

河南省生态环境厅

河南省生态环境厅

关于进一步加强全省 12369 举报热线 管理工作的通知

各省辖市、济源示范区生态环境局：

为规范生态环境投诉举报管理工作，提高办案质量和服务水平，努力把生态环境举报热线办成服务群众、化解矛盾、办好实事、打击违法、树立形象的平台，打造 12369 举报热线“一号通”品牌，现将进一步加强 12369 生态环境举报热线管理的有关要求通知如下：

一、明确管理责任

各地生态环境部门要按照“学党史、悟思想、办实事、开新局”的要求，全面加强 12369 举报热线管理，要层层明确 12369 举报热线的归口管理部门、日常管理部门、业务承办单位，要配齐、配强工作人员，选用政治素质高、业务能力强、服务态度好的优秀人才，充实到 12369 举报热线管理队伍，逐步优化现有队伍年龄结构。

二、规范全程管理

（一）规范受理

1. 统一口径，归口受理。12369 举报热线采取“省级集中+

远程坐席”的工作运行模式，各地远程坐席必须以“河南省 12369 生态环境举报热线”的名义接听群众来电，严禁以“**市生态环境局 12369 生态环境举报热线”的名义接听群众来电，严禁无故转接群众来电。

2. 首问负责，服务群众。接听群众来电咨询或举报时，第一接听人为首问责任人，必须热情接待、文明用语、耐心倾听、细致讲解，问清群众咨询或投诉事项，了解群众诉求，告知办结时限。对于 12369 举报热线不予受理范围的事项，要告知受理途径，耐心做好解释。对于 12369 举报热线受理范围的事项，要问清举报对象、具体地址、污染情况，询问调查诉求、回访诉求，通过热线管理平台，如实、全面做好登记，认真记录每一条举报线索，严禁“搞变通”、“搞截留”，严禁只接不录，记录不全。

3. 严守纪律，注意保密。受理群众举报时，应充分征求举报人意见，按其意愿，选择匿名举报或实名举报方式。对群众匿名举报的，不得通过录音鉴定获取举报人信息；对群众实名举报的，除群众提出明确要求，协助现场调查的，不得通过系统查询举报人信息，不得在转办过程中以任何形式记录举报人信息，严守保密纪律，为举报人保密。

（二）严格办理

1. 定期梳理，领导签批。各地应每日梳理 12369 举报热线受理举报线索情况，按照问题性质进行分类整理，及时将恶意偷排废水、废气、违法倾倒有毒有害物质、饮用水源地（含水库、

南水北调渠)污染、黄河污染、非法采石、采矿等重大举报线索报局主要领导签批，做到日梳理、日分析、日签批、日转办，做到重大举报线索“马上办”。

2. 主动回避，公正办理。各地要提高对案件办理的重视程度，遵循回避制度，特别是地区回避、职务回避，审慎选择工作人员，严禁选择与企业有直接利害关系、群众反映“与企业有利益输送”、“与企业称兄道弟”、“与企业负责人是老乡（朋友）”等可能影响公正办案、影响亲清政商关系的工作人员参与案件办理。对可能影响公正办案的，要采取回避措施，确保公正办案。

3. 首办负责，切实履职。举报案件实行分级管理、首办负责。承办机构为首办责任机构，承办机构负责人为首办主要负责人，对案件办理情况负主要责任，具体办案人员为首办具体责任人，对案件办理情况负直接责任。要严格落实“分级负责、归口办理”的原则，省辖市级生态环境部门除本身受理、办理环境举报案件外，还要对转办县（市、区）的案件进行催办、抽查、督办，对案件办理情况进行全程跟踪、一盯到底，逐一明确案件转办、办理、督办各环节责任人员，切实履行职责，对企业污染问题特别是重点排污单位违法问题，要依法严肃处理，既要推动“属地管理”工作做实做细，又要防止以“属地管理”为由推诿、扯皮，真正解决群众身边的污染问题。

4. 全程记录，固定证据。各地要严格按照“一体化”执法要求对群众举报的对象进行全面检查，对群众举报的问题进行重点

检查和针对性调查，严格落实新《行政处罚法》的规定，使用执法记录仪全程记录举报案件调查过程，做到执法过程全程记载，执法全过程可回溯管理，坚决杜绝举报案件调查“走过场”、“做样子”。对涉及环境违法的，更要注意做好电子证据的收集、保存、管理、使用。

5. 突出重点，确保实效。各地要盯紧群众反复举报、多人举报案件、重大案件，对重大举报线索、重点排污企业污染线索、群众多次举报属地查证不实引起再次举报的线索等，要实行提级办案、“领导包案”、“一案双查”。要建立周研判、月研判、季研判制度，做好重复举报件原因分析，既要防止举报人“拿环保说事”，又要切实为民办事。对一般案件要强化对属地的指导、抽查、督办，对污染行为具有规律性（如夜间生产）的举报件，要对应举报特点开展针对性调查。要缩短办理时间，做到紧急污染举报 3 日办理，重要污染举报 15 日办理，一般污染举报 30 日办理，全面提高办理效率。

（三）反馈

1. 及时反馈，防止逾期。凡是 12369 举报热线受理的举报件应及时反馈，除因环境违法案件程序需要等特殊可以申请延期外，应在规定时限内办结并反馈，不得逾期。

2. 规范回复，审核把关。各地要按照《省生态环境厅办公室关于规范全省 12369 生态环境举报热线举报件调查报告的通知》（豫环办〔2020〕80 号）要求，强化对举报案件调查报告的

把关审核，调查报告应措辞严谨、结构完整，符合公文规范（要包括举报内容、举报对象基本情况、现场调查情况、问题处理情况、反馈情况等），同时注明调查主办人、协办人，审核人姓名及联系方式，经局主要领导或分管领导签字同意后，在举报平台和省 12369 举报中心公共邮箱同步回复（纸质扫描件必须加盖省辖市生态环境局或分局公章）。

3. 主动反馈，做好回访。对群众实名举报且有回访诉求的举报案件，要遵循“谁办理、谁反馈”的原则（提级办案同样适用）向群众做好反馈。实名举报件办结后，承办单位要及时向举报人反馈调查情况和处理结果，了解举报人满意程度，防止举报人因得不到答复而重复举报或越级举报。对符合法律法规规定群众仍不满意的，要耐心解释，对举报人提出异议、需要补充调查核实的，要再次进行调查核实，真正让群众从每一次举报中都能感受到环境获得感、安全感，树立 12369 举报热线的良好印象。

（四）奖励

1. 落实制度，兑现承诺。各地要组织做好我省有奖举报和举报有奖政策的宣传，培训，对群众举报反映的问题查证属实且符合本地有奖举报政策的，要及时兑现奖励承诺。

2. 做好初审，及时上报。对群众举报属实且符合《河南省环境污染举报奖励实施细则》规定，需要省级核实发放举报奖励金的，要按照《河南省环境污染举报奖励实施细则》有关规定，严把初审质量关，及时做好有奖举报资料的梳理、报送。

三、加强数据运用

各地要充分发挥 12369 举报热线平台的牵头作用，将投诉举报线索问题纳入大数据管理，加强群众投诉举报线索的运用，动态掌握社会关注的焦点、热点问题，第一时间发现各地各类环境违法问题，为开展异地执法、异地核查、生态环境问题统计分析、环境形势分析研判提供数据支撑。

- 附件：1. 12369 举报线索每日梳理模板参考
2. 12369 举报案件调查报告回复格式



附件 1

12369 举报线索每日梳理模板参考

*月*日全省 12369 受理举报线索（报领导签批）

序号	地市	县市区	举报对象	详细地址	污染描述	行业类型	污染类型	初步分析
1	郑州	惠济区		废水	重大线索
2	郑州	荥阳市		废气	重大线索
3	郑州	巩义市		废水	重复举报
4	郑州	新密市		恶臭	一般线索

注：以郑州市为例。

附件 2

12369 举报案件调查报告回复格式

(举报投诉件调查报告样式)

举报投诉件调查报告应包括以下几方面内容：

一、案件来源

说明案件来源及举报件反映主要环境问题。

二、相关企业基本情况

包括：1. 地址、法人代表、统一社会信用代码等；2. 企业环评手续、排污许可证等环保手续，应说明取得时间及文号；3. 企业生产工艺及主要产排污环节；4. 污染防治设施建设情况。

三、现场调查情况

查办举报投诉案件应按照一体化执法要求全面检查，并针对举报内容逐条对照说明。如果属地生态环境部门已调查处理，应记录清楚或以专章说明。

四、存在问题

现场检查发现企业存在的环境问题。

五、属地生态环境部门履职情况

调阅属地生态环境部门日常监管记录及相关执法文书，查明履职尽责情况。

六、工作建议

包括:1. 对当地政府或生态环境部门提出的执法建议;2. 拟采取的处理措施或下步工作等。

七、落款

审核人姓名**** 联系方式: ****

调查主办人**** 联系方式: ****

调查协办人**** 联系方式: ****

日期

市生态环境局或分局公章