

鄂州市生态环境局文件

鄂州环发〔2022〕9号

鄂州市生态环境局关于印发 《鄂州市生态环境局信访工作制度》的通知

支队、各分局（大队）：

现将《鄂州市生态环境局信访工作制度》印发给你们，请认真贯彻落实。



鄂州市生态环境局信访工作制度

为保持我局同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，加强和规范我局信访工作，根据《信访条例》等有关规定，建立本制度。

一、信访工作的指导思想和原则

(一) 信访工作的指导思想：以新时代中国特色社会主义思想为指导，切实为人民群众解难，倾心为发展大局献策，全力为维护稳定尽责。

(二) 信访工作的基本原则：

1. 属地管理、分级负责、归口办理，谁主管、谁负责的原则；
2. 依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则；
3. 实事求是，有错必纠和治标与治本相结合的原则；

二、信访工作程序

(一) 来信办理

1. 对来信要进行登记管理。对不属于我局职权范围的信访事项，应当告知信访人向有关部门提出。

2. 对来信要报送有关领导阅批，凡署名信件直接送至主要领导阅批，根据领导批示及管理权限分级归口办理。

3. 上级机关、上级领导批办以及其他部门转办的信访件，由局办公室呈报领导审批后，由信访应急科按领导批示及管理权限分级归口办理；

4. 做好存档工作，按来信类别，整理后移交档案室存档。

（二）来访接待

1. 对来访者应填写《来访接待登记表》；

2. 接待人员应认真听取来访人的陈述，了解来访人来访的目的、要求及反映的主要问题的时间、地点、主要事实、证据等，做好《接来访记录》；

3. 对不需要处理的一般问题，应说明理由或原因做好来访人的思想工作；对应解决的问题，做好登记，呈送领导审批后，再按领导批示及管理权限分级归口办理；

4. 对重要来访、突发性或重大集体上访，有相关领导接待处理；

5. 做好存档工作，按来访类别，整理相关材料移交档案室存档。

（三）网信办理

1. 安排专人对 12345 市民服务热线、微信举报平台、阳光信访系统等网络平台进行巡查；

2. 对不属于我局职权范围的信访事项，应当告知信访人向有关部门提出；对应解决的问题，做好登记，呈送领导审批后，再按领导批示及管理权限分级归口办理；

3. 对事关发展和稳定的热点、难点问题，报请相关领导下访处理；

4. 做好存档工作，按网信类别，整理相关材料移交档案室存

档。

三、信访工作要求

（一）办理信访事项应当自受理之日起 60 日内办结，并将办理结果答复信访人；情况复杂的，经局主要领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

（二）对上级机关、上级领导转交办的信访事项，办结后由承办单位或具体承办人及时将办理结果形成书面报告，经局领导批准后由信访应急科反馈相应机关和领导。

（三）办理信访的工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。

（四）严格执行信访工作纪律和举报保密制度，保护举报人的合法权益，严禁将举报信转给被举报单位和被举报人，防止打击报复。

（五）信访工作人员，在信访工作中要认真负责，依法办事，若出现玩忽职守、徇私舞弊等失职、渎职行为，将严格依照有关法律、法规和《信访条例》的规定，追究有关责任人员的行政、刑事责任。

（六）信访工作人员要认真做好信访登记和转送登记工作，应根据信访的内容、性质、反映问题的轻重程度等情况，分类进行处理；单位能够处理的，要及时处理；对一时难以解决的问题，要进行耐心的说明与解释，应主动和有关责任单位科室取得联系，

共商处理办法；属于转请领导批办的应及时，并按批示的意见认真办理。要做到事事有结果，件件有回音。

（七）建立长效监管机制，严格落实环境信访后督查制度，对办结的信访件采取定期检查、不定期抽查的方式开展督查，由被动查处变主动出击，防止信访问题死灰复燃造成重复信访。

（八）实行信访工作领导责任制。单位主要领导负总责，分管领导具体抓。