

# 难以忘却的三次投诉

赵继平

2017年初，组织上安排我到省“263”办公室负责宣传工作，工作职责是处理好人民群众信访投诉件。“263”办公室是省委省政府为解决中央环保督察问题整改成立的一个临时机构，成立宣传组的目的是想把“263”的品牌树起来。

群众把“263”当作是解决问题的权威机构，热线电话投诉不断。负责这项工作的小孟是个有心人，他每天都会把投诉内容整理汇总。我很注意浏览每条线索，尤其是对同一问题多次投诉或者多人联名投诉的都逐一核实，作为暗访曝光的重要线索来源。两年多的时间过去了，一些围绕在群众身边的环境问题都得到了很好解决，曝光的节目做了两百多期，走过的路究竟有多少很难说清楚，但有三次群众投诉是我难以忘却的。



—

有一天傍晚正要下班，综合室的小王送来一份领导批示的投诉件，上百名群众投诉某镇把几百吨的垃圾填埋地下，造成地下水污染，令群众苦不堪言。第二天一大早，我们就驱车赶到群众投诉地，大约还有五六百米的距离就看见黑压压的一群人站在村口焦急地等待着，满车人开始忐忑不安。我和记者简单沟通了突发事件处置的办法，给两个年轻人打气：“没事，看我的眼色行事！”车子刚刚停稳群众就围了过来。村里两个年轻人很有礼貌地打开车门，我还没有来得及说明身份，一个上了年纪的老人就抢过话题：“不用介绍就知道你们是省‘263’的……”我赶忙接话：“老人家，你们反映的问题我看过了，我们就是来帮你们解决问题的。”老人拉起我的手径直往前走，边走边指着空旷的土地说：“我们响应镇政府号召，集中搬迁新居，刚刚离开就发现政府把大量的垃圾填埋在地下。这曾经是我们的农田，我们心疼啊，再说时间久了肯定会污染地下水……”

“你们有没有向当地政府反映？”我问。“反映多次了，政府说是生活垃圾没有污染！”另外一个年轻人很不服气地插话答道。话音刚落，上百名群众就把我和记者围了起来。我急忙站在一个相对较高的地方耐心说道：“乡亲们，大家不要急，有什么要讲的对着记者的镜头说。记者问什么，你们就说什么，我

们会把真相搞清楚的，会给大家有个交代！”先把混乱的秩序稳住，我回过头问那个年轻人，垃圾埋在哪里？是谁埋的？还没有等到年轻人回答，这时又来了一群人，一个自称是镇长的年轻人急忙和我打招呼。他毫不隐瞒地告诉我填埋地点，面积足有三四百亩地，反复向我解释是临时填埋。他的解释显然没有说服力。我立即要求镇长对垃圾填埋地开挖，挖了几米就能看到已经腐烂变质的垃圾，紧接着有一股呛人的臭气扑面而来，坑里还汇积起一汪黑水。

在事实面前镇长没有了解释的勇气，深深地向群众鞠躬致歉，承诺给他整改时间，给他整改的机会。没有想到的是，现场群众强烈不满，有的群众说他的话早就说过了，一直没有兑现，而且还放出录音给我听。有的群众扬言要动粗，要到政府去讨还公道。我赶忙说：“乡亲们，镇长已经向大家承认了错误，大家要相信镇政府有能力解决问题。大家爱护环境、保护环境的心情是可以理解的，但方式方法不能过激。我们今天就是来监督的，只要问题不解决，我们曝光就不停止，也请大家监督我们。”说完，现场响起了一片掌声。

我们离开的时候，群众有点依依不舍。记者一路佩服我的沉着。我告诉她，自己没有多大能量，但有句要说的话是，把群众的事当成自己的事办，有了亲近群众的感情，人和人之间就多了份坦诚，社会就多了份和谐。百姓眼里的大事、急事、难事，牵扯着民心民意，解决不好，就容易引发群体性事件。

## 二

去年夏天，我在外暗访，办领导打电话让我立即赶赴南通如皋。在赶往如皋的路上收到了领导批示的投诉件，反映的是当地一家化工企业填埋固废。看上去事情很大，为了安全起见，我联系了当地政府安排警力物力准备彻查。谁知刚刚见到企业负责人，他就直喊冤枉。理由很简单，他的企业在全省只有两家，而且是属于福利企业，生产的产品在国内领先，在全世界也叫得响。他还告诉我，自己曾经是这里的镇长，如今已经 72 岁了，所做的事情都要对老百姓负责，这辈子没有做过亏心事，投诉问题尽管查，中央环保督察 40 多人查了三天也没有查出问题，我们来了查实正好还他清白。老厂长说完激动得眼泪直往下掉，他拍着胸脯说用 50 年的党龄来保证自己是无辜的。

我仔细推敲着投诉件，发现有蹊跷。投诉人反映的问题都是企业的要害部位，一旦开挖，企业就会遭受毁灭性的破坏。专家排除了企业外围问题。站在一旁的派出所黄所长暗示我，据他多年的经验判断，属于同行举报。黄所长办理环保案件是出了名的，有着丰富的经验。我要求先到他办公室去，核实投诉人真伪。果不其然，发现没有一个举报人是真实的，我暗自佩服起黄所长的智慧。回到企业后要求两台挖掘机立即停止工作，采用钻孔的办法寻找“污染源”，结果取样检测证明没有任何问题。我向老厂长解释：“‘263’不会放过一个疑点，也不会冤枉守法经营的企业。”老厂长激动地说：“多亏了‘263’，要不然企业就葬送了。”我没有为查明真相而沾沾自喜，想到的却是对于虚假投诉无法制裁的尴尬。

## 三

随着生态环境任务形势的不断变化，“263”办公室挂牌为省打好污染防治攻坚战指挥部办公室。“263”在全省干部群众心目中已经形成品牌，微信公众号拥有粉丝近 30 万，指挥部办公室对外宣传上仍然保留这个品牌。打一场生态环保领域的人民战争，既是政治要求也是形势需要。微信公众号每天收到的留言不计其数，我们把那些牢骚和埋怨作为重要的线索。

徐州某钢铁有限公司是一家外资企业，企业老化、设备陈旧。群众投诉反映这家企业是污染大户，污染问题迟迟得不到解决。淘汰落后产能，推动企业转型发展是污染防治攻坚的重点任务。徐州大气治理形

势十分严峻，省办正在采取重点帮扶与督察相结合的办法，根治徐州大气“顽疾”。我带着记者去暗访这家企业，刚刚进入厂门，就被浓浓的烟雾笼罩。摄像外号“勺子”，是位经验丰富的老把式。他扛起摄像机径直往锅炉方向奔，企业无组织排放的违法行为被“勺子”全程记录。我找了几个正在生产作业的老师傅，问起企业烧结机的事情，发现该厂仍然使用国家明令禁止的落后产能。如果能证明这点，企业就得停产整顿。就在这个时候，企业拿来一份国家钢铁协会发来的函，想以此为企业开脱违法的事实。我想到了请省内行业专家进行认定，几经周折终于得到了证实。曝光节目播出后，徐州市委市政府高度重视，下决心将这家有着 30 多年历史的老厂彻底关闭。

从此，我的日记本里多了一句话：带着责任去做群众工作。做群众工作不是高兴不高兴、喜欢不喜欢的事情，而是一份责任，更是一项政治任务。