展,2018,30(01):148+150.
 - [8]王晓华.浅析新形势下如何做好环境信访工作[J].化工设计通讯,2017,43(05):201+217.
 - [9]范希言.新形势下如何做好环境信访工作[J].化工设计通讯,2016,42(04):213.
- 作者简介:张磊,男,出生年月1983.3,汉族,籍贯江苏连云港,学历大学本科,职称中级,研究方向:环境管理。