**关于印发《台州市环境保护局信访工作规定》、《台州市环境保护局信访办理程序》和《台州市环境保护局信访工作制度》的通知**

发布时间：2010-12-20

|  |
| --- |
| **关于印发《台州市环境保护局信访工作规定》、《台州市环境保护局信访办理程序》和《台州市环境保护局信访工作制度》的通知** |

|  |
| --- |
|  |

台环保〔2008〕192号

**关于印发《台州市环境保护局信访工作规定》、《台州市环境保护局信访办理程序》和《台州市环境保护局信访工作制度》的通知**

局机关各处室、直属各单位：

现将《台州市环境保护局信访工作规定》、《台州市环保局信访办理程序》和《台州市环境保护局信访工作制度》予以印发，请认真贯彻执行。

                    二OO八年十月二十八日

**台州市环境保护局信访工作规定**

第一条  为加强环保信访工作，保障信访人的合法环境权益，规范信访行为和信访工作，维护社会稳定，促进经济和环境的协调发展，根据国务院《信访条例》、国家环保部《环境信访办法》和《浙江省信访条例》等有关法律法规，结合本局实际，制定本办法。

第二条  全局信访工作在局信访工作领导小组领导下进行。局信访工作领导小组主要职责是加强对环境信访工作的领导，保证全局信访工作依法开展。

第三条 成立环境信访受理中心，与市环境监察支队合署办公，负责全局环境信访日常受理工作。局内设处室及直属单位、全市各级环保部门为环境信访具体承办部门。

第四条 环境信访受理中心主要工作职责

（一）受理信访人通过来信、来访、来电、网络举报、传真等渠道提出的环境信访事项，也包括上级和其他单位交办、督办、转办件。

　　（二）向局内设处室、直属单位及下级环保部门转送、交办环境信访事项；

　　（三）协调、处理环境信访事项；

　　（四）督查环境信访事项的处理和落实情况，督促承办机构上报处理结果；

　　（五）研究、分析环境信访情况，开展调查研究，及时向局领导提出信访工作建议；

（六）总结交流环境信访工作经验，检查、指导下级环保部门的环境信访工作，组织环境信访工作人员培训；

（七）向信访人宣传有关环境保护的法律、法规、规章、政策，提供咨询服务；

（八）向本级和省环保局提交年度工作报告，报告应当包括环境信访承办、转办、督办工作情况和受理环境信访事项的数据统计及分析等内容。

第五条  台州市环境监察支队受市环保局委托独立处理或配合、会同各业务处室调查处理需市本级直接办理的各类环境信访事项，并对全市环境信访工作进行督查和指导。

第六条  市局各处室及直属单位环境信访职责分工如下：

（一）项目管理与科技监测处负责对违反环境影响评价和“三同时”制度的重要信访事项进行查处。

（二）污染控制与监督管理处负责对区域性、流域性、行业性、工业集中区以及涉及市、省、部属排污单位的重要环境信访事项查处；

（三）自然生态处负责对涉及破坏自然生态保护的重要环境信访件查处。

（三）固体废物管理中心负责有关固体废物污染环境方面的信访调处。

（五）辐射处负责辐射污染纠纷的信访调处。

（六）法规处负责在处理信访过程中涉及环保法律法规适用以及为信访复查复核、信访移送、信访听证、等有关事项提供法律支持。

（七）市环境监测中心站负责信访事项调处过程中的环境监测工作。

（九）市环境宣教信息中心负责涉及宣教方面信访调处及对市局信访软件正常运行提供技术支持。

（十）其它各有关处室及直属单位依照自身职责配合做好环境信访工作。

第七条   办理要求

（一）　对信访人提出的环境信访事项，信访受理中心能够当场决定受理的，应当场答复，并做好登记；不能决定是否受理的，应当自收到环境信访事项之日起15日内书面告知信访人。但是因信访人联系方式不详而造成联系不上的除外。对不属环保部门处理的信访事项，应当告知信访人依法向有关行政机关提出。

（二）信访案件登记后先报受理中心初审，经过支队（环境信访受理中心）领导审核，重要信访件则需报局分管领导审定，签批后的信访件3日内交办到承办部门。各承办部门应当在承办要求规定的期限内办理完毕，无特殊承办期限要求的应在《信访条例》和《环境信访办法》规定的期限内办结，并答复举报人、书面回复交办单位。需延长办理期限的，应及时向市环境监察支队（市环境信访受理中心）提出书面申请。

（三）承办单位信访办理反馈内容应当包括以下几个部分：

（1）信访人反映的问题是否属实；

（2）信访事项涉及的企业生产情况，包括地理位置、生产内容、工艺、规模等；

（3）信访事项涉及的企业环保情况，一般包括环保审批、环保“三同时”竣工验收、现有治污能力、污染物排放现状等情况；

（4）环境违法事实，立案查处情况，处罚决定书文号等；

（5）是否已答复信访人，信访人是否满意；

（6）经办人及联系方式。

（四）信访办理结果由信访受理中心进行审查，一般信访件经支队（环境信访受理中心）领导审核后结案，重要信访件需报局领导审定同意后结案。

（五）环境信访受理中心随时跟踪案件办理情况，对交办件进行督办。

（六）各承办部门在信访件办结后，应把信访件、办理过程、答复事项的有关情况及相应材料报送信访受理中心。

（七）承办单位在办理信访过程中发现环境违法案件应予行政处罚的，按《行政处罚法》规定的程序报有关部门立案查处。

（八）对已经或者应当通过诉讼、行政复议、仲裁解决的环境信访事项，应当告知信访人依照有关法律、法规的规定办理。

（九）对依法应由上级环保部门作出处理决定的事项，应当及时呈报上级环保部门办理。

第八条  紧急、重大信访办理要求

（一）紧急、重要信访包括：国务院、国家信访局、国家环保部、省委省政府办公厅、省人大、省政协、省信访局、省环保局、市委市政府、市人大、市政协、市信访局、市政府直线电话受理中心等单位交办并要求报告结果的信访案件；市以上（含市）领导批示交办并要求报告结果的信访案件；人民群众反映强烈，社会影响较大，涉及社会稳定的信访案件；大规模集体上访和存在潜在大规模集体上访因素的信访案件；其他重要信访案件。

（二）紧急、重要环境信访案件应当由局分管领导或局长签批后转承办部门办理；承办部门原则上需派员赴现场查处，不得转办；承办部门应在规定时限内办结，并答复信访人；办理结果以正式文件上报。

（三） 紧急、重要信访案件案情复杂、关系重大或涉及相关处室及下级环保部门职责的，由市环境监察支队（市环境信访受理中心）或承办部门牵头，召集相关处室及下级环保部门进行专题研讨，共同协商处置对策，被召集部门须尽力配合。

（四）紧急、重要信访案件办理结果由局领导审批同意后结案。

第九条  奖惩规定

环境信访工作作为各县市区环保局（分局）、市局有关处室、直属单位目标管理和年终考核的一项重要内容。对信访工作中作出突出成绩的处室、直属单位和个人，给予表彰和奖励；对在信访工作中玩忽职守，徇私舞弊，不依法履行职责，造成严重后果的，视情节轻重，给予批评教育或行政处分。

**台州市环保局信访办理程序**

**一、登记、受理**

台州市环境保护局信访受理中心负责对来电、来访、来信、传真、网络等举报以及上级有关部门、领导批转的信访件进行登记，符合受理条件的，予以交办；不符合受理条件的，当场告知或于15日内书面告知信访人或转交有关行政机关办理。

**二、交办**

立案后的一般信访件转送支队（环境信访受理中心）领导审核，重要信访件则需报局分管领导审定，签批后的信访件3日内交办到承办单位处理。承办单位主要为市局各责任处室及直属单位、各县市区环保局（分局）。

**三、办理**

承办单位接到交办单后，指派专人负责，根据交办要求派员赴现场调查核实情况，并予积极调处，根据调处情况起草调查报告。调查报告按照有关规定经各级领导审查后报市局环境信访受理中心。重要信访案件要以专函的形式上报信访受理中心。

**四、审核、结案**

一般信访件办理结果由支队（环境信访受理中心）领导审核同意后结案；重要信访案件办理结果由承办单位领导初审后，报局分管领导审核同意后结案。

**五、督办、回复**

市局环境信访受理中心负责对交办件进行督办，随时与承办单位联系，询问办理情况，督促其按时按要求办结。上级部门交办的信访件需书面回复的，若承办单位为市局各责任处室及直属单位，由承办单位负责回复，若承办单位为各县市区环保局（分局），根据各县市区环保局（分局）上报材料，由相关处室、直属单位根据其书面材料拟文，并由环境信访受理中心统一向信访人及有关单位回复。

**六、归档**

所有信访材料原件、交办、查处、办结情况以及领导签署意见都装订成卷，按“一案一卷”归档。监察支队（环境信访受理中心）对全市信访情况进行汇总、分析，报省环保局。

**台州市环保局信访工作制度**

**（一）领导包案制度**

**一、包案领导**

局机关处级以上领导。

**二、包案范围**

1、市级以上领导批示的信访案件；

2、人民群众反映强烈，社会影响较大，影响社会稳定的信访案件；

3、大规模集体上访和存在潜在大规模体积上访因素的信访案件；

**三、提起程序**

市局环境信访受理中心根据案件情况提出包案建议，经相关处室、局领导同意后实施。

**四、主要任务**

1、研究制定处理方案，必要时可报请局主要领导同意组成专案组研究处理。

2、负责对办理结果进行把关，督促该案件在规定时限内办结，书面答复交办单位，回复信访人。

**（二）办理结果书面反馈制度**

**一、范围**

信访件办结后，各承办单位负责起草书面意见并在规定时间内反馈信访人。

**二、程序**

1、承办处室、直属单位起草办理结果；

2、经承办处室、支队、有关处室领导核稿后报局分管领导审查，盖台州市环境保护局信访专用章印发。

3、经办人在书面反馈信访人前，需电话与信访人联系，告知其主要内容，确认寄信地址（电话不详的除外）。

4、办理结果须寄挂号信，挂号信统一由市环境信访受理中心寄发。

**（三）督查督办制度**

**一、督查督办范围**

1、承办单位办理过程中有下列情形的予以督办：

（1） 无正当理由未按规定期限办结的；

（2） 未按规定程序反馈办理结果的；

（3） 办结后信访处理决定未得到落实的；

（4） 未按规定程序办理的；

（5） 办理时弄虚作假的；

（6） 其他需要督办的事项。

2、领导交办，社会影响重大的信访案件。

**二、督查督办方式**

分电话督办、发函督办、专人督办三种。

**三、督查督办程序**

1、经办处室、直属单位负责对信访事项进行督查督办。

（1）对承办单位的信访查处结果进行严格审核，对承办单位在信访办理过程有上述几种情形的，第一次进行电话督办，督办情况记录在信访系统中。

（2）对电话督办后仍不符合要求的，由经办处室、直属单位提出重办建议，经相关领导同意后退回重办，退回重办时间一般为15日。

（3）对电话督办、退回重办仍没有效果的，经局领导同意进行发函督办或去人督办，凡因上述原因市局发函督办、去人督办的，在信访工作年终考核时予以扣分。

（4）凡督查督办中发现需进一步核查的企业，建议有关处室列入市级飞行斩污、挂牌督办、专项行动名单，进行市级重点监控。

2、对不配合信访督办工作，经多次催办不上报办理结果或办理结果弄虚作假、敷衍了事的承办单位，将予以通报批评。

|  |
| --- |
| 抄送：浙江省环保局，省环境违法行为举报受理中心，台州市信访局，市政府直线电话受理中心。 |
| 台州市环境保护局办公室          2008年10月29日印发 |