

开封市生态环境局

开封市生态环境局 12369 环境投诉热线

管理制度

为保障我市环境安全，快速有效地处置群众举报，切实维护人民群众的环境权益，营造一个健康、安宁的工作、生活和学习环境，依据有关法规和上级文件精神，结合本局实际，制定本制度。

一、受理范围

公民、法人或者其他组织对开封市辖区范围内违反环保法律、法规和侵害公民合法环境权益的行为，都可以通过“12369”环保热线电话进行投诉、举报、揭发。

二、办理程序

(一) 登记受理。热线电话 24 小时人工接听，工作人员接到投诉电话后负责接听，详细记录电话内容，热情回答有关事项，询问来电人姓名、住址和联系电话。所有来电、来信、来访登记受理后，24 小时内经主管领导审阅后经 12369 环境举报管理平台按照属地管理原则转派于县区办案人员查办。

(二) 提出处理意见。对办理的案件，执法人员要进行案情分析，重大问题要报局办公会研究、讨论，明确责任，做到依法、秉公、科学办案。

(三)协调监督落实。对于群众反复投诉或者累计投诉达到3次的投诉件，相关分局主要负责人带队调查处理；投诉达到4次的由执法支队主要负责人带队调查处理；投诉达到5次以上的市局主要负责人带队调查处理。复杂案件必须经局办公会议研究，由分管领导组织召开有关部门协调会，统一认识后监督污染责任方按期履行职责和义务。

(四)结案。根据12369环保举报管理平台的要求投诉案件在60日内结案，特殊情况延期须在期限内告知投诉人未处理完毕的原因。

(五)归档。整理已结案的所有资料进行按月份归档。

三、奖惩措施

信访投诉案件在60日内未办结，国家环保部将对相关县区进行通报批评；办案人员办案及时，受到各新闻媒体表扬或者送锦旗的，单位在年度考核时将作为评选先进个人的参考依据，列入年度考核。

四、其他规定

“12369”环保热线电话投诉案件实行急事急办制度，对一些紧急重大的信访案件，及时处理并向局领导报告。



2021年10月14日