附件2

关于制订深圳市生态环境局生态环境信访管理办法的说明

一、制订的必要性和意义

随着我市经济、城市高速发展，人口不断增加，建成区面积不断扩大，涉及的环境问题增多，群众通过信访渠道、社会舆情反映环境诉求突显。当前生态环境部门处理群众诉求及办理环境信访事项的程序、标准不一。通过制定生态环境信访管理办法，以解决环境信访问题为载体，立足环境信访职能，规范环境信访处理程序，依照法定途径分类处理信访问题，建立健全环境信访工作责任，保障环境信访工作有序进行，确保群众环境信访投诉得到依法、及时、就地解决。对维护广大市民的环境权益和社会稳定，促进经济与环境保护协调发展具有重要意义。

二、制订的主要内容

本办法共设六章，分为总则、工作机构与职责、信访受理范围、信访办理、工作责任制、附则。共计五十三条，主要内容如下：

（一）适用范围及职责规定。本办法适用于市生态环境局各管理局、直属各单位、机关各处室（统称：责任单位）管辖的环境保护信访工作。局信访办统筹、指导全市生态环境信访工作。责任单位依照各自职责承担生态环境信访工作。生态环境信访工作实行主要领导负总责、分管领导具体抓工作落实责任制。

（二）环境信访受理范围规定。将信访受理范围分为投诉举报类、信访类、咨询类、其他生态环境信访业务类。**投诉举报类：**一是投诉举报生态环境部门职能范围内的违法排放污染物或生态破坏行为；二是举报未取得环保许可从事相关活动；三是举报环评、环境监测鉴定机构、机动车排气污染检测机构等中介机构工作不规范；四是举报重点排污单位不公开或者不如实公开环境信息；五是投诉举报其他属于生态环境部门管辖的违反环境保护法律、法规和侵害公民、法人或者其他组织合法环境权益的行为。**信访类：**一是对生态环境部门工作人员职务行为的投诉；二是对生态环境部门执行法律、法规、规章及上级行政机关决定、命令等工作的意见建议；三是向生态环境部门提出的信访复查事项；四是属于生态环境部门职权范围内的其他信访事项。**咨询类：**一是咨询生态环境部门机构设置、职能分工或者行政许可条件、办事程序；二是咨询生态环境法律、法规、规章含义或生态环境管理政策；三是咨询生态环境部门职权范围的行政指导类事项；四是属于生态环境部门职权范围的其他咨询事项。**其他生态环境业务类：**一是申请公开生态环境信息；二是在日常工作中，生态环境部门通过公示方式，邀请公众提供线索、提出意见建议；三是属于生态环境部门职权范围的其他业务类事项。

（三）环境信访办理程序性规定。对信访人提出属于环保职能的环境信访事项在市生态环境信访管理系统平台进行登记办理。**对投诉举报类案件，**责任单位自收到交办案件之日起15日内调查完毕，并答复投诉举报人。投诉举报人不服处理意见且没有提出新的投诉举报事实、线索继续反映情况的，引导投诉举报人可以针对信访答复行为申请行政复议或者提起行政诉讼。**对信访类案件，**责任单位自收到交办案件之日起60日内办结，并答复信访人。其中反映工作人员违纪线索的，按干部管理权限由纪检监察部门按规定办理。信访人对生态环境部门做出的环境信访事项处理决定不服的，引导其针对信访答复行为通过复查复核途径救济。**对咨询类案件，**责任单位自收到交办案件之日起2个工作日内办结，并答复咨询人。咨询人对答复结果有异议的，引导其向上级生态环境部门申诉。**对其他生态环境业务类案件，**根据具体案件性质内容，依照有关程序规定办理。对公示期间邀请提供的意见建议、线索等事项，按公示约定的方式办理。

（四）环境信访办理实体性规定。**对投诉举报类案件办理要求：**一是被投诉单位情况清楚，真实客观。包括不限于单位名称、地址、产品、工艺、污染物及污染防治设施等；

二是现场调查情况明晰，定性准确。包括不限于调查时间、调查单位、污染物排放、治理措施落实及发现的问题等；

三是处理意见明确，回应全面。包括不限于整改、处罚、查封扣押、对信访人诉求解释到位等情况。

**对信访类案件办理要求：**一是信访人的诉求合理，符合或者部分符合法律、法规或者其他有关规定的，应综合运用现行有效的政策、法律、经济、行政、听证等手段处理；二是信访人的诉求合理但缺乏法律、法规或者其他有关规定依据的，应向信访人作出解释或协商处理；三是信访人的诉求缺乏事实根据或者诉求事由不符合法律、法规或者其他有关规定的，应通过向信访人采取教育疏导、帮扶救助等方式处理。四是涉及生态环境部门工作人员违规违纪问题，导入行政监察、纪委检查程序办理。**对咨询类案件和其他生态环境业务类案件办理要求：**导入业务工作程序或向信访人提供咨询意见供其参考的途径办理。

（五）环境信访工作责任制规定。从源头化解、落实领导责任、督促检查、监督问责等机制为着力点，规定了有奖举报、排查化解、形势分析、领导接访包案、信访件审核、信访督查、信访约谈通报、信访考核、信访追究等工作机制，以推动依法依规解决环境信访问题。

三、制订的主要依据

（一）国务院《信访条例》

（二）原国家环境保护总局《环境信访办法》

（三）《广东省信访条例》

（四）《广东省依法分类处理信访诉求工作办法》

（五）《广东省环保领域信访问题法定途径清单》