

# 河南省生态环境厅

## 河南省生态环境厅 关于全省 12369 环保举报热线 实行一号受理的通知

各省辖市、济源示范区生态环境局：

为把全省 12369 环保举报平台打造成服务群众、转变作风、化解矛盾、树立形象、打击违法的平台，构建公众积极参与发现举报生态环境问题机制，提高生态环境管理效能，省生态环境厅决定自 2020 年 10 月 1 日起，全省 12369 环保举报热线实行一号受理。现将有关事宜通知如下：

### 一、12369 环保举报热线平台设置

全省设置省、省辖市两级 12369 环保举报热线平台，共开通 42 条话务专线，其中省级平台开通 4 条话务专线，郑州市开通 4 条话务专线，其他省辖市（济源示范区）平台各开通 2 条话务专线。各县（市）、区 12369 环保举报热线平台取消话务受理业务，安排专人负责上级转办件的接收、转办、调度、汇总、报告等业务。

### 二、12369 环保举报热线接听方式

全省 12369 环保举报热线实行“统一受理，分级处理，联网

统计，数据共享”，统一实行人工接听，取消语音提示及县（市）、区转接功能。全省 42 条话务专线全天 24 小时处于值机状态，随机接听来自全省各地的环保投诉电话。电话接通后，平台统一对外称“河南省 12369 环保举报热线 xxxx 号话务员”，不得称“某某市 12369 环保举报热线 xxxx 号话务员”。

### 三、12369 环保举报热线保障措施

全省 12369 环保举报热线技术改造由省生态环境厅委托联通公司统一负责实施，42 条话务专线通信费用由省生态环境厅统一支付。各省辖市级 12369 环保举报平台工作机构、人员队伍、办公经费、工资福利等仍由各省辖市（济源示范区）生态环境局负责解决。已经纳入 12345 市长热线的，除继续履行 12345 市长热线职能外，需按现行要求单独设置 12369 环保举报受理职能，实行“双号并行”。

### 四、话务员编号规则

全省 12369 环保举报热线话务员实行统一编号，编号规则为：省厅 0001...、郑州市 0101...、开封市 0201...、洛阳市 0301...、平顶山市 0401...、安阳市 0501...、鹤壁市 0601...、新乡市 0701...、焦作市 0801...、濮阳市 0901...、许昌市 1001...、漯河市 1101...、三门峡市 1201...、南阳市 1301...、商丘市 1401...、信阳市 1501...、周口市 1601...、驻马店市 1701...、济源示范区 1801...。各省辖市级 12369 环保举报热线话务员以此为准按现有话务员进行编

号，并于9月18日18时前报省生态环境执法监督局。

## 五、工作要求

（一）高度重视，加强领导。各省辖市（济源示范区）生态环境局要充分认识开通全省12369环保举热线一号受理，是畅通群众举报途径、鼓励群众发现问题线索、积极参与污染治理的现实需要，也是从快查处环境违法、提高生态环境管理效率的迫切需要，要按照要求，专题研究，专门部署，厘清责任、明确时限、强化保障，加快推进12369平台能力建设。各省辖市（济源示范区）12369值班室坐席要接通省厅内网，根据实际情况配备办公电脑和IP话机（含耳麦），话机品牌可选择潮流/亿联/方位/亿景，网络接线方法：用网线分别连接交换机与话机、交换机与办公电脑，于9月23日前完成12369环保举热线切割的各项准备工作。

（二）严格标准，规范服务。省厅将进一步明确12369环保举报平台工作职责、程序流转、文明礼仪、信息保密、机房要求、档案管理、目标考核等制度规定，全面加强规范化管理，力争做到统一规划、统一设施、统一受理、统一分办、统一服务、统一服装。

（三）加强培训，树好形象。要进一步加强12369环保举报平台工作人员业务培训，不断提高人员综合素质，规范文明用语，强化服务意识，改进工作作风，着力将全省12369一号受理热线打造成为生态环境部门展示良好形象的对外服务平台。省厅将在

近期举办 12369 业务培训班。

联系人：王浩通

联系电话：0371-66309225；13608697558

