

生态环境信访工作办法

第一章 总 则

第一条 为了规范生态环境信访工作，维护生态环境信访秩序，保护信访人的合法权益，根据《信访工作条例》和生态环境有关法律、行政法规，制定本办法。

第二条 生态环境信访工作是送上门的群众工作，是生态环境部门了解社情民意、听取意见建议、发现并解决问题、维护群众权益的一项重要工作，是各级生态环境部门及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

第三条 生态环境信访工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平生态文明思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务生态环境工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

第四条 生态环境信访工作应当遵循下列原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯穿到生态环境信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，维护公众合法

权益，保障公众对生态环境工作的知情权、参与权和监督权。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法、及时、就地解决问题。将信访投诉举报作为精准发现生态环境问题的重要信息来源，及时快速响应，深入调查核实，依法依规处理，就地解决问题。

（五）坚持源头治理化解矛盾。科学民主决策，依法履行职责，着力推进源头预防和前端化解，把可能引发生态环境信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第五条 各级生态环境部门应当畅通信访渠道，优化工作流程，规范信访秩序，依法分类处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。

第二章 信访工作体制

第六条 各级生态环境部门要坚持和加强党对生态环境信访工作的全面领导，构建党组（委）统一领导、信访工作机构推动、各方齐抓共管的生态环境信访工作格局。

地方各级生态环境部门在本级党委和政府领导及上级生态环境部门指导下开展信访工作。

第七条 各级生态环境部门领导干部应当阅批群众来信和网上信访，定期接待群众来访、定期下访，听取生态环境信访工作汇报，包案化解群众反映强烈的突出问题，研究解决信访工作中的难点问题。

第八条 各级生态环境部门应当落实本级信访工作联席会议确定的工作任务和议定事项，及时报送落实情况；及时将生态环境领域重大敏感信访问题提请本级信访工作联席会议研究。

第九条 各级生态环境部门应当建立健全科学民主决策、信访矛盾排查化解、信访督办等工作机制，提升生态环境信访工作的科学化、法治化水平。

第十条 各级生态环境部门应当按照有利工作、方便信访人的原则，明确负责生态环境信访工作的机构。

各级生态环境信访工作机构履行下列职责：

- （一）受理信访人提出的生态环境信访事项；
- （二）向本级生态环境部门有关内设机构或者单位、下级生态环境部门转送、交办生态环境信访事项；
- （三）承办上级生态环境部门和本级党委、政府交办的生态环境信访事项；
- （四）协调、处理生态环境信访事项；
- （五）督促检查生态环境信访事项的处理和落实情况；
- （六）指导下级生态环境部门的信访工作；
- （七）分析、研究生态环境信访情况，开展调查研究，提出工作建议；
- （八）组织生态环境信访业务培训；
- （九）承担其他生态环境信访工作事项。

第十一条 各级生态环境部门应当加强信访工作能力建设，保

证工作经费和必要的设备设施，选优配强信访工作干部，打造高素质专业化信访干部队伍；应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

从事生态环境信访工作的人员按照国家有关规定享受信访岗位津贴。

第三章 信访事项的提出和受理

第十二条 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级生态环境部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，有关生态环境部门应当依规依法处理。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第十三条 各级生态环境部门应当向社会公布生态环境信访工作机构的网络信访渠道、通信地址、投诉举报电话、信访接待时间和地点、信访事项处理进展及结果的查询方式等相关事项，在其信访接待场所或者本机关网站公布与生态环境信访工作有关的党内法规和法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

第十四条 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名（名称）、住址、联系方式、请求、主要事实等。采用口头形式提出的，生态环境信访机构应当如实记录。

信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的

真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十五条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有权处理该事项的本级或者上一级生态环境部门设立或者指定的接待场所提出。多人提出同一信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十六条 各级生态环境部门应当加强信访工作信息化、智能化建设，依规依法有序推进信访信息系统优化整合、互联互通、信息共享，方便信访人通过信息网络渠道提出信访事项。

各级生态环境部门应当及时将信访事项录入全国生态环境信访投诉举报管理平台，使网上信访、来信、来访、来电情况在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

第十七条 各级生态环境部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别按照下列方式处理：

（一）对属于本级生态环境部门职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序。

（二）对属于下级生态环境部门职权范围的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送、交办有权处理的下级生态环境部门，并告知信访人转送、交办去向。

（三）对不属于本级生态环境部门或者生态环境系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

（四）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，要求相关生态环境部门在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

对信访人直接提出的信访事项，生态环境部门能够当场告知的，应当当场告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起15日内以信息网络、手机短信、书信等书面形式告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址或者联系方式不详而无法联系的除外。

对党委和政府信访部门或者上级生态环境部门转送、交办的信访事项，不属于本级生态环境部门职权范围的，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，经转送、交办的信访部门或者生态环境部门核实同意后退回，并交还相关材料。

第十八条 信访事项存在下列情形之一的，不予受理：

（一）信访事项已经受理或者正在办理，信访人在规定期限内向上级生态环境部门提出同一事项；

（二）跨越有权处理的本级和上一级生态环境部门，走访提出申诉求决类事项；

（三）属于审判和检察机关管辖，已经、正在或者应当通过审判机关诉讼程序或者检察机关法律监督程序处理的事项。

第十九条 各级生态环境部门对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时报告本级党委和政府，通报相关主管部门和本级信访工作联席会议办公室，在职责范围内依法采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

第二十条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，自觉维护工作秩序和信访秩序，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利。

第四章 信访事项的办理

第二十一条 各级生态环境部门及其工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办理，查清事实，分清责任，正确疏导，及时、恰当、妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

各级生态环境部门应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，并引导信访人向有关政法部门提出。

生态环境部门工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十二条 各级生态环境部门对信访人反映的情况、提出的建议意见类事项，应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

第二十三条 对信访人提出的检举控告类事项，有权处理的生态环境部门应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第二十四条 对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的生态环境部门应当区分情况，分别按照下列方式处理：

（一）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（二）可以通过行政复议、行政确认、行政许可、行政处罚等

行政程序解决的，导入相应程序处理。

（三）属于要求查处生态环境违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

（四）不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。

处理前款第三项信访事项过程中，未经信访人允许，不得将信访人信息透露给被投诉、举报对象。

第二十五条 信访处理意见书应当载明信访人诉求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他规定的，予以支持；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当作出解释说明；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

有权处理的生态环境部门作出支持信访请求意见的，应当督促有关内设机构、单位执行；不予支持的，应当做好信访人疏导教育工作。

第二十六条 各级生态环境部门在处理申诉求决类事项过程中，可以在不违反政策法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书。

第二十七条 对本办法第二十四条第一款第三项规定的申诉求决类事项，应当自受理之日起 60 日内履行或者答复。法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十八条 对本办法第二十四条第一款第三项规定的申诉求决类事项，可以按照方便、规范的原则，通过信息网络、电话、现场告知等形式将办理结果反馈信访人。信访人明确要求书面反馈的，应当予以书面反馈。

第二十九条 对本办法第二十四条第一款第四项规定的信访事项，应当自受理之日起 60 日内办结；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，但延长期限不得超过 30 日，并应当告知信访人延长理由。

第三十条 对本办法第二十四条第一款第四项规定的信访事项，信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

第三十一条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关、单位的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的机关、单位应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

信访人对复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，各级生态环境部门不再受理。

第三十二条 各级生态环境部门对生态环境投诉、举报，可以根据实际情况建立接诉即办机制，缩短办理时限，提高办理效能。

第三十三条 各级生态环境部门对重大、复杂、疑难的生态环境信访事项可以举行听证。听证所需时间不计算在信访事项办理期限内。

第三十四条 各级生态环境部门对信访人反映集中、突出或者久拖不决的生态环境问题，应当及时进行督办，并可以按程序将问题线索提供给生态环境保护督察、纳入专项执法行动等推动解决。

第三十五条 各级生态环境部门应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解，人民调解、行政调解、司法调解联动，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，多措并举化解矛盾纠纷。

第三十六条 信访人举报生态环境违法行为、反映情况、提出建议意见，对生态环境保护工作有重要推动作用的，生态环境部门应当按照有关规定给予奖励。

第五章 监督和追责

第三十七条 各级生态环境部门应当落实信访工作责任制，对信访工作中失职、渎职行为，依法追究有关责任人员的责任；对在信访工作中作出突出成绩的单位或者个人，可以按照有关规定给予表彰和奖励。

第三十八条 各级生态环境部门信访工作机构发现本级生态环

境部门内设机构、单位，下级生态环境部门存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。

对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本级生态环境部门党组（委）报告，并提出完善政策的建议。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的本级生态环境部门内设机构、单位，下级生态环境部门及其工作人员，应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

对生态环境部门信访工作机构提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，有关责任机构、单位、部门应当书面反馈采纳情况。

第三十九条 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任：

（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）拒不执行有权处理的生态环境部门做出的支持信访请求意见。

第四十条 对负有受理信访事项职责的生态环境部门有下列情形之一的，由其上级生态环境部门责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理：

- （一）对收到的信访事项不按照规定登记；
- （二）对属于其职权范围的信访事项不予受理；
- （三）未在规定期限内告知信访人是否受理信访事项。

第四十一条 对信访事项有权处理的生态环境部门有下列行为之一的，由其上级生态环境部门责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理：

- （一）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办结信访事项；
- （二）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；
- （三）对党委和政府信访部门以及上级生态环境部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；
- （四）其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

第四十二条 有关生态环境部门及其领导干部、工作人员有下列情形之一的，应当予以改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任：

- （一）对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群干群关系；

- (二) 在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利；
- (三) 对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大；
- (四) 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息隐瞒、谎报、缓报，或者未依法及时采取必要措施；
- (五) 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；
- (六) 打击报复信访人；
- (七) 其他违规违纪违法的情形。

第四十三条 信访人违反本办法第十五条、第二十条规定的，工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。

信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重的，捏造歪曲事实、诬告陷害他人的，有关生态环境部门应当及时报公安机关依法处置。

第六章 附 则

第四十四条 外国人、无国籍人、外国组织生态环境信访事项的处理，参照本办法执行。

第四十五条 本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行。