

# 广元市环境保护局

---

广环办〔2017〕67号

## 广元市环境保护局 关于印发《2017年环境信访工作要点》的通知

各县区环境保护局：

现将《2017年环境信访工作要点》印发你们，请结合工作实际抓好贯彻落实。

广元市环境保护局  
2017年3月21日



附件

## 2017年环境信访工作要点

2017年是全面实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年，也是我市“环境质量提升年”，做好环境信访工作意义重大。全市环境信访工作的总体要求是：以习近平总书记系列重要讲话精神为指导，全面贯彻中央、省委、省政府和市委、市政府关于信访、环保工作系列决策部署，以改善环境质量为核心，持续推进“阳光信访”“责任信访”“法治信访”“开放信访”“和谐信访”，着力加强源头预防、解决环境信访突出问题、化解环境信访积案和风险预警研判，为切实维护人民群众合法环境权益，促进社会和谐稳定作出应有的贡献，以优异成绩迎接党的十九大和省第十一次党代会胜利召开。

### 一、持续推进“阳光信访”

**（一）着力推进信访信息系统全覆盖。**大力推动环保部环境信访信息系统在县区级环保部门的运用，做到在网上接受、办理上级转办环境信访件，并将本级受理的环境信访件办理情况录入系统，实现国家、省级、市（州）、县区四级环保部门互联互通、信息资源共享。

**（二）着力推进网上信访工作规范化。**加强省厅官网“领导信箱”群众投诉件的办理，不断规范办理程序，提高办理质

量。严格落实《信访条例》和《信访事项网上办理工作规程》相关要求，将受理、转送交办、办理、送达、录入、督查督办、复查复核等关键环节与规定动作落实到位。

**（三）着力推进网上信访落地落实。**充分利用网上投诉、12369电话、微信和微博举报平台，坚持“网上受理、网下办理”。对初次信访事项，坚持应办尽办，落实首办责任，以解决环境问题为目标，将功夫用在网下，做到有人管、有人办、群众能满意。

## 二、持续推进“责任信访”

**（四）落实领导责任，深入开展领导干部接访下访包案。**各县区环保部门领导干部要高度重视环境信访工作，强化大局意识、忧患意识、责任意识，自觉担任信访工作任务，主动解决信访问题，切实履行好“第一责任人”和“一岗双责”责任。要认真落实省委办公厅、省政府办公厅《关于进一步加强领导干部定期接待群众来访工作的通知》要求，在定期定点接待群众来访的基础上，定期集中梳理信访积案难案，采取带案下访、重点约访、主动家访、跟踪回访等方式，增强接访实效，推动督促信访问题的解决。

**（五）落实主体责任，依法妥善处理环境信访问题。**进一步压实属地和相关责任单位的主体责任。对初次信访，负有直接监督管理职责的环保部门要履行好首办职责，认真调查处理群众反映的问题，对照清单按业务类、复议诉讼类、信访类、非环保部门职责类出具不同告知、答复文书，按期

评议，推动疑难复杂环境信访问题案结事了、息诉息访。

## 五、持续推进“和谐信访”

**(十一) 排查化解矛盾纠纷，维护社会和谐稳定。**各县区环保部门要继续加强对辖区内环境矛盾纠纷的排查化解，做到早发现，早化解，切实维护群众合法环境权益和当地社会和谐稳定。特别要注意从来信来访、电话网络投诉、环境执法、媒体报道等途径，加强对突出环境矛盾纠纷的排查，对排查出的突出环境矛盾纠纷，要集中攻坚，领导包案、限时化解。群众申请调解污染损害纠纷的，各级环保部门要依法进行调解，制作调解文书并提示下一步救济途径。对确实受到污染损害的信访人，各级环保部门应当从法律、技术上提供支持，帮助其通过民事诉讼维护权益。

**(十二) 加强督查督办，有效化解信访积案。**各县区环保部门要对辖区内群众反映强烈、久拖不决、社会关注度高的环境信访积案进行认真排查，做到心中有数。对排查出的环境信访积案，要逐一建档，逐一落实包案领导，做到一个领导、一个班子、一套方案、一抓到底。加强督查督办，促进环境信访问题有效解决。各地要进一步完善党委政府统一领导、相关职能部门共同参与的联合督查督办工作机制，定期或不定期开展专项督查、个案督查、实地督查、重点督查，及时发现和解决工作中存在的问题。对疑难复杂积案，要通过中央环保督察、省级环保督察、纳入党委政府督查等方式，促进信访积案有效化解。

**（十三）完善相关机制，提高风险预警防控能力。**各县区环保部门要认真贯彻落实省委办公厅、省政府办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》，建立健全矛盾纠纷分析预警防控机制。一是**及时发现**。加强对苗头性、倾向性、预警性情报的收集研判，对垃圾处理项目、PX 重化工等项目可能因“邻避”问题引发社会稳定风险的信息及网络舆情应高度关注，及时发现，并进行认真核查。二是**及时报告**。落实防范与化解环境社会风险零报告制度和重大敏感信息通报制度，发现问题及时报告。三是**及时处置**。制定应急处置工作预案，加大与其他有环保职责部门的协调联动，及时处置化解环境矛盾纠纷。

**（十四）全力做好重要节点环境信访工作。**各县区环保部门要紧紧围绕全国全省“两会”、省第十一次党代会、党的十九大等重要节点，加强信访接待力量，安排人员值守，实行领导干部带班、信息零报告制度，加强预警研判，发现问题快速响应，有力维护社会和谐稳定。

**（十五）理顺机制，加强环境信访队伍建设。**各县区环保部门要高度重视和加强环境信访队伍的建设。要注意理顺环境监察执法垂直管理后环境信访工作机制，统一、规范设置专门信访机构，配足专业人员，增加资金投入，确保环保网上信访、12369 环保举报热线、微博、微信平台等系统正常运行和环境信访工作的有序开展。继续加大对环境信访干部培训力度，进一步提升信访干部能力和水平。

---

抄送：市委群工局，市信访局。

---

广元市环境保护局

2017年3月21日 印发

---