重庆市九龙坡区生态环境局

关于印发《重庆市九龙坡区生态环境局环境信访工作管理办法》的通知

各科室，执法支队，监测站，宣教中心：

为进一步规范环境信访工作流程，提高环境信访案件办理质效，根据《信访工作条例》以及市局、区信访办相关工作要求，制定了《重庆市九龙坡区生态环境局环境信访工作管理办法》，经2022年第6次行政办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

附件：《重庆市九龙坡区生态环境局环境信访工作管理办法》

重庆市九龙坡区生态环境局                            2022年7月26日

附件

重庆市九龙坡区生态环境局环境信访

工作管理办法

第一章  总   则

第一条  为切实加强环境信访工作管理，畅通信访渠道，创新工作机制，维护信访秩序，强化工作责任，根据《信访工作条例》《重庆市生态环境信访工作管理办法》及相关法律法规及规范性文件要求，结合我局工作实际，制定本办法。

第二条  坚持党对信访工作的全面领导，构建局党组统一领导，办公室、纪检监察组共同监督，区生态环境保护综合行政执法支队（以下简称“支队”）组织落实，各科室齐抓共管的环境信访工作格局。

第三条  信访工作应遵循的主要原则

（一）党政同责、一岗双责，归口管理、分工办理，谁主管、谁负责原则。

（二）依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合原则。

（三）方便信访人原则。

第二章  职责划分

第四条  全局所有干部职工均有做好信访工作的义务，局主要负责人对环境信访工作负总责，分管领导负主责，承办科室负直接责任。

第五条  各科室应当及时主动向分管领导报告信访工作情况，分管领导应定期组织研究解决分管领域环境信访突出问题。支队应当每季度向局党组汇报全局信访工作情况。

第六条  信访办理工作人员应当认真核查，依法及时就地解决群众合法合理诉求，诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位。严守信访保密规定和廉政建设规定。与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第三章  工作制度

第七条  **领导接访制度。**局领导应通过阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访等方式，推进信访化解，原则上每名班子成员每月接待来访群众不少于1次。集访事件由对应业务分管领导（当日值班领导作为B角）及时接访处置，支队与相关业务科室参与接访，并做好受理登记与交办。

参与区领导公开接访活动，办公室在接到区信访办通知后，第一时间通知分管领导及对口业务科室，分管领导和熟悉情况的工作人员按要求及时到达现场陪同接访，配合做好来访群众的疏导工作，并负责落实区领导交办任务。承办科室原则上1个月内通过信访系统向区信访办提交办结情况报告，经审核通过后，及时将办理结果回复信访人，同时将办理情况以正式文件形式报送公开接访区级领导所在单位办公室并抄报区信访办。

第八条  **环境信访领导包案制度。**对上级交办的重要信访事项、信访积案及牵涉面广或政策性强、可能引发突发性或群体性事件的环境信访问题，列入局领导包案范围，支队在每年年初制定包案方案，明确包案领导，落实责任科室，党组会审议通过后印发实施。

第九条  **环境违法行为有奖举报制度。**支队按照《九龙坡区环境违法行为有奖举报办法》《重庆市九龙坡区生态环境违法行为有奖举报工作实施方案》，按程序对符合条件的投诉人予以奖励。

第十条  **重要信访案件及时报告制度。**符合下列情形之一的信访案件，列入重要信访案件，应当第一时间向信访工作分管领导及相关业务工作分管领导报告，情节严重的，向主要领导汇报：

（一）区领导批示办理的信访事项；

（二）信访人有扬言自杀、杀人、放火等极端情绪或者曾经信访时有服毒、自残、浇汽油等极端行为的信访事项；

（三）联名反映严重环境污染问题的信访事项；

（四）跨区污染纠纷案件及环境污染的典型案件；

（五）反映环保部门及其工作人员不作为、乱作为且指向较为明确的信访事项。

（六）反映环保部门工作人员违规违纪的信访事项。

（七）其他需请示办理的重要信访事项。

对可能造成重大社会影响的信访事项，应当及时报告区政府、区信访办。

第十一条  **行政调解制度。**与行政处罚、行政许可等行政行为有关的争议纠纷以及涉及生态损害赔偿、污染赔偿等民事纠纷，当事人同意调解的，相关科室按照《重庆市九龙坡区生态环境局行政调解工作制度》相关程序优先予以调解解决。

第十二条  **值班值守制度。**严格执行24小时值班制度，每个班次不少于2名执法人员、1名监测人员，敏感时段可视情况增设班次。

值班人员接打电话要热情温和、文明严谨，尽可能避免争论，不得回避推诿或信口开河；对于夜间施工噪声投诉或群众反映强烈、可能引发群体性事件或造成恶劣影响的投诉，应立即组织现场核实处置，并及时回复投诉人；对于其他信访事项应完整记录信访时间、诉求、电话等基本信息，交班前及时转支队登记、受理。

第四章  办理流程

第十三条  **案件登记。**支队对各渠道信访案件进行分类、编号、登记，建立台账并跟踪办理进展。

第十四条  **受理范围。**

（一）信访人通过信息网络、书信、电话、传真、走访等形式反映环境污染扰民的问题；

（二）上级交办（如“12345”市民热线、“互联网+督查”平台、政府信箱、市长公开电话等）环境信访案件；

（三）信访人检举、揭发、控告相关单位和个人违反环境保护法律、法规和规章的规定，污染或破坏环境的行为；

（四）信访人对我局或我局工作人员提出批评、建议；

（五）信访人对我局业务工作的咨询、建议；

信访事项同时涉及生态环境部门和其他部门职能的，应先行受理，坚决杜绝“一推了之”。

信访事项与生态环境保护有关，但不属于我局职能的，参照重庆市生态环境保护综合行政执法总队《环境污染投诉受理指南》，引导信访人向其他相关部门反映。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，应引导信访人向有关机关提出。已经受理或者正在办理，信访人在规定期限内提出同一信访事项的，不予受理。

第十五条 **受理时限。**对信访人直接提出的信访事项，能够当场受理的，应当当场出具受理告知书；不能当场受理的，应当自收到信访事项之日起3个工作日内告知信访人受理情况，信访人联系方式不清的除外。

上级交办、转办以及其他信访部门转办的信访事项，属于职权范围的，应当自收到之日起5个工作日内书面告知信访人受理情况；不属于职权范围的，应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经核实同意后，交还相关材料。

第十六条  **案件交办。**支队按照《九龙坡区生态环境局科室及下属事业单位信访职责分工方案》或领导批示，受理后第一时间交相关科室承办，并注明办理时限。涉及多个科室的，由分管信访工作的领导指定牵头科室，牵头科室归口回复。

信访事项涉及其他部门职能，需共同办理的，支队及时转交相关部门并做好记录。

第十七条  **案件办理。**承办科室按照“办理要件齐全，办理程序规范，处理意见恰当，回复内容合适”的基本原则，及时办理并按时回复信访人，回复内容须经科室负责人和分管领导层层审核。

如无特别规定，重要信访案件应于15日内回复，其他信访事项，应于30日内回复。

上级交办案件，来源渠道对办理时限及回复要求另有规定的，从其规定。

第十八条  **催办、督办。**支队在信访事项办理期限到期前3个工作日，发出催办提醒，并对逾期未完成交办信访事项的进行督办。

第十九条  **复查、复核。**信访人对办理情况有异议的，可以自收到书面答复之日起30日内请求区生态环境局或上级部门复查，区生态环境局按照领导指示批示交对口科室复查，并在收到复查请求之日起30日内或上级部门规定期限内提出复查意见，并予以书面答复。

信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求区生态环境局或上级部门复核。区生态环境局收到复查请求之日起30日或上级部门规定期限内提出复核意见。

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由投诉的，不再受理。

第二十条  **结案、归档**。对信访人反映的信访事项，各承办科室按相关要求回复信访人，并录入相应系统上报，信访人30日内未提出异议的，视为办结。

支队按照档案管理的有关规定对已办结的信访件及时归档，并对办理情况定期通报。

第五章 监督和追责

第二十一条  环境信访事项纳入年度科室考核，并作为科室及科室成员评优评先重要参考。对在信访工作中履职不力、存在严重问题的干部职工，视情节轻重，由办公室分管领导或纪检监察组进行约谈，责令改正。

第二十二条  办公室应当根据工作需要，会同支队通过查阅信访办理相关资料、电话回访等方式不定期对各科室信访事项办理情况进行抽查，就发现的问题向承办科室反馈，重要问题向分管领导、主要领导逐级报告，抽查结果作为年度科室信访工作考核依据。

第二十三条 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，办公室会同支队移交纪检监察部门对相关责任人员依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）超越或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

（二）应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

（三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

（四）无正当理由，拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见。

第二十四条 有下列情形之一，相关责任人员向局党组作出书面检查并立即改正；造成严重后果的，办公室会同支队移交纪检监察部门对相关责任人员依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对属于职权范围的信访事项不予登记或不予受理；

（二）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者无正当理由未在规定期限内办结信访事项；

（三）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持；

（四）对局党组、上级机关提出的改进工作建议、措施重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；

（五）隐匿、压扣信访案件；

（六）对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群、干群关系；

（七）在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利；

（八）对规模性集访等可能造成社会影响的重要信访案件隐瞒、谎报、缓报，或处置不力，导致事态扩大；

（九）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位；

（十）打击报复信访人；

（十一）其他违规违纪违法的情形。

第六章  附  则

第二十五条  本办法由区生态环境局负责解释。

第二十六条  本办法所指的“日”未特别说明的，均为自然日。

第二十七条  本办法自印发之日起实施。