

手机“接单” 上门“定制”

——沈阳市生态环境“执法帮扶之窗”App打造政企互动新模式

本报记者 张乐悦

过去,企业碰到环保难题派专人跑部门效率低,还常找不到对口人。如今,有了“执法帮扶之窗”App,企业提交诉求后3天内专家便上门服务,方案量身定制。沈阳中化新材料科技有限公司环保主管刘昱对这份便利深有体会,1月4日,她通过该平台提交了一项环保技术需求,1月7日即顺利办结。

这一高效响应,正是沈阳市生态环境局畅通政企沟通渠道、持续提升执法服务的体现。

去年12月18日,“执法帮扶之窗”App正式上线,旨在以数字化手段建立政企连心桥,让环保服务更精准、更暖心。短短一个多月,已有1600家企业注册使用,百余项企业诉求获得精准回应。

近日,记者走访相关部门与企业,实地了解这款App如何让环保服务变得触手可及、精准高效。



沈阳经济技术开发区生态环境分局工作人员对企业进行现场帮扶

企业注册需求在线提交 全程留痕限时办结

1月29日上午,沈阳市生态环境局办公楼内,沈阳市生态环境保护综合行政执法队综合协调处处长刘世刚向记者演示“执法帮扶之窗”App的操作界面,“企业注册后,所有需求在线提交、全程留痕、限时办结——政策咨询3个工作日内答复,复杂技术问题15日内解决。”

“执法帮扶之窗”App是沈阳市生态环境局实现从惠企帮扶“面对面”到“端到端”的突破性跨越。上线仅一个多月,已对16家企业排污许可证即将到期情况予以提醒,对6家企业在线

数据波动预警超标的状况作出提示,真正实现了“风险早预警、问题早解决”。

“过去企业遇到环保难题常常不知道该找谁、怎么找,甚至要派专人跑部门。”刘世刚说,“现在,只需在手机上面点一点,诉求直达责任单位。”

执法人员带着问题调研 带着方案落地带着实效离场

当天下午,记者跟随执法人员前往位于沈阳经济技术开发区化工产业园区的沈阳中化新材料科技有限公司。几周前,这里因一个技术难题使生产陷入僵局。

“我们计划在生产线上安装废气污染物排放自动监控设施,但新建排污口偏偏落在防爆区域内。”公司环保主管刘昱回忆道。在防爆区施工不仅安全风险高,还需采用昂贵的防爆型设备,成本压力巨大,该项目一度停滞。

1月4日早上9点,刘昱抱着试试看的心态,在“执法帮扶之窗”App“为企业解忧”板块提交了帮扶申请。令她惊喜的是,当天就接到经济技术开发区执法大队电话,不到3天,执法人员便带着专家上门实地勘察。

更让她惊喜的是,执法大队不是简单给个标准答案,而是带着问题深入调研、精准研判,带着方案落地、带着实效离场。沈阳经济技术开发区生

态环境分局执法队负责人贾巍指着采样平台告诉记者:“他们新排污口正好落在防爆区,按常规得用防爆设备,不仅贵还不安全。我们联合安全专家现场看了几回,最后把采样点挪出来,既合规又省钱——设备不用防爆型了,平台和廊道也重新设计,人上去检修更安全、更方便。”

最终方案将采样点外移,避开防爆核心区,不仅降低安全风险,还让企业节省建设投资20万元,每年运维费用减少约1万元。同时,原设计的外墙直梯被优化为“Z”字梯,并配套专用检修廊道,全方位保障人员作业安全。执法人员还主动推荐江苏同类企业的成功案例,指导企业重点核验设备的数据准确性、稳定性及通信协议是否符合新标准。

1月7日,该帮扶事项在App端完成办结。刘昱在评价栏写下:“高效、专业、有温度。”

设四大功能模块 让服务更主动更精准

像这样化解难题的方案也出现在大东区——一家燃气清洁能源管理有限公司因不熟悉技术规范,在填报排污许可执行报告时出现多处参数错误,却不知从何改起。恰逢“执法帮扶之窗”App上线,企业立即提交求助。

大东区生态环境分局迅速联动市生态环境局行政审批处(环境影响评价与排放管理处)启动市区联合帮扶机制,一边实地核查企业建设情况与许可证信息是否一致,一边通过排污许可证管理端逐项比对执行报告数据,梳理出10类典型填报问题。

随后,帮扶人员采取“线上指导+线下复核”方式,手把手协助企业完善自行监测方案、整理申报附件、修正记载信息,全流程跟进直至问题清零。企业负责人感慨:“原本以为要跑好几趟,结果没出门就全办妥了。”

在刘世刚看来,“执法帮扶之窗”让服务更主动、更精准,“我们把企业的‘需求清单’当作自己的‘服务清单’,做到响应零延迟、服务零距离、施策零偏差。”

除了“为企业解忧”,“执法帮扶之窗”App还设有“温馨提示”“问题共答”“他山之石”功能模块。“这改变了传统‘检查—处罚—整改’的单向模式,转向‘共商—共治—共赢’的协同治理。”刘世刚说。



企业可随时提交环保方面的帮扶需求。咨询、建议类需求将在3个工作日内予以回复,帮扶体检或其他复杂类型需求将在15个工作日内帮助企业解决。

企业通过手机直接上传整改情况,执法人员远程就可以进行复核,并根据企业整改情况进行针对性指导。

针对企业经常遇到的排污许可证资质到期、在线监测数据频繁超标,以及失信公示到期三类情形,开展线上提前预警。

向企业针对性推送法规政策、典型案例及合规指南,帮助企业提升绿色发展的能力水平。

· 记者手记 ·

“执法帮扶之窗”之所以“暖”,不仅在于响应快、效率高,更在于它真正站在企业立场思考问题——不是“你必须怎么做”,而是“我们一起想办法”。

这种从“监管者”向“服务者”的角色转变,正是优化营商环境的核心所在。

当环保服务从“面对面”走向“端到端”,政企之间的那扇窗,正被数字技术擦得越来越亮。