

濮阳市 12369 热线管理 制度汇编

二〇一九年

目 录

- 一、12369 环境热线岗位职责
- 二、12369 环境热线保密制度
- 三、12369 环境热线举报电话值班制度
- 四、12369 环境热线接线员用语规程
- 五、12369 环境投诉流程图
- 六、濮阳市 12369 有奖举报操作规程
- 七、濮阳市综合执法组各成员单位职责
- 八、濮阳市环境污染有奖举报暂行办法

12369 环境热线岗位职责

一、负责全市 12369 环境热线工作的组织、协调、指挥、调度和督办。

二、制定全市 12369 环境热线举报管理制度。

三、集中受理全市范围内环境污染、生态破坏的举报事项。

四、对通过“12369 全国联网管理平台”、市长信箱、人民网、部信访系统、省信访系统、大气污染热点网格监管平台，做到及时转办、交办、催办、督办。

五、研究、分析环境举报热线工作情况，向生态环境主管部门提出改进工作的意见和建议。

六、向分管领导和上一级生态环境主管部门提交年度工作报告，报告举报事项受理情况以及举报件的转办、交办、答复、催办、督办等情况。

七、检查、指导下级环境举报热线工作，总结交流工作经验，组织工作人员培训。

12369 环境热线保密制度

一、工作人员要严格遵守法律法规和各项保密规定。

二、工作人员在自己的职责范围内操作系统，严禁超职权操作系统；禁止非工作人员操作系统；禁止操作人员向非工作人员介绍系统构造。

三、工作人员要为举报人保守秘密。不向无关人员泄露举报人的身份信息和举报事项。

四、严禁工作人员相互谈论、传播涉及投诉具体事宜，不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看。

五、工作人员办公完毕应及时整理桌面，重要文件及时归档入柜，防止遗失。

六、严禁工作人员将重要资料带出；严禁私自拷贝资料。

七、严禁私自销毁有关资料。

八、借阅、复制有关资料，需经分管领导同意。

九、工作人员泄密将按有关规定进行严肃处理。

12369 环境热线举报电话值班制度

一、12369 环境热线实行 24 小时全天候值班制度，确保两人在岗。

二、值班人员必须准时到岗，严守工作岗位，不得擅自脱岗，保证 12369 环境热线畅通，随时接听、接待、接受群众来电、来访、来信和网上投诉、举报。

三、对每一件环境污染投诉、举报，值班人员受理时必须做到热情礼貌，语言文明，耐心细致，认真询问投诉举报人的姓名、电话号码、地址、单位及举报事项。对举报投诉内容不属生态环境部门职责范围的要解释清楚。

四、值班人员要认真做好值班记录，做到内容详细、要素齐全。及时录入报联网管理平台，并统一负责填写《12369 环境热线登记表》做到一事一档。

五、值班人员按规定时间进行交接班。不得擅自离岗，迟到、早退，不得占用热线电话拨打私人电话，不做与工作无关事项。

六、接到突发性环境污染事故报告后，应问清详细情况并立即报告有关领导和应急处理小组。

七、对违反制度人员严肃处理问责。

12369 环境热线接线员用语规程

为提高业务水平，保证接线质量，特制定本接线用语规程。

一、接线前文明用语

[接通电话后，向群众热情地说]您好！濮阳市环境热线，请问您要反映什么问题？

[遇到接通电话而无声音时]对不起，听不到您的声音，请您稍候再拨，再见！

[遇到骚扰电话时]对不起，这里是环境热线，您的通话内容已被录音，请注意自己言辞，再见！

二、接线中指导用语

1、请您说下详细地址：

在哪个县（区）？哪个乡（镇、街道）？哪个村（街）？什么方位？

在哪条路？哪段？哪侧？附近有什么标志性建筑？

2、请问：有单位（项目）名称吗？生产什么的？什么时间生产？有什么污染？

3、您反映的是……对吧，您还有其它问题吗？

4、我已记录下来，会马上通知执法人员。

5、您举报的这个问题属于有奖举报的范围，请问能否留下姓名和联系方式？执法人员核实后会通知您领取奖金。

三、接线后文明用语

[接听完群众电话后，向群众客气地讲]我们马上将您反映的问题交办有关单位调查处理，尽快给您答复（解决）。感谢您的来电，再见！

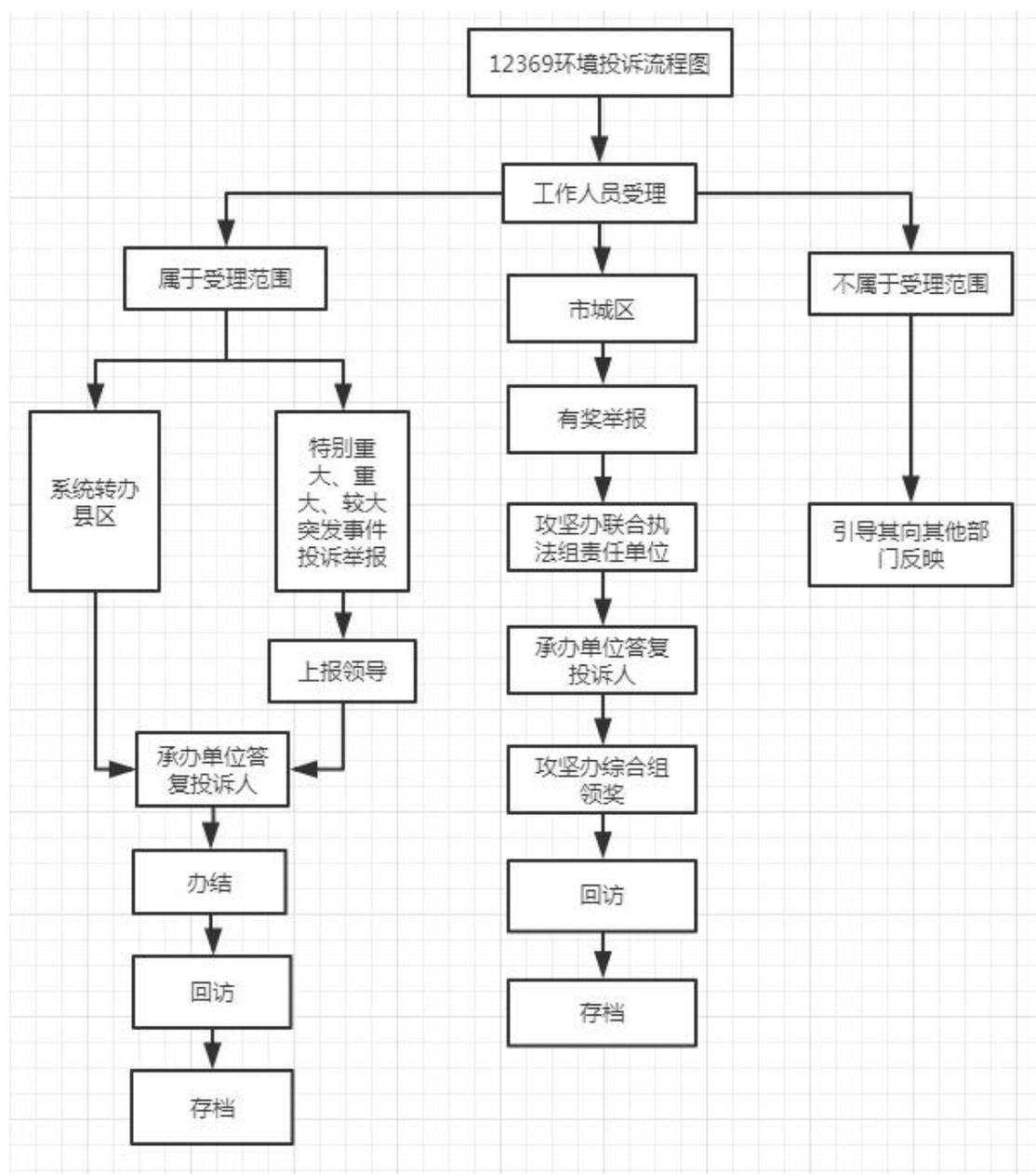
[群众反映与热线服务范围无关的电话时]对不起，您反映的问题按职责划分，是属于**部门管理的，请您拨打**部门的电话**反映好吗？

[听到群众的表扬后说]不客气，这是我们应该做的，感谢您的来电，再见！

四、回访文明用语

[向群众回访]您好，我是濮阳市 12369 环境热线工作人员，对您做个回访，您对举报办理结果满意吗？您对执法人员反应速度满意

吗？您对我们接话员的服务质量满意吗？好的，谢谢您的配合，再见！



濮阳市 12369 有奖举报操作规程

一、濮阳市 12369 环境热线实行集中受理，各县区不再保留 12369 热线接听，市环境投诉受理中心负责全市范围内的 12369 环境热线举报受理工作。

二、12369 环境热线实行 24 小时值班制度，随时接听群众举报投诉，值班人员接听群众来电时要热情礼貌、耐心询问举报人投诉事项，提示举报人留下真实姓名及有效联系方式，并填写“12369 热线登记本”。

三、12369 环境热线工作人员接群众投诉后，按照市联合执法组成员单位职责，第一时间通过对讲系统、微信、邮箱纸质交办市联合执法组成员单位调查处置，属五县范围的投诉事项，按照属地管理原则，第一时间通过电话、微信、邮箱交办五县环境攻坚办（生态环境分局）调查处置。

四、市联合执法组各成员单位要保持对讲机 24 小时接听畅通，实行 24 小时值班制度，建立快速查处机制，组建常态化值班备勤执法队伍，对 12369 热线指派的举报线索快速反应，及时调查处置，调查处理结果由市联合执法组承办单位负责反馈给举报人，情况属实（市城区符合领奖）的于 7 个工作日内将调查处理结果反馈市环境攻坚办综合组（联系人： 电话： ）。

五、属市城区联合执法组成员单位职责范围的有奖举

报，查证属实后，由承办单位办理并填写“濮阳市环境污染举报信息核查登记表”报市环境攻坚办综合组。

六、市环境攻坚办综合组负责对联合执法组成员单位呈报的“濮阳市环境污染举报信息核查登记表”进行审核，及时核对有奖举报人身份信息，填写“濮阳市环境污染举报奖金发放登记审批表”，并发放相应奖励。

七、五县环境攻坚办（生态环境分局）和市环境攻坚办联合执法组各成员单位要于7日内将所承办的投诉办理情况报市环境投诉受理中心（联系电话：4420510）。

附件 1

12369 环境热线有奖举报问题线索 交 办 单

_____:

现将投诉人举报环境问题线索交你单位，请及时核查处理，并于七日内将办理情况书面上报。

附件：12369 环境热线有奖举报问题线索

微信号：13525631998

固定电话（传真）：0393-4420510

联系人：田 佳 15539327813 徐佳美 15617792131

邮 箱：pys12369@163.com

市环境投诉受理中心

年 月 日

12369 环境热线有奖举报问题线索

序号	时间	来电人姓名及联系方式	反映问题	备注

市联合执法组各成员单位职责

市生态环境局:工业企业非法排放大气、水、固体废弃物造成的污染、工业企业的煤场、料场、堆场未采取密闭、苫盖、喷淋等有效防尘措施;涉重金属生产、加工、使用的企业,违法排放废水、废气、废渣的;违法排放、倾倒、处置含有毒害性、放射性、传染病病原体等污染物的;排污单位向饮用水水源地一级保护区自然保护区核心区违法排放污染物的;国家明令禁止的“十五小”、“新五小”、“散乱污”,未依法取缔到位的,有生产行为的;排污企业不正常使用污染物处理设施,或擅自拆除、闲置污染物处理设施的;工业企业超标排放污染物,未经批准或擅自恢复生产的;加油站、储油站等不正常使用油气回收装置的;汽修店、建筑涂料粉刷、家具制造、汽车制造、包装印刷、溶剂涂料生产、石墨碳素等行业未安装挥发性有机物治理设施、不能正常使用、不能正常达标、未经验收等违法行为;在道路上行驶的机动车污染;河道排污口污染(工业排污口);露天喷漆;排污单位拒不执行空气重污染应急管控规定的;篡改、伪造监测数据等逃避监管的;通过暗管、渗井、渗坑、灌注等违法排放污染物的

市住建局:施工工地污染(含拆迁工地),未按要求落实“六个百分百”

市公安局:违反规定燃放烟花爆竹、黑烟车、黑加油站、违法流动销售桶装汽油的车辆

市农业农村局:焚烧秸秆、农业大棚、畜禽养殖场燃煤

市城市管理局:黑臭水体及河道排污口污染(市政排水口)、焚烧垃圾、焚烧树叶、餐饮服务业油烟污染、露天烧烤、渣土车、“黑车”(未在市城管局办理建筑垃圾处置核准手续的车辆)非法清运建筑垃圾等其他产生烟尘严重烟尘污染环境

市商务局:黑加油站点、违法流动销售桶装汽油的车辆;加油站、储油站等未安装油气回收装置的

市市场监管局:违法加工及销售散煤、违法使用散煤

市交通运输局:油罐车未安装油气回收装置的

其他未尽事宜,由12369热线按照各部门职责分工进行交办。

濮阳市环境污染有奖举报暂行办法

第一条 为鼓励公众积极参与打击环境违法行为，持续改善我市环境质量，结合我市实际，制定本办法。

第二条 环境污染有奖举报的范围

- (一) 扬尘污染
- (二) 工业企业非法排放大气、水、固体废弃物造成的污染
- (三) 燃煤污染
- (四) 挥发性有机物污染
- (五) 机动车污染
- (六) 焚烧秸秆、焚烧垃圾、违反规定燃放烟花爆竹、餐饮服务业油烟污染及露天烧烤等污染
- (七) 黑臭水体及河道排污口污染
- (八) 渣土车污染
- (九) 其他违反环境保护法律法规，污染环境的违法行为

第三条 有奖举报途径

- (一) 电话举报：12369
- (二) 来信来访举报：濮阳市环境污染防治攻坚战领导小组办公室，地址：濮阳市开州路市政府9号院（老检察院）7楼710房间，邮编：457000
- (三) 濮阳市生态环境局网站：
<http://www.pyshbj.gov.cn> 或“12369 环保举报”微信公众

号。

第四条 环境违法行为的核实办理

（一）奖励核实

市攻坚办联合执法组依法对举报内容进行调查、情况属实的依法进行查处。按要求核实奖励条件，并将核实信息书面反馈到濮阳市污染防治攻坚战领导小组办公室。

（二）办理时限

市城区承办案件 7 个工作日办结；案件办理需延期的，由联合执法组在办理时限期满前向濮阳市污染防治攻坚战领导小组办公室提出申请，经批准后方可延期。

（三）办理要求

联合执法组负责对承办案件依法处理到位，并负责对查处情况进行解释。

第五条 有奖举报的环境违法行为的奖励金额：

（一） 举报案件符合下列情形之一的，经联合执法组查实，给予举报人 500 元奖励。

1. 在道路上行驶的机动车污染，被举报车辆经监测，超出国家排放标准、下达限期改正书的；

2. 违法使用散煤的；

3. 施工工地污染（含拆迁工地），未按要求落实“百分之百”的；

4. 垃圾、秸秆、树叶焚烧及餐饮服务业油烟污染（经检测不达标的）及露天烧烤等其他产生烟尘严重污染环境的；

5. 燃放烟花爆竹的；
6. 加油站、储油站、油罐车等未安装或未正常使用油气回收装置的；
7. 露天喷漆污染环境的；
8. 工业企业的煤场、料场、堆场未采取密闭、苫盖、喷淋等有效防尘措施的；
9. 加油站、汽修店、餐饮店、建筑涂料粉刷、家具制造、汽车制造、包装印刷、溶剂涂料生产、石墨碳素等行业，未按规定安装挥发性有机物治理设施、不能正常使用、不能达标排放、未经验收等违法行为；
10. “黑车”（未在市城管局办理建筑垃圾处置核准手续的车辆）非法清运建筑垃圾的；
11. 黑臭水体污染。市城区范围内的黑臭水体污染（河流、坑塘、沟渠以及较大面积的地面污水积存等水体，通过城市黑臭水体定义判定、调查问卷判定、分级标准与测定方法判定等手段认定）；
12. 排污口。市城区范围内尚未发现的、违法排放污水的排污口；
13. 其他违反濮阳市环境污染防治工作规定的污染行为。

（二）举报有下列违法行为的，经综合执法组查实，给予举报人 1000 元奖励。

1. 涉重金属生产、加工、使用的企业，违法排放废水、废气、废渣的；

2. 违法排放、倾倒、处置含有毒害性、放射性、传染病病原体等污染物的；

3. 排污单位向饮用水水源地一级保护区、自然保护区核心区违法排放污染物的；

4. 国家明令禁止的“十五小”、“新五小”、“散乱污”，未依法取缔到位的，有生产行为的；

5. 排污企业不正常使用污染物处理设施，或擅自拆除、闲置污染物处理设施的；

6. 工业企业超标排放污染物，未经批准或擅自恢复生产的；

7. 违法流动销售桶装汽油的车辆；

8. 违法加工及销售散煤的。

（三）举报下列违法行为的，经综合执法组查实，给予举报人 5000 元奖励。

1. 排污单位拒不执行空气重污染应急管控规定的；

2. 篡改、伪造监测数据等逃避监管的；

3. 黑加油站点（没有取得合法手续）；

4. 通过暗管、渗井、渗坑、灌注等违法排放污染物的。

（四）举报重大环境违规违法线索的，经综合执法组查实，按照查处案件罚款额度 10% 的比例给予举报人奖励。

第六条 有奖举报奖金的发放

（一）举报的环境违法行为经调查核实后，攻坚办工作人员在 7 个工作日内通知举报人领奖；

（二）工作人员电话或短信通知举报人领奖时应登记举

报人基本信息，包括姓名、身份证号等；

（三）有奖举报奖金发放可采用指定地点当场领取现金或银行转账方式。

（四）举报人获得奖金包含个人所得税的，举报人应依法向税务部门进行申报和缴纳；

（五）工作人员要如实填写《濮阳市环境污染举报信息核查登记表》和《濮阳市环境污染举报奖金发放登记审批表》，按规定程序审批发放。

第七条 有奖举报奖金的申领

（一）举报人应在接到领奖通知之日起 30 个工作日内，携带身份证或其他有效证件，前往指定部门领取奖金，或向攻坚办提供有效身份证明复印件和银行账号；

（二）举报人领取奖金时，因特殊情况委托他人代领的，应出具委托书、委托人和被委托人身份证明；

（三）无法联系到举报人或逾期未领取的，视为自动放弃。

第八条 相关要求

（一）举报人应符合以下条件

1. 举报人是非濮阳市污染防治攻坚战成员单位系统干部职工；

2. 举报人举报的环境违法行为未在新闻媒体上公布；

3. 举报人通过正常途径进行举报，不得妨碍社会公共秩序、信访秩序及损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利；

4. 举报人反映的情况真实客观，没有捏造、歪曲事实和诬告陷害他人的行为，对举报内容的真实性负责，并有协助查明环境违法行为的义务；

5. 故意捏造、诬陷或制造事端、恶意举报、严重扰乱公共秩序的，市攻坚办提请有关部门依法追究其法律责任。

（二）举报人应向受理部门提供下列情况

1. 环境违法行为的主体；
2. 环境违法行为的发生时间、具体位置和内容；
3. 举报环境违法行为的相关材料，如照片和录像等；
4. 举报人的基本情况、身份证号码及联系方式。

（三）举报奖励遵循的原则

1. 对举报同一违法行为，不得重复奖励，只奖励第一时间举报人，举报时间顺序以受理举报登记的时间为准；

2. 联名举报的，奖金由举报人自行分配；

3. 举报的环境违法行为被查处且已结案，排污单位再次涉嫌违法排污的，可以继续举报，经查证确属违法行为的，可再次获得奖励；

4. 任何单位或个人弄虚作假骗取奖励资金的，取消其奖励资格；已经奖励的，收回奖金并按国家相关规定进行处理。

（四）对工作人员的要求

1. 举报受理、处罚、奖励等相关机关及其工作人员对举报人信息严格保密；

2. 对泄露举报人情况、打击报复举报人行为的，依法进行查处，构成犯罪的，由司法机关依法追究其刑事责任。

第九条 有下列情形之一的不在奖励范围

(一) 未按照本办法规定举报或举报事实不清、举报对象不明;

(二) 举报的违法行为已被立案调查;

(三) 举报的违法行为已在限期整改期间之内;

第十条 本有奖举报暂行办法只适用市城区范围内。

第十一条 此奖励资金来源为市财政专项资金。

第十二条 此办法自颁布之日起实施。

濮阳市环境污染举报信息核查登记表

时 间			
举报人姓名		联系电话	
举报企业名称			
反映问题			
是否属实			
查处情况			
反馈情况			
办理人员			
领导批示			

濮阳市环境污染举报奖金发放登记审批表

时 间			
举报人姓名		联系电话	
被举报企业情况			
举报人相关资料			
领 奖 情 况			
领奖人员签字			
办理人员签字			
审批人签字			

生态环境污染矛盾纠纷排查化解制度

一、市局依托 12369 环境热线集中受理生态环境污染矛盾纠纷案件，受理接待群众来信来访。

二、对群众要求调解和排查出来的环境污染社会矛盾纠纷统一受理登记并进行汇总梳理。

三、根据矛盾纠纷的性质、类别，按照“属地管理”原则，及时交办到有关县（区）和科室。

四、各县（区）分局对交办的一般环境纠纷，应在 7 个工作日内办结；一般行政争议，应在 15 日内办结；特殊情况可适当延长办理时间，但最长不超过 2 个月。办结后要及时向 12369 环境热线报告。不能按时办结的，要报告原因。

五、市 12369 环境热线对已解决的矛盾纠纷，特别是有重大影响、疑难复杂、可能出现反弹的环境污染矛盾纠纷要定期进行回访。