

海东市人民政府办公室文件

东政办〔2024〕17号

海东市人民政府办公室 印发关于进一步加强全市生态环境 领域信访工作的意见的通知

各县区人民政府，海东工业园区管委会，市政府各部门：

《关于进一步加强全市生态环境领域信访工作的意见》
已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2024年2月18日

关于进一步加强全市生态环境领域 信访工作的意见

为深入贯彻落实习近平生态文明思想，提升环境信访办理效率，规范环境信访工作，维护环境信访秩序，保护信访人的合法环境权益，结合我市生态环境领域信访工作实际，提出如下意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和全省推进信访工作法治化试点动员部署视频会议精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立“绿水青山就是金山银山”的理念，严格落实领导责任制，把着力解决生态环境问题作为工作的落脚点，切实维护群众利益和生态红利，为建设“五个新海东”创造和谐稳定的社会环境。

二、工作目标

通过健全完善生态环境领域信访工作机制，以“事情解决、群众满意”为核心要求，全面提升处理生态环境信访工作的实际能力，确保生态环境信访投诉问题立查、立改、见效，让信访成为服务生态环境保护工作的“信息源”和检验生态文明建设成效的“试金石”。

三、基本原则

（一）坚持属地管理。落实属地责任、分级负责，谁主

管、谁负责，依法、及时、就地解决问题，坚决避免生态环境信访程序空转、终而不结。

（二）坚持依法依规。严格按照法律法规和政策规定处理生态环境信访事项，维护群众合法权益。

（三）坚持改革创新。推进生态环境信访工作体制机制创新，提高工作效能和服务水平。

（四）坚持齐抓共管。加强部门协作和上下联动，形成工作合力，共同推动生态环境信访问题解决。

四、主要任务

各单位要根据生态环境保护相关法律法规、《海东市城市管理条例》、《海东市市级国家机关有关部门生态环境保护责任清单》以及部门“三定”方案等生态环境保护职责，坚持和发展新时代“枫桥经验”，规范统筹解决群众身边突出生态环境问题，确保生态环境领域信访投诉“问题有人接、案件及时办、办结有回应、效果有监督”。

（一）受理：对领导批示及上级部门转件、来信、来访、“12345”热线电话、微信微博、网上投诉、电子邮件以及其他渠道受理的生态环境信访投诉问题要当天登记受理，明确投诉人姓名、联系方式、投诉内容等信息。

（二）分类：中央转办、省市领导批示、重大环境污染、重要生态破坏、涉及范围大人数多、群众反映集中等信访投诉属于生态环境领域重点信访案件。市级部门对重点信访受

理后要及时向市委市政府主要负责人汇报，并进行直办；县级部门对重点信访受理后除向县区党委政府主要负责人汇报外，同时向上级业务部门报告，上级业务部门配合进行办理。一般信访件由县区单位直接办理。

（三）调查：各单位要按照职责分工，3日内对受理的信访事项进行调查核实。调查过程中要依法依规，客观公正，注重事实依据。对需要多个部门联合调查的信访事项，要及时沟通协调，共同推进。

（四）处理：各单位要根据调查结果，依法依规对信访事项进行处理。对属于本部门职责范围内的信访事项，要在3日内形成初办意见，有生态环境污染或生态损害问题的，要及时处置，60日内办结；情况复杂的，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并应告知信访人延长理由；对不属于本部门职责范围内的信访事项，要在3日内转办相关部门处理，并告知信访举报人。

（五）回复：各单位要在规定时间内对处理结果进行回复。回复内容要实事求是、清晰明了，注重解释说明。投诉人对回复结果不满意的，及时进行沟通协商，对该案件进行复查，复查时限为5日。复查后，要再次答复信访人，直至信访人满意，避免重信重访或案件扩大。

（六）公示：信访事项办结后，由受理或牵头单位形成办结报告，通过公告、官网等方式进行公示，广泛接受社会

监督，要严禁公开信访人信息。

（七）回访：对于重点生态环境领域信访案件，案件承办人在信访案件办结 5 日内应对案件办理情况进行跟踪回访。

五、工作要求

（一）严格落实生态环境信访“一岗双责”制。各级各部门要充分重视生态环境领域信访工作，坚持“分级负责、归口办理”“谁主管、谁负责”和“属地管理”的工作原则，主要领导、分管领导、其他领导坚持“一岗双责”，共同抓好本单位生态环境领域信访工作。市信访局、市生态环境局每季度要定期召开生态环境领域信访工作联席会议，通报全市生态环境领域信访办理情况，分析存在的问题，集中研究解决突出问题。

（二）严格落实领导干部下访制。各单位要按照“事先预告、上下联动、分类处理、跟踪督办”的要求，对生态环境领域信访问题受理办结情况及时向市信访局、市生态环境局进行报告，对重点信访要带头深入调查研究，实行领导包案，开展接访下访活动，推动问题解决。

（三）严格落实信访责任追究制。各单位对涉及生态环境领域信访查证属实的环境违法行为要坚决立案查处；对生态环境领域信访事项处理工作中发现的处置不当、敷衍推诿、解决不力、贻误处理等情形，对办理单位或牵头单位交由纪委监委依纪依法依规追究责任。

（四）严格落实举报奖励制度。全面落实《青海省生态环境违法行为举报奖励办法（试行）》（青生发〔2023〕163号），市财政局要统筹保障奖励资金，市生态环境局要组织实施举报奖励，鼓励公众参与，强化社会监督，坚决保障群众生态环境权益。

是否宜公开选项：宜公开

抄送：市委办，市人大办、市政协办。

海东市人民政府办公室

2024年2月18日印发
