

上饶市鄱阳生态环境局文件

鄱环字〔2022〕117号

关于转发《上饶市生态环境局信访投诉举报工作暂行办法（试行）的通知》的通知

局机关各股室，综合执法大队、监测技术中心：

现将《上饶市生态环境局信访投诉举报工作暂行办法（试行）的通知》（饶环监字〔2022〕47号）转发给你们，请结合工作实际认真抓好贯彻执行。

附件：《上饶市生态环境局信访投诉举报工作暂行办法（试行）的通知》

(此页无正文)

上饶市鄱阳生态环境局
2022年12月15日



上饶市鄱阳生态环境局办公室

2022年12月15日印发

上饶市生态环境局

饶环监字〔2022〕47号

关于印发《上饶市生态环境局信访投诉举报工作暂行办法（试行）》的通知

各派出生态环境局，局机关各科室、局属各单位：

经研究，现将《上饶市生态环境局信访投诉举报工作暂行办法（试行）》印发给你们，请结合工作实际抓好贯彻落实。



（此件不予公开）

上饶市生态环境局信访投诉举报 工作暂行办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为创新和完善生态环境信访投诉举报工作机制，推进解决群众身边突出生态环境问题，助力打好污染防治攻坚战，根据《信访条例》、《江西省生态环境厅信访投诉举报工作暂行办法》（赣环应急〔2021〕20号），结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的“生态环境信访投诉举报”，是指公民、法人或者其他组织（以下简称“信访人”），通过电话、网络、书信、走访、电子邮件等形式，向各级生态环境部门信访投诉举报、反映情况和提出意见建议，依法由生态环境部门处理的事项。

第三条 生态环境信访投诉举报，分为生态环境业务类、信访类和非生态环境部门职能类事项。生态环境业务类事项中，公众投诉举报环境污染、生态破坏及其他违反生态环境法律、法规、规章和有关规定行为等相关问题，统称“投诉举报事项”，由负有监督管理职责的生态环境部门调查核实，导入行政执法途径处理；信访类事项按照《信访条例》《环境信访办法》等规定的程序办理；非生态环境部门职能类事项转相关职能部门办理。

第四条 市生态环境局、各派出生态环境局应当做好环境信访工作，认真处理来信、来电、网上投诉、转交办信访件，热情接待来访，倾听信访人的意见、建议和要求。

第五条 市生态环境局、各派出生态环境局应当把环境信访工作纳入工作计划，建立信访工作责任制。

市生态环境局局长为全市环境信访工作第一责任人；各派出生态环境局局长为各自辖区环境信访工作第一责任人。

第六条 生态环境信访投诉举报工作实行属地为主、分级负责、统一受理、归口办理、限时办结、及时反馈原则。

第二章 信访投诉举报事项受理

第七条 各级生态环境部门统一使用生态环境部全国生态环境信访投诉举报管理平台（以下简称举报平台），将来信、来访、来电、门户网站、微信微博、电子邮件等渠道受理的信访投诉举报信息，以及12345政务服务热线及其他渠道转办的信访投诉举报件，统一录入该平台，并通过该平台开展登记受理、交办转办、调查核实、处理反馈等工作。

第八条 属于生态环境部门职责范围的信访投诉举报事项，各级生态环境部门应当予以受理，并在接到信访投诉举报后2个工作日内录入举报平台。接到信访投诉举报后，应当第一时间与信访人进行沟通，详细了解投诉举报内容并告知其受理情况。对不属于生态环境部门职责范围的事项，应当明确告知信访人相关部门的反映渠道和具体举报电话等

信息。

第九条 信访人同时反映环境污染等违法行为和生态环境部门及其工作人员职务行为的问题，但反映的职务行为问题不明确的，原则上按照投诉举报事项办理要求和程序调查处理；信访人明确指出并强调生态环境部门及其工作人员职务行为存在具体问题的，作为信访类事项处理。

第十条 生态环境部门收到其他相关部门按程序函告或转送的属于生态环境部门职能类事项，各级生态环境部门应当予以受理，并按照问题类别导入相应的法定途径处理。

第十一条 市生态环境局、各派出生态环境局应当按照方便群众、有利工作的原则，设立专门的信访机构或内设机构，配备专职信访工作人员，设置专门场所和配备必要的电脑、车辆等办公设施，并向社会公开投诉电话、微信公众号、电子邮箱、通信地址、接访场所等所有信访投诉举报渠道。

第十二条 市生态环境保护综合执法支队投诉举报及监控中心(以下简称投诉举报及监控中心)，统一受理市生态环境局负责办理的生态环境信访投诉，并负责统筹协调和监督指导全市生态环境信访投诉举报办理工作。市生态环境局机关各科室、局属各单位应依照各自职责分工协助投诉举报及监控中心完成环境信访的各项工作，各责任部门负责人为本部门信访工作第一责任人。

第十三条 实行群众服务接待日制度。每月第二个星期三为市生态环境局“群众服务接待日”，由市局领导亲自接

访群众，倾听群众意见，协调解决信访工作中的难点、热点问题。“群众服务接待日”工作时间为每月第三个星期三上午 9：30～11：30，如遇节假日，顺延至节假日后第一个工作日。

第十四条 鼓励社会公众积极参与生态环境监督管理，严厉打击各类环境违法行为，根据《上饶市生态环境违法行为有奖举报实施办法》，对举报时明确说明为有奖举报，经查实的，给予一定的金额奖励。

第三章 信访投诉举报事项办理流程

第十条 各级生态环境部门收到的信访投诉举报事项，按照属地为主、分级负责的原则进行处理。市生态环境局负责重大生态环境污染事故和纠纷及重大环境信访件，跨县（市、区）行政区域、跨流域或对本市有重大影响的环境信访件的处理；各派出生态环境局负责辖区内一般和较大的环境污染事故和纠纷及环境信访件的处理。具体分类标准如下：

（一）市生态环境局主要负责的信访件：

1. 上级部门及市局领导交办的信访件；
2. 信访人反复举报投诉，或以联名信、大规模集体访、越级走访、非正常上访等形式反映强烈、久拖不决的环境问题等信访件；
3. 跨县（市、区）行政区域、跨流域或对本市有重大影

响的环境信访件；

4. 对各派出生态环境局提出的处理意见不服，信访人向市局提出进行复查的信访件。

(二) 各派出生态环境局主要负责的信访件：

1. 市局交办、转办的信访件；

2. 各派出生态环境局自行受理的信访件。

第十一条 局各科室、直属各单位按职责办理业务咨询事项，并根据需要参与联合接访和信访投诉举报事项办理工作。投诉举报及监控中心负责对突出生态环境问题进行梳理分析，视情组织督察督办。

转交本级业务部门。属于本级职责的审批监管、履职申请、意见建议等有效信访投诉，转交相关业务部门办理。定期梳理群众关心关注的热点问题、主要诉求，转送相关业务部门研究处理。业务部门在政策制定、审核把关及指导地方开展工作过程中，应多听取群众意见，提高政策的科学性、可操作性，从源头上预防和减少信访矛盾。

第十二条 转局职能科室办理的信访投诉举报事项，局职能科室须在规定时限内办理并形成反馈意见，加盖科室公章后回复投诉举报及监控中心，由投诉举报及监控中心组织相关职能科室答复信访人，将办理情况录入系统并依法公开办理结果。

第十三条 涉及两个或两个以上县级生态环境部门的信访投诉举报事项，由所涉及的县级生态环境部门协商办理；

协商不成的，由市生态环境部门指定办理或者直接办理。

第十四条 信访投诉举报事项已受理但尚未达到办结期限，同一信访人对同一对象再次投诉的，不重复受理和录入，但应当告知信访人受理情况和办理进度，并做好相关记录。多名信访人对同一对象的重复投诉，或者信访人对生态环境部门处理反馈意见不满意再次投诉的，按程序正常受理并录入举报平台。

第十五条 各级生态环境部门对受理的信访投诉举报事项，应当第一时间进行调查核实，依法开展查处工作，并在举报平台上补充完善信访投诉举报事项和被投诉对象的相关信息。

第十六条 信访投诉举报事项应当自接到信访投诉举报之日起 30 日内办结，并按照信访投诉举报的来源渠道向信访人反馈办理情况，同时将办理和反馈情况录入举报平台。情况复杂的，经本级生态环境部门负责人批准，可以适当延长办理期限，并告知信访人延期理由，但延长期限不得超过 30 日。政务服务 12345 热线平台等其他管理平台受理转办投诉举报事项的办理时限要求，按照有关规定执行。

第十七条 对信访投诉举报事项涉及的环境问题，要坚持分类处理、标本兼治。对能够立即整改的问题，要督促被投诉对象立行立改；对需要一定时间整改到位的问题，责令被投诉对象限期整改到位；对涉及面广、疑难复杂、短期内难以整改到位的问题，督促指导被投诉对象科学制定整改方

案,明确整改措施和整改时限,有序推进整改落实,并做好信访人的沟通解释工作。

第十八条 县(市、区)生态环境部门未及时录入办理和反馈情况的,市级生态环境部门应当催办;对办理不规范、内容不全或者事实不清的,可以退回县级生态环境部门重新办理。市生态环境局交办或转办的信访投诉举报事项,承办单位未及时录入办理和反馈情况的,市投诉举报及监控中心应及时催办;对办理不规范、内容不全或者事实不清的,可以退回承办单位重新办理。

第十九条 对已办结的信访投诉举报事项,信访人未再投诉的,各级生态环境部门应当视情通过电话等方式开展回访,并对被投诉对象整改情况进行跟踪复查。市投诉举报及监控中心不定期对信访投诉举报事项办理情况进行抽查,必要时组织现场核查,并通报抽查核查结果。

第二十条 各级生态环境部门应当健全保密管理制度,严禁泄露信访人个人信息。

第四章 重点信访投诉举报事项管理

第二十一条 有下列情形之一的,纳入重点信访投诉举报事项:

(一)同一信访人使用同一投诉渠道,对同一投诉对象单月重复投诉 10 次及以上(单日内反复投诉的算 1 次),或者单月内有 5 名及以上不同信访人重复投诉的;

(二) 同一信访人对生态环境部门处理反馈意见不满意又重复投诉，生态环境部门办结累计 3 次及以上的；

(三) 涉及网络舆情，媒体和社会关注度较高的；

(四) 中央生态环境保护督察交办信访投诉件整改不到位，群众仍在反复投诉的；

(五) 其他应纳入的重点问题。

第二十二条 各级生态环境部门应当建立重点信访投诉举报事项工作台帐，实行动态管理和挂账销号制度。对重点信访投诉举报事项中属于信访投诉积案的，要落实领导带案下访和包案要求。市投诉举报及监控中心将定期对各县（市、区）重点信访投诉举报事项台账进行抽查。

第二十三条 市生态环境局结合举报平台分析、专案专办、督查督导等工作，对部分重点信访投诉举报事项办理情况进行抽查核实，对群众反映集中、长期得不到解决、整改难度大的问题，组织开展集中攻坚，县级生态环境部门应当及时汇总上报攻坚成果。

第二十四条 市生态环境局根据重点信访投诉举报事项台账进行分析研判和分类分级，定期甄别筛选一批突出生态环境问题，作为市生态环境保护督察和日常生态环境执法问题线索，视情开展督察督办。

第五章 通报督办和责任追究

第二十五条 市生态环境局定期通报生态环境信访投诉

举报工作情况，视情通报正反面典型案例。典型案例办理情况同时通过市生态环境局官方网站、微信公众号等方式向社会公开，通报情况纳入生态环境系统年度目标管理考核。

第二十六条 上级生态环境部门发现下级生态环境部门办理生态环境信访投诉过程中有下列情形之一的，予以督办：

- （一）未按规定程序办理并录入举报平台的；
- （二）未向信访人反馈办理结果的；
- （三）无正当理由未按规定的办理期限办结的；
- （四）办结后处理决定未得到落实的；
- （五）群众反映属实，问题久拖不决，反复投诉举报的；
- （六）办理情况弄虚作假的；
- （七）其他需要督办的情形。

第二十七条 对列入督办的事项，被督办单位应当按照督办的要求和时限向督办单位书面反馈，反馈的内容包括：

- （一）被投诉对象的基本情况 & 群众历次投诉举报情况；
- （二）对被投诉对象的调查处理及后续跟踪检查情况；
- （三）被投诉对象的整改落实情况；
- （四）与信访人沟通答复情况；
- （五）其他督办要求内容。

第二十八条 生态环境部门在办理信访投诉举报事项过程中，存在推诿、敷衍、拖延、弄虚作假等行为的，由其上

级生态环境部门责令改正；造成严重后果的，上级生态环境部门可以向有权做出处理决定的部门提出问责建议。其他在生态环境信访投诉处理过程的违纪违法行为，依照《信访条例》《信访工作责任制实施办法》等有关规定，给予党纪政务处分。

第六章 附 则

第二十九条 县（市、区）生态环境部门原则上参照省厅、市局成立专职负责的工作机构，配备相应的工作人员，保障工作条件和保持队伍稳定，负责本行政区域生态环境信访投诉举报管理工作，承办上级交办和本级生态环境信访投诉举报工作。

第三十条 本办法没有规定的事项，按《信访条例》《环境信访办法》等有关规定执行。

第三十一条 本办法自印发之日起执行。

