

附件一

生态环境举报热线（“12369”）

工作管理办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 【目的和依据】

为了深入贯彻落实习近平生态文明思想，规范各级生态环境举报热线管理工作，畅通公众举报渠道，维护和保障公众的生态环境权益，鼓励公众参与生态环境保护监督，根据《中华人民共和国环境保护法》《信访条例》等相关法律法规的有关规定，制定本办法。

第二条 【适用范围】

公众通过生态环境举报热线，向各级生态环境主管部门举报环境污染、生态破坏及其他违反生态环境法律、法规、规章和有关规定行为等相关问题，请求生态环境主管部门依法依规处理的，适用本办法。

承担生态环境举报热线工作的部门依法依规受理的举报事项，称举报件。

第三条 【举报渠道和工作平台】

本办法所称的生态环境举报热线包括“12369”生态环境举报热线、“12369 生态环境举报”微信公众号、“12369 网络举报平台”三种主要举报渠道。

“12369”是全国生态环境主管部门统一使用的举报热线电话号码。“12369 生态环境举报”是全国统一设立的接受举报的微信公众号。“12369 网络举报平台”是全国生态环境主管部门网站统一挂载的网上举报链接。地方各级生态环境主管部门原则上不再单独设立接受举报的微信公众号和网络平台。

全国“12369 生态环境举报联网管理平台”（以下简称“联网平台”）是各级生态环境主管部门管理公众举报的重要载体和依托。

第四条 【联网和对接】

各级生态环境主管部门要将公众举报信息及时、完整、规范录入联网平台。使用自有平台记录公众举报信息的地区，应依照联网平台数据规范上传本地公众举报信息。与政府热线整合的地区要加强对接，推动城市综合管理和生态环境主管部门数据共享。

第五条 【工作原则】

生态环境举报热线工作应当遵循下列原则：

- (一) 属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- (二) 依法依规受理，及时办理；
- (三) 调查研究，实事求是，妥善处理，解决问题；
- (四) 有报必接、违法必查，事事有结果、件件有回音；
- (五) 除发生不可抗力情形外，各举报渠道均应当保证畅通；
- (六) 维护公众对生态环境保护工作的知情权、参与权和监督权。

第二章 部门、职责和人员

第六条 【工作保障】

各级生态环境主管部门应当明确承担生态环境举报热线工作的部门，配备与举报量相适应的专职工作人员，保障必要的硬件设施、网络条件和办公经费，保持队伍稳定。

第七条 【部门职责】

承担生态环境举报热线工作部门的职责是：

- (一) 依法依规受理环境污染、生态破坏及其他违反生态环境法律、法规、规章和有关规定行为等举报事项；
- (二) 对举报件及时交办、催办、督办；
- (三) 按时、准确、规范填报举报件的办理结果；
- (四) 为本级生态环境主管部门提供问题线索和数据分析；

(五) 对属于上级生态环境主管部门权限的举报内容，由接到举报的属地生态环境主管部门逐级上报至有权限的生态环境主管部门；

(六) 研究、分析生态环境举报特点和变化情况，向生态环境主管部门提出改进工作的意见和建议；

(七) 对公众反映突出的生态环境问题发出预警；

(八) 检查、监督和指导下级行政区域内举报办理工作，定期组织工作人员培训。

第八条 【人员要求】

承担生态环境举报热线工作部门配备的工作人员应当具备以下条件：

(一) 政治立场坚定，熟悉生态环境业务工作，了解相关法律、法规和政策，经业务培训并且考核合格；

(二) 热爱本职工作，有较强的事业心和责任感；

(三) 掌握受理举报事项的基本知识和技能，有较强的协调能力和沟通能力；

(四) 严格遵守各项规章制度。

第三章 工作程序

第九条 【受理】

对属于各级生态环境主管部门职责范围的环境污染、生态破坏及其他违反生态环境法律、法规、规章和有关规定行为的举报事项，应予受理。但具有下列情形之一的，应区别处理：

（一）未提供有效证据线索，无法查明举报事实的举报事项，应一次性全部告知举报人补充相关信息，举报人未补充或补充内容仍不属有效证据线索的，不予受理；

（二）依法依规应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的举报事项不予受理，但应当告知举报人依照有关法律、法规规定向有关机关和单位提出；

（三）申请行政机关履行法定职责的举报事项，应当告知举报人依照有关法律、法规规定，向有关机关和单位书面提出；

（四）举报事项已经受理但未办结，同一举报人或多名举报人再次提出同一举报事项的，可在联网平台中合并办理；

（五）对涉及突发生态环境事件和有群体性事件倾向的举报事项，应当立即受理并及时向有关负责人报告；

（六）不属生态环境主管部门职权范围的举报事项不予受理，但应当告知举报人依法依规向有关机关提出。

对电话举报，受理工作人员能当场决定受理的，应当当场告知举报人；不能当场告知是否受理的，应当在 15 日内告知举报人，但举报人联系不上的除外。

对微信举报和网上举报，受理工作人员应及时登录联网平台查收举报件，并在举报提交日起 15 日内决定是否受理。未受理事项应录入不受理原因并引导举报人依法依规向有权处理的部门反映。

第十条 【交办转办】

属于本级生态环境主管部门办理的举报件，承担生态环境举报热线工作的部门受理后，应在 3 个工作日内交办至本级生态环境主管部门组织办理；

属于下级生态环境主管部门办理的举报件，承担生态环境举报热线工作的部门受理后，应在 3 个工作日内通过联网平台转交下级生态环境主管部门办理；

属于其他行政区的举报件，承担生态环境举报热线工作的部门应在确定举报件所属行政区起 3 个工作日内通过联网平台提交申请，逐级转交至该行政区生态环境主管部门办理；

涉及两个或两个以上生态环境主管部门的举报事项，由所涉及的部门协商办理；协商不成的，由其共同上级生态环境主管部门协调办理。

第十一条 【办理】

举报件应当自有权处理的生态环境主管部门受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，经本级生态环境主管部门负责人批准，可在办

结日期前通过联网平台申请延长办理期限，并告知举报人延期理由，但延长期限不得超过 30 日。

第十二条 【办结和答复】

举报件办结后，举报件办理部门应当将办理结果及时答复举报人，并转送承担生态环境举报热线工作的部门按规范要求录入联网平台。

举报件办理结果应当说明举报事项、被举报对象基本情况、调查情况、处理意见、答复情况和救济渠道等。

第十三条 【催办】

举报件办理部门未及时转送或报告办理结果的，承担生态环境举报热线工作的部门应当及时催办。

上级生态环境主管部门发现下级生态环境主管部门未及时受理、办结举报件的，也应及时催办。

第十四条 【抽查】

上级生态环境主管部门应当对下级生态环境主管部门举报办理情况进行抽查监督，并视情开展回访，发现办理不规范的，应要求改正或重新办理。

第十五条 【督办】

上级生态环境主管部门发现下列情形的举报事项，可对下级生态环境主管部门进行督办：

- (一) 办结后处理决定未得到落实的；
- (二) 问题久拖不决，公众反复举报的；
- (三) 办理时弄虚作假的；
- (四) 未按照规定程序办理的；
- (五) 其他需要督办的情形。

对上级督办的举报件，下级生态环境主管部门应当按照督办的时限要求办结和上报；情况复杂的，经本级生态环境主管部门负责人批准，并向上级说明情况，可以适当延长办理期限。办结结果应包含督办事项说明、查处情况、处理意见等。

上级生态环境主管部门发现督办结果内容不全或者事实不清的，可以退回下级重新办理或派出工作组现场督办。

第十六条 【预警】

上级生态环境主管部门发现下列情形的举报事项，可视具体情况向下级生态环境主管部门或属地人民政府预警：

- (一) 公众集中举报的；
- (二) 引起重大社会影响的；
- (三) 引发或可能引发群体性事件的；
- (四) 造成或可能造成流域、区域重大污染，或对公众健康、生态环境安全产生严重威胁的；
- (五) 其他需要预警的情形。

第十七条 【信息公开】

各级生态环境主管部门应当定期将本级办理举报的情况向社会公开。信息公开内容一般应包括本级举报受理、办理工作总体情况、主要特点、典型案例及不属实问题现场查处情况等。

第四章 工作制度

第十八条 【规章制度】

各级生态环境主管部门应当建立健全生态环境举报热线工作规章制度，确保工作有章可循、规范有序。

第十九条 【分析研究】

各级承担生态环境举报热线工作的部门应当定期对各类举报信息和办理情况进行汇总、分析，有条件的地区应开展举报信息大数据分析，研究提出对策建议，并向本级和上级生态环境主管部门报告。

第二十条 【总结通报】

各级生态环境主管部门应当定期分析总结生态环境举报热线工作情况，并根据工作需要，向有关单位和部门通报。

第二十一条 【宣传】

各级生态环境主管部门应当通过电视、报刊、网络等媒体宣传各类举报渠道，公布不同渠道工作方式、受理范围等信息，提高公众的参与意识和监督意识。

第二十二条 【人员培训】

各级生态环境主管部门应当定期组织开展生态环境举报热线工作人员政治理论学习和业务工作培训，加强队伍建设，不断提高工作人员的思想觉悟和业务水平。

第二十三条 【保密管理】

各级承担生态环境举报热线工作的部门应当健全保密管理制度，完善保密防护措施，加强保密检查，严禁泄露举报人信息。

第二十四条 【资料存档】

各级承担生态环境举报热线工作的部门应当做好相关书面材料、录音、录像等资料的收集和归档工作，并按照档案管理的有关规范妥善保存，以备查阅、统计和信息公开需要。

第二十五条 【表扬激励】

各级生态环境主管部门应当结合工作实际，对事迹突出、成绩显著的工作人员或者单位给予表扬和奖励。

第二十六条 【违纪惩戒】

各级生态环境主管部门以及相关工作人员在办理举报件过程中存在玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、泄露举报人信息、对举报人

进行打击报复等行为的，依规依纪给予处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

第二十七条 【举报奖励】

各级生态环境主管部门可适时推行有奖举报，对通过热线举报生态环境违法行为，为生态环境保护作出显著贡献的举报人给予表扬、奖励。

第五章 附 则

第二十八条 【施行时间】

本办法自 XX 年 X 月 X 日起施行，原环境保护部发布的《环保举报热线工作管理办法》（环境保护部令第 15 号）同时废止。