

十堰市环境保护局

关于转发《省环保厅办公室关于进一步规范环境信访件的办理、答复和报送工作通知》的通知

各县市区环保局、各环保分局、局属各二级单位、局机关有关科室：

为切实做好我局环境信访工作，提高为民服务质量，现将《省环保厅办公室关于进一步规范环境信访件的办理、答复和报送工作通知》（鄂环办〔2017〕14号）转发给你们，请各单位对此高度重视，认真组织学习，严格按照通知要求做好环境信访件的办理、答复和报送工作。凡市环保局交办的环境信访件，各承办单位必须自转（交）办日起40天内形成办理情况报告，以正式文件报送市环境应急与事故调查中心（含文件扫描件和电子版）。

附件：《省环保厅办公室关于进一步规范环境信访件的办理、答复和报送工作通知》（鄂环办〔2017〕14号）



湖北省环境保护厅办公室文件

鄂环办〔2017〕14号

省环保厅办公室关于进一步规范环境信访件的 办理、答复和报送工作的通知

各市、州、直管市、神农架林区环保局：

为切实做好我省环境信访工作，提高为民服务质量，现将有关要求通知如下：

一、省厅转（交）办信访件办理情况报告的范围、格式及内容。

（一）转（交）办信访件办理情况报告的时限。自转（交）办日起，60天内各市（州）环保局要形成办理情况报告，以正式文件报送至省厅信访办（含文件扫描件和电子版）。

（二）规范文件标题。文件标题统一为“XX市环保局关于省

厅交办信访件 02017XXXX(阳光信访交办件以查询码为编号)办理情况的报告”。

(三) 转(交)办信访件的范围。省厅转(交)办信访件包括阳光信访平台上的信访件、环保部信访信息系统上的信访件、环保部 12369 综合平台中的电话和网络上的信访件。

(四) 转(交)办信访件办理情况报告的内容:1、信访人反映的事项;2、被反映对象基本情况(企业或事业单位的名称、地点、所处环境功能区、主要产品、生产工艺、生产规模、主要原材料及用量、证照、环保审批手续、企业的主要污染源及污染物产生的种类、数量、浓度、排放方式、排放去向等,主要污染防治设施及防治效果。);3、现场调查核实情况(对“属实、部分属实或不属实”要有结论性意见);4、处理情况、整改进展;5、注明报送人姓名及联系电话、办案人员的姓名及联系电话。

二、季报表的的填报范围、时限及注意事项。

(一) 季报表的报送时间。各市州季报表于本季度结束后 5 日内报送省厅信访办(例如:2017 年一季度季报表于 4 月 5 日前报送)。

(二) 季报表报告的范围。季报表统计的范围包括省、市、县三级每季度信访总量,各市州上报的季报表总量要包括市州本级及所辖县区受理的信访总量。

(三) 填写要求。各市州要严格按照环保部《关于加强环境信访统计报表工作的通知》(环办〔2007〕132 号)的通知要求和表下“注释”,认真填报。

1. 不得漏项，特别注意准确填报本年累积量和累计比上年同期增长的比例。

2. 将阳光信访平台、环保部信访信息系统、环保部 12369 举报管理平台中网络上的信访总量统计在《环境信访工作（来信）季报表》“电子邮件”项里。

三、《矛盾纠纷排查、积案化解、领导接访情况统计表》的填报时限及要求。

（一）报送的时间。每年 5 月 20 日、12 月 20 日之前各填报上半年、全年工作情况。

（二）填报的要求。

1. 本表只含信访人要求调解、处理的环境纠纷（如要求赔偿、搬迁、停产、另选厂址、更改路线走向等）。仅举报违法行为或对工作提出批评建议，无其他要求的一般信访事项不计入。

2. 表中第 1 和 6 项指排放污染物引发的纠纷，7 至 11 项指项目尚在前期准备或正在建设之中，群众担心建成后将受到污染损害而反对上马的纠纷，第 12 项“小计”等于第 1 至 11 项之和，1-14 项的单位为“件”，第 15、16 项为“批”。

3. 同一件纠纷中包含水污染、大气污染等多个因子的，按主要因子统计一次，不在各类别重复统计。

4. 第 13 项“积案”指时间跨度 2 年及以上，或者各级环保部门答复信访人 3 次（含复查复核）及以上，仍在反映的矛盾纠纷。

“已结案”指本年内已信访终结或者进入复议、诉讼程序。“已息访”指信访人明确表示不再信访。

四、对投诉人答复(告知) 规范格式。

依据环境保护部文件环发〔2015〕111号《关于改革信访工作制度依照法定途径分类处理信访问题的意见》，对投诉人的答复分以下四种。

1. 对环保业务类事项，仅举报企事业单位环境违法行为，举报人无具体环境权益诉求的，用“举报事项答复函”（见：附件1）向举报人反馈调查处理结果。

2. 对环保业务类事项，在举报企事业单位环境违法行为的同时，有具体环境权益诉求的，用“投诉事项答复函”（见：附件2）向投诉人反馈调查处理结果。

3. 对申请调解环境污染损害纠纷的事项，用“调解答复函”反馈结果（见：附件3）。

通过电话、网络、微信等渠道举报投诉的，可以通过原渠道以及回访、座谈会等方式反馈结果（经办人应做好记录档案）。

4. 群众对各级环境保护部门及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见的事项，符合《信访条例》第十四条规定，适用信访处理程序办理。对信访类事项，用“信访事项答复函”（见：附件4）答复，并提示信访人申请复查复核的权利。

举报(投诉)人不服答复意见继续信访的，由作出原调查处理意见的环境保护部门书面告知其可以依照《行政复议法》《行政诉讼法》《侵权责任法》等法律法规的规定，就导致环境污染损害的排污行为提起民事诉讼，或者就引发纠纷的具体行政行为申请行政复议或者提起行政诉讼。对复议诉讼类事项，用“复议诉讼事

项告知函”告知。

五、年度工作总结的上报时限及主要内容。

(一) 上报时间。年度工作总结分为半年总结和年终总结，各地于每年6月20日、12月20日之前报省厅信访办。

(二) 工作总结的主要内容

1. 环保部、省厅布置的重点信访工作完成情况；
2. 本地区信访受理及办理情况；
3. 本地区特色亮点工作；
4. 下一阶段或下一年度工作计划要点；
5. 意见建议。

- 附件：1. 《关于 xx 同志举报 xxx 事项的答复函》
2. 《关于 xx 同志投诉 xxx 事项的答复函》
3. 《关于 xx 同志投诉 xxx 事项的调解答复函》
4. 《关于 xx 同志投诉 xxx 事项的信访事项答复函》

湖北省环境保护厅办公室

2017年2月6日

办公室

附件 1:

(处理意见书文号)

签发人: xxx

关于 xx 同志举报 xxx 事项的答复函

xx (先生/女士):

您于 年 月 日反映 (信访人反映问题概述, 应包括信访人姓名、住址及单位、身份、问题发生的时间、地点, 具体诉求、意见建议和联系方式等要素)。我们于 年 月 日受理, 并发出受理告知书。

经调查 xxxxx, xxxxx (以下内容为对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

(承办单位印章)

年 月 日

附件 2:

(处理意见书文号)

签发人: xxx

关于 xx 同志投诉 xxx 事项的答复函

xx (先生/女士):

您于 年 月 日反映 (信访人反映问题概述, 应包括信访人姓名、住址及单位、身份、问题发生的时间、地点, 具体诉求、意见建议和联系方式等要素)。我们于 年 月 日受理, 并发出受理告知书。

经调查 xxxx, xxxx (以下内容为对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

(承办单位印章)

年 月 日

附件 3:

(处理意见书文号)

签发人: xxx

关于 xx 同志投诉 xxx 事项的调解答复函

xx (先生/女士):

您于 年 月 日反映 (信访人反映问题概述, 应包括信访人姓名、住址及单位、身份、问题发生的时间、地点, 具体诉求、意见建议和联系方式等要素)。我们于 年 月 日受理, 并发出受理告知书。

经 x 年 x 月 x 日, 在 x 地召开有 xx 单位和 xx、xx、单位、xx 信访人参加的协调会, 经调解 (以下内容是对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

(承办单位印章)

年 月 日

附件 4:

(处理意见书文号)

签发人: xxx

关于 xx 同志投诉 xxx 事项的信访事项答复函

xx (先生/女士):

您于 年 月 日反映 (信访人反映问题概述, 应包括信访人姓名、住址及单位、身份、问题发生的时间、地点, 具体诉求、意见建议和联系方式等要素)。我们于 年 月 日受理, 并发出受理告知书。

经调查 xxxx, xxxx (以下内容为对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

如不服本处理意见, 可自收到本处理意见书之日起 30 日内向
xxx

政府或 xx 单位提出复查申请, 如逾期不提出复查申请, 各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

(承办单位印章)

年 月 日

十堰市环境保护局

2017年3月27日印
