

杭州市环境保护局文件

杭环发〔2016〕27号

关于印发通过法定途径分类处理环境信访投诉 请求工作的实施意见（试行）的通知

各区、县（市）环保局（分局），杭州经济开发区、西湖风景名胜区、之江旅游度假区、大江东产业集聚区环保局，局机关各处室，局直属各单位：

根据中央、省委和市委关于“法定途径优先”要求的工作部署，现将《关于通过法定途径分类处理环境信访投诉请求工作的实施意见（试行）》印发给你们，请各地结合工作实际，认真贯彻落实。

杭州市环境保护局

2016年4月14日

附件

关于通过法定途径分类处理环境信访 投诉请求工作的实施意见（试行）

党的十八届三中全会、四中全会提出改革信访工作制度、把信访纳入法治化轨道，保障合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法的结果。根据国务院《信访条例》、环保部《环境信访办法》和《关于改革信访工作制度依照法定途径分类处理信访问题的意见》（环发〔2015〕111号），以及省环保厅相关要求和《市委办公厅市政府办公厅关于推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的实施意见（试行）》（市委办发〔2015〕83号）等相关文件要求，结合我市工作实际，提出以下意见。

一、分类梳理信访投诉(举报)请求

环境保护涉及经济社会发展和大众日常生活的方方面面，既有政府职能，也有司法机关职能，还有一些属于市场调节和个人选择范畴。综合群众反映对象、具体诉求以及法律法规授权等因素，经过梳理，我市各级环保部门面对的信访投诉（举报）请求问题，主要分为以下四类：

（一）环保业务类：群众投诉（举报）企业事业单位和其他生产经营者（以下简称“排污单位”）违法排污、违反环保行政许可事项等环境管理制度，申请调解环境污染损害纠纷，要求公开政府信息，应环保部门公示邀请提供违法线

索或提出工作建议或向环保部门咨询有关业务等事项。主要特征是，投诉（举报）的对象是排污企业、项目建设单位、环评单位和监测、损害评估机构等。实际上是为环境执法、许可等业务工作提供线索等。投诉（举报）对象（或者纠纷另一方）不是《信访条例》第十四条规定的机构和人员，不适用信访处理程序，而应当适用环境保护法律法规规定的业务工作程序办理。

（二）复议诉讼类：群众与排污单位发生环境污染损害纠纷，经当地环保部门调查处理或基层政府、人民调解机构调解后，未达成协议，或者达成协议后反悔；与环保部门发生行政纠纷，经调查处理后，当事人仍坚持变更、撤销引发纠纷的原具体行政行为；已经进入诉讼、行政复议程序等事项。主要特征是：对环保部门作出的具有法律效力的行政许可、行政处罚等行政行为不服，或者对行政复议机关、司法机关作出的决定、判决（裁定）不服，要求变更或撤销；或者认为环保部门作出行政行为适用法律错误；或者要求排污单位赔偿损失；或者主张国家赔偿等这类事项，只能通过行政复议、行政诉讼、民事诉讼等法定程序对原行政行为进行审查，得出维持、变更或者撤销的结论，或者对环境污染损害纠纷作出判决。

（三）环境信访类：群众对各级环保部门及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见的事项。主要特征是，反映对象为环保部门（含派出机构、直属单位）或其工作人员。一般是对已反映业务事项处理和执行或落实结果不满，请求上级督促责任单位改正、补救，或者对环保部门体制机

制、治理规划、办事制度、工作成效，或者工作人员工作方法、作风等方面有意见，建议环保部门改进的事项。这类事项符合《信访条例》第十四条规定，适用信访处理程序办理。

（四）非环保部门职能类：群众从“大环保”概念出发，为市容环境卫生、水土保持、河湖管理、节水节能、淘汰落后产能等工作提供违法线索，提出请求或者意见建议，对资源综合利用、发展新能源和环保型产品提出建议等事项。这些事项与保护环境有关，但不属于环保部门职能，依法应当由其他负有环境保护监督管理职能的部门核查，确定适用何种程序处理。另外，鉴定、推广环境治理技术或设备等事项不属于政府职能，属于市场调节范畴。

二、分类导入相应法定途径办理

（一）对环保业务类事项，由负有直接监督管理职责的环保部门导入行政执法、行政许可、信息公开等途径处理。

对投诉（举报）排污单位违法排污、违反行政许可事项等环境管理制度的，按照环保法律法规和规章进行处理；反映环评单位和监测、损害评估机构未按规范、标准从事评价、监测、评估业务的，由负责所涉案件调查处理、所涉项目行政许可的环保部门处理，优先导入相应法定途径；涉及环境污染损害纠纷的，由当地环保部门依法对环境污染问题作出处理，经处理后仍存在损害赔偿纠纷的，由环保部门移送当地政府或人民调解机构进行调解；可以通过公开信息解疑释惑的，由制作信息的环保部门主动或依申请公开信息。对检举环保工作人员违反党纪政纪的事项，按干部管理权限转纪检（行政监察部门）、组织人事部门办理。

（二）对复议诉讼类事项，由作出行政许可、行政处罚等具体行政行为的环保部门，告知当事人可以依法定途径申请行政复议；或者直接向人民法院提起诉讼。对环境污染损害赔偿纠纷，引导其提起民事诉讼。

（三）对环境信访类事项，由有权处理的环保部门按照《信访条例》、《环境信访办法》规定的程序办理。对申诉求决、检举类事项，由被反映单位上一级环保部门调查核实，或者由其责成被反映单位自行调查核实并报告结果，由调查核实的环保部门答复信访人；对信访人所提批评意见，在调查核实后，有则改之，无则加勉；对属于本部门职能、符合政策法规、具备实施条件的建议予以采纳。

（四）对非环保部门职能类事项，由收到申请事项的环保部门引导群众向当地主管部门、政府信访机构反映，并说明理由。群众反映“大环保”问题的同时，有属于环保部门职能内容的，负有直接监督管理职责的环保部门应当受理该部分内容。对技术（设备）论证（鉴定）、专利转让、推广等非政府职能的事项，引导群众按市场机制寻求合作。

群众若在同一时间提出多个问题，涉及上述多个类别的事项，各级环保部门须分类导入相应途径办理。

三、重点工作环节和规定

（一）制订本地区“法定途径清单”。各地环保部门要结合编制本部门权力、责任清单，根据国家和地方法律法规以及本级政府部门“三定方案”，对环境信访问题进行梳理分类，对本地多发问题进一步细化，制订符合本地特点的“法定途径清单”，在媒体上发布，在本部门公众接待场所公布

或发放。

（二）坚持“法定途径优先”。对群众反映属于环保部门职能的环境问题，优先导入环保业务、复议诉讼途径办理。把适用信访处理程序的事项限定在《信访条例》第十四条规定的范围内，防止环保业务类、复议诉讼类事项“倒流”进信访途径。

（三）分类办理的工作程序与答复（告知）方式

1. 环保业务类事项，对投诉（举报）排污单位环境违法违规行为的，按照《杭州市 12369 环保举报热线工作管理办法（试行）》、《杭州市环境信访调处反馈和督查规范》、《杭州市 12369 环保微信举报工作管理暂行规定》等规定的程序处理；涉及行政许可、行政调解、信息公开、行政监察、咨询服务等业务的，按照《杭州市环保局行政调解工作暂行办法》、《杭州市环保局信息公开管理办法》等规定的程序处理。

对实名投诉（举报）排污单位环境违法违规行为的，并要求书面反馈的，用“投诉（举报）事项答复函”反馈调查处理结果；通过电话、网络、微信、来访等渠道投诉（举报）的，可以通过原渠道以及回访、座谈会等方式反馈结果，并通过电话录音、录像等方式做好证据留存。

投诉（举报）事项答复函中，主要包含投诉（举报）人主要诉求、调查核实情况、处理意见等内容。

2. 行政复议类事项，依照《行政复议法》、《中华人民共和国行政复议法实施条例》等规定的程序处理，出具相关文书资料。

3. 环境信访类事项，按照《信访条例》、《浙江省信访事项复查复核办法》等规定的程序，在法定期限内办理信访事项，向信访人出具信访事项处理意见书或信访事项答复意见书。

4. 非环保部门职能类事项，根据群众反映问题的原渠道进行告知，对来信有详细邮寄地址、联系方式和姓名的按本级政府规定程序转送信访机构或同级主管部门，并出具转送文书。

各区、县（市）环保部门可参照省、市相关规定制定本地区的工作办理规程。

（四）办理期限

1、环保业务类，针对投诉（举报）排污单位环境违法违规行为的，根据《环保举报热线工作管理办法》（部长令第15号），自受理之日起60日内办结。情况复杂的，经本级环保部门负责人批准，可以适当延长办理期限，并告知投诉（举报）人延期理由，但延长期限不得超过30日。

法律法规另有规定的，遵从其规定。

2、行政复议类，自受理申请之日起60日内作出行政复议决定。情况复杂，不能在规定期限内作出行政复议决定的，经本级环保部门负责人批准，可以适当延长，并告知申请人和被申请人；但是延长期限最多不超过30日。

3、环境信访类，应当自受理之日起60日内办结，情况复杂的，经本级环保部门负责人批准，可以适当延长办理期限，并告知信访人延期理由，但延长期限不得超过30日。

4、非环保部门职能类，对来信有详细邮寄地址、联系

方式和姓名的，自收到群众来信之日起7日内转送相关职能部门。

（五）积极回应社会关切。对群众普遍关注、媒体曝光或经多次处理回复仍不息访的，负责调查处理的环保部门在不泄露国家秘密、当事人隐私、商业秘密的前提下，可以会商当地政府、乡镇街道、村委会举行信访听证，或者将调查处理结果在媒体上公布，接受公众监督。

四、相关工作要求

（一）加强组织领导。各级环保部门信访工作领导小组要把此项工作作为信访工作制度改革的核心内容和重要抓手，指导、协调各相关部门严格按照权限和程序履行职责，畅通依法办事的路径，加强各环节之间的衔接配合。

（二）加强宣传引导。各级环保部门要采取多种方式加强宣传，要利用官方网站、微博、微信等渠道宣传“法定途径优先”的政策法规，解读本地区“法定途径清单”。要加强人员培训，运用法治思维和法治方式处理信访投诉（举报）问题。

（三）加强协调配合。各级环保部门要加强与本级党委、政府信访部门及其他部门的联系沟通，协调配合做好通过法定途径分类处理信访投诉（举报）请求工作。对涉及多个部门、疑难复杂的信访投诉（举报）请求，可报请同级信访工作联席会议协调处理，与相关部门共同做好判定、引导和相关处理工作。

（四）加强督促检查。各级环保部门在办理信访问题过程中，发现本单位工作不到位、办事制度不合理或者工作人

员行为不规范的，应当督促有关部门、人员及时整改、补救。同时，要注意纠正个别单位、人员可能将同时涉及环境保护和其他部门职能事项“一推了之”的错误倾向。市局将加强对此项工作的检查指导，推动工作有序开展。各级环保部门要不断完善本地区“法定途径清单”和工作程序，及时提出深化信访工作制度改革意见建议。

本实施意见自 2016 年 5 月 1 日起施行。之前我局出台的环境信访工作有关规定中关于信访投诉举报问题分类、处理途径适用的内容与本意见不一致的，以本意见为准。

- 附件：1. 环境保护领域信访投诉举报请求法定途径清单；
2. 答复文书参考文本。

附件 1

环境保护领域信访投诉举报请求法定途径清单

第一部分 环保业务类

群众投诉（举报）企业事业单位和其他生产经营者（以下简称“排污单位”）违法违规行为、投诉（举报）环评单位和环保系统监测、损害评估机构工作不规范、申请调解环境污染损害纠纷、申请环保部门公开政府信息等，环保部门应当依照环境保护、信息公开等法律法规处理。

一、投诉（举报）排污单位环境违法违规行为

1. 废水、废气、固废、噪声、辐射等方面违法排污、未按规定处置，未按要求安装（运行）相关环保设施、违反环境保护相关规定操作（管理）等行为；

2. 谎报、瞒报相关信息，重点排污单位不公开或者不如实公开环境信息；

3. 未取得许可从事相关活动。主要为未取得项目环评审批擅自建设、擅自生产；未取得危险废物经营许可证、排污许可证、危险（固体）废物转移、放射性同位素转让等许可，或者违反许可内容、未按许可规定从事相关活动；

4. 在饮用水水源保护区、自然保护区、禁燃区、城市集中供热管网覆盖区等敏感（特殊）区域未经许可、违反规定从事有关环境违法行为。

以上事项，由当地环保部门调查核实，导入环境行政处罚、责令改正途径办理，制止违法违规行为。对其中属于上

级环保部门权限的内容，由当地环保部门上报至有权限的环保部门处理。对属于需要当地政府采取拆除、关停（闭）措施的，报请当地政府执行。对群众投诉举报的同一区域、同种类型的多发性环境违法违规行爲，应报请当地政府进行集中整治。

法律依据：《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》、《环境噪声污染防治法》、《自然保护区条例》、《放射性同位素与射线装置安全和防护条例》、《放射性同位素与射线装置安全许可管理办法》、《电磁辐射环境保护管理办法》、《行政处罚法》、《环境行政处罚办法》、《污染源自动监控设施现场监督检查办法》等。

二、投诉（举报）环评单位和监测、损害评估机构工作不规范

1. 投诉（举报）环评单位在环境影响评价工作中不负责任或者弄虚作假。

2. 投诉（举报）环境监测（检测）机构在监测工作中不负责任或者弄虚作假。

3. 投诉（举报）环境污染损害评估机构在鉴定工作中不负责任或者弄虚作假。

以上事项，由负责所涉项目行政许可、所涉案件调查处理，或者对上述技术单位实施监督检查的环保部门调查处理。其中，投诉（举报）环境影响评价机构编制的环评报告所涉及的项目已通过环保审批的，引导进入行政复议、诉讼途径解决；投诉（举报）取得司法行政部门登记的鉴定机构

违法行为的，建议其向司法行政部门反映；投诉（举报）环境监测（检测）机构违法行为的，建议其向质量技术监督部门反映。

法律依据：《环境保护法》、《行政处罚法》、《环境监测管理办法》、《环境监测质量管理规定》、《建设项目环境影响评价资质管理办法》、《司法鉴定机构登记管理办法》、《浙江省检验机构管理条例》等。

三、申请调解环境污染损害纠纷

反映排污单位污染环境对自己造成损失，主张赔（补）偿的，由当地政府或人民调解机构进行调解；其中，各方对争议事实难以认定的，引导当事人先委托技术鉴定，再进入调解程序。一方不同意调解，或者调解不成，或者达成协议后反悔的，主持调解的机构引导当事人提起民事诉讼。

其他行政部门、人民调解机构已经受理调解申请，或者人民法院已受理诉讼案件的，环保部门不再受理。劳动者在职业活动中因受污染损害发生的纠纷，环保部门不受理。

法律及其他依据：《水污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》、《环境噪声污染防治法》、《人民调解法》、《侵权责任法》、《职业病防治法》、《工伤保险条例》、《杭州市环保局行政调解工作暂行办法》等。

四、应环保部门邀请提出意见建议

1. 在建设项目环评审批、环境保护设施竣工验收、危险废物经营许可证、排污许可证、辐射安全许可证等行政许可审批工作中，环保部门在媒体上公示信息，邀请公众提供线索、发表意见建议、主张权利。

2. 在国家环境保护模范城市、生态文明建设示范区、行政表彰、优秀人才评定等工作中，环保部门在媒体上公示，邀请公众提供线索、提出意见建议。

3. 在制（修）订环境保护标准、规划等规范性文件工作中，环保部门在媒体上公开征求意见。

4. 在其他临时专项工作中，环保部门在媒体上公示信息，还可邀请公众提供线索、发表意见建议。

对公示期间提出的事项，由公示机构导入行政许可程序办理，或者按公示约定的方式办理。对主张权利且不服公示机构处理意见的，由公示机构引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。对非公示期间提出的事项，作为建议转负责该项工作的机构参考。

法律依据：《行政许可法》、《环境影响评价法》、《国家环境保护模范城市创建与管理工作的办法》、《国家生态建设示范区管理规程》、《浙江省环境保护厅建设项目环境影响评价公众参与和政府信息公开工作的实施细则（试行）》等。

五、申请公开环保部门政府信息

要求了解环保部门在履行环境保护职责中制作或者获取的、以一定形式记录、保存的信息，应当引导其向作出行政许可、行政处罚等具体行政行为的环保部门申请公开政府信息。

法律及其他依据：《政府信息公开条例》、《环境信息公开办法（试行）》、《杭州市环境保护局信息公开管理办法》等。

六、咨询环保业务工作

1. 咨询环保部门机构设置、职能分工或者行政许可条件、办事程序等，导入业务工作或信息公开途径办理。

2. 咨询环保法律、法规、规章含义的，向咨询人说明法律、法规、规章的解释权限、条件和程序。环保部门可以向咨询人提供咨询意见供其参考，但此类咨询意见不具备法律、法规、规章解释的效力。

法律依据：《立法法》、《行政法规制定程序条例》、《规章制定程序条例》、《环境保护法规解释管理办法》、《行政复议法》、《行政诉讼法》、《环境信息公开办法（试行）》等。

七、举报环保部门及其工作人员违反党纪政纪

1. 反映环保部门未履行法定职责，主要包括对企业违法排污行为未履行监管职责，对群众投诉（举报）的属于本部门职责问题未依法调查处理，未履行依申请公开信息职责等。

2. 反映环保部门工作人员违反党纪政纪，主要包括向被投诉（举报）企业透露举报人信息，导致投诉（举报）人受到打击报复；向被投诉（举报）企业通风报信，导致环境污染问题或环境违法行为未查实的；滥用职权、玩忽职守等。

以上事项，按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限，向纪检监察部门、组织人事部门反映。

法律及其他依据：《行政监察法》、《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》、《行政机关公务员处分条例》、《中国共产党纪律处分条例》、《党政领导干部选拔任用工作条例》、《关于对信访事项办理中违规违纪行为实行问责的通知》等。

八、举报非环保系统工作人员干扰环境执法

1. 反映基层政府决策与环保法律法规相抵触的。

2. 反映基层政府工作人员干预环境执法的。

以上事项，根据干部管理权限转相关行政监察部门处理。

法律依据：《行政监察法》。

第二部分 复议诉讼类

对法律、法规、规章规定应当通过诉讼、行政复议途径处理的，引导当事人就引发争议的具体行政行为申请行政复议或者提起行政诉讼，或者就引发争议的民事行为提起民事诉讼。

一、不服环境行政许可、行政处罚等决定

1. 环保部门办理行政许可、处罚、强制事项过程中已书面告知当事人对行政决定不服，可以申请行政复议或者提起行政诉讼。

2. 环保部门在办理行政许可事项过程中在媒体上公示，提示公民、法人或者其他组织如认为行政许可行为侵犯其合法权益，可以申请行政复议或者提起行政诉讼。

3. 向行政许可、处罚、强制机关反映问题后，对其处理意见不满意，坚持变更、撤销原行政许可、处罚、强制决定。

以上事项，由收到申请的环保部门引导当事人，向作出行政许可、处罚、强制决定的环保部门的同级人民政府或上一级环保部门申请行政复议；或者直接向人民法院提起行政诉讼。

二、不服环保部门对举报投诉事项处理意见

1. 对投诉（举报）排污单位环境违法违规事项，环保部门经调查核实反馈当事人后，当事人仍然认为环保部门未依法履职。

2. 对环境污染损害赔偿纠纷，经调解未达成协议或者达成协议后反悔，要求重新调解。

以上事项，由收到申请的环保部门引导当事人，向调查处理投诉（举报）事项的环保部门的同级人民政府或上一级环保部门申请行政复议；或者直接向人民法院提起行政诉讼。对环境污染损害赔偿民事纠纷，引导其提起民事诉讼。

三、其他

1. 不服环保部门作出的行政征收、给付、奖励等行政行为。

2. 已进入行政复议、诉讼程序；法律、法规、规章规定应当通过行政复议、诉讼等途径处理。

以上事项，引导当事人通过行政复议、诉讼途径提出请求或者申诉。

法律依据：《行政复议法》、《行政诉讼法》、《行政复议法实施条例》、《行政许可法》、《行政处罚法》、《环境保护法》《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》、《环境噪声污染防治法》、《国家赔偿法》《侵权责任法》、《人民调解法》、《民事诉讼法》等。

第三部分 环境信访类

对环保部门（含直属单位）及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见的，由有权处理的环保部门按《信访条例》规定办理。

1. 对环保部门职责范围内的行政管理工作提出意见建议。

2. 对环保部门及直属单位工作人员职务行为提出意见建议。

3. 按照有关法律、法规及政策应该属于环保部门处理的信访事项。

以上事项，信访人应当根据信访事项的性质和管辖层级，向依法有权处理的本级或上一级环保部门提出；对跨越本级和上一级环保部门提出的信访事项，上级环保部门不予受理。有权处理环保部门要在规定期限内办理信访事项，向来访人出具处理意见书，并告知请求复查（复核）的期限和机关。

法律及其他依据：《信访条例》、《环境信访办法》、《浙江省信访事项复查复核办法》等。

第四部分 非环保部门职能类

前述三部分以外，与保护环境有关，但不属于环保部门职能的问题，根据有关法律法规和《环境保护法》第五十七条的规定，群众应当向其他负有环境保护监督管理职责的部门反映。各级环保部门接到此类事项后，按本级政府规定程序转送同级主管部门。下面列举群众反映频率较高且易混淆

主管部门的事项。

一、市容环境

1. 反映市容“脏乱差”。如随意倾倒、抛洒或者堆放生活垃圾的；在运行过程中沿途丢弃、遗撒生活垃圾的。

2. 反映生活垃圾（粪便）分类收集、处理、利用问题。

3. 反映生活污水处理、回用问题。

4. 对城市绿化工作提出建议。

5. 反映河道内的生活垃圾、建筑垃圾和病死动物尸体等环境污染问题。

6. 城市照明灯光、广告灯光、景观灯光和建筑物、构筑物外墙玻璃的光辐射或光反射问题。

7. 反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他市容环境问题。

此类问题，引导群众向当地建设、城管、农业、经贸、市场监管（工商）、水利（务）、园林绿化等部门反映。

法律及其他依据：《城市市容环境卫生管理条例》、《城市生活垃圾管理办法》、《城市建筑垃圾管理规定》、《城镇排水与污水处理条例》、《城市绿化条例》、《杭州市城市河道建设和管理条例》、《杭州市城市市容和环境卫生管理条例》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

二、城乡规划

1. 反映生活垃圾、粪便、生活污水收集、中转、处理设施，火车站、机场、轻轨、地铁、铁路、公路，输电线路及变电站，医疗机构、火葬场、公墓等公共基础设施选址（选线）规划不合理。

2.反映各地政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他城乡规划问题。

此类问题，引导群众向当地城乡规划、建设、交通运输、卫生计生、民政等部门反映。

法律及其他依据：《城乡规划法》、《村庄和集镇规划建设条例》、《城市市容环境卫生管理条例》、《铁路法》、《民用航空法》、《电力法》、《医疗机构管理条例》、《关于疾病预防控制体系建设的若干规定》、《殡葬管理条例》、《政府部门“三定方案”责任清单》以及杭州市总体规划和专项规划等。

三、城市综合管理

1.反映社会生活噪声污染问题，如商业经营活动、广场舞、室内装修、文化娱乐场所等噪声污染问题。

2.反映餐饮服务行业油烟、污水、噪声污染问题。

3.反映服务行业无照经营或超范围经营问题。

4.反映公共场所垃圾焚烧、秸秆焚烧等污染问题。

5.反映交通运输噪声污染问题，如高速公路、铁路等噪声污染问题。

6.反映自来水水质问题。

7.反映建筑施工造成的噪声、粉尘污染问题。

8.反映露天烧烤食品烟尘、气味污染问题。

9.反映宾馆、饭店、商店等公共场所室内空气质量的问题。

10.反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他城市综合管理问题。

此类问题，引导群众向当地城管、公安、市场监管（工商）、交通运输、建设、铁路、民航、卫生计生、房管等部门反映。

法律及其他依据：《治安管理处罚法》、《环境噪声污染防治法》、《大气污染防治法》、《生活饮用水卫生监督管理办法》、《道路交通安全法》、《无照经营查处取缔办法》、《公共场所卫生管理条例》、《杭州市服务行业环境保护管理办法》、《杭州市环境噪声管理条例》、《杭州市城市管理相对集中行政处罚权实施办法》、《杭州市建设工程文明施工管理规定》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

四、农业、渔业产品安全

1. 反映违法生产、销售、使用高污染、高残留农药、兽药等问题。

2. 建议指导农民合理使用农药、兽药、饲料、水产饵料。

3. 建议发展绿色农业。

4. 反映渔业水污染问题。

5. 反映病死畜禽的处理问题。

6. 反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他农业、渔业产品安全问题。

此类问题，引导群众向当地农业（渔业、畜牧）部门反映。

法律及其他依据：《农业法》、《农产品质量安全法》、《动物防疫法》、《农药管理条例》、《固体废物污染环境防治法》《水污染防治法》、《浙江省固体废物污染环境防治条例》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

五、野生动植物保护

1. 反映乱砍滥伐、捕杀野生动物、破坏森林等行为。
2. 提出保护野生动植物、湿地等建议；
3. 反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他野生动植物保护问题。

此类问题，引导群众向当地林水、农业（渔业）部门反映。

法律及其他依据：《森林法》、《野生动物保护法》、《渔业法》、《野生植物保护条例》、《湿地保护管理规定》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

六、河道湖库管理

1. 反映从河道取水、采砂，向河道、水库倾倒土石方，影响下游灌溉、人畜用水，妨碍行洪。
2. 反映未取得养殖证，在水库、湖泊、河道内非法从事水产养殖活动。
3. 反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他河道湖库海洋管理问题。

此类问题，引导群众向当地水利、农业（渔业）、海事行政等部门反映。

法律及其他依据：《水法》、《防洪法》、《水库大坝安全管理条例》、《河道管理条例》、《渔业法》、《取水许可和水资源费征收管理条例》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

七、矿山秩序

1. 反映无证采矿或者无证开山采石，或者在采矿、采石、河道采砂等过程中破坏森林植被、危及堤坝安全，爆破作业

威胁周边居民人身、房屋安全，要求取缔无证采矿行为、规范采矿秩序。

2. 反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他矿山环境问题。

此类问题，引导群众向当地国土资源、水利、安全生产、林业等部门反映。

法律及其他依据：《矿产资源法》、《矿山安全法》、《森林法》、《水法》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

八、人身财产损失鉴定

1. 反映农作物、林木(果树、花卉、药材)、养殖物(含水产品)出现减产、死亡，种植(养殖)户怀疑因周边企业排放污染物所致，要求赔偿的。

2. 反映劳动者在职业活动中接触放射性物质、有毒有害物质等造成的职业病的情况。

3. 反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他人身财产损失鉴定问题。

此类问题，要求赔偿的，提示其立即向当地农林牧渔、卫生等部门反映，申请鉴定评估损失种类、数额、原因，为后续调查、调解、诉讼提供基础材料。在当事人取得书面鉴定评估结论，并经排查确定致害范围后，由当地环保或其他部门引导当事人通过人民调解、行政调解或民事诉讼等途径处理。

法律及其他依据：《农业法》、《森林法》、《植物检疫条例》、《动物防疫法》、《执业兽医管理办法》、《渔业法》、

《渔业污染事故调查处理程序规定》、《侵权责任法》、《职

业病防治法》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

九、产业政策

1. 淘汰落后、过剩产能，对淘汰落后、过剩产能者给予补偿。

2. 发展节水节能节材技术设备，取缔粘土砖，发展新能源。

3. 限制商品过度包装，对包装容器生产、销售单位征收后期处理费、建立押金制度，对一次性制品征税等。

4. 完善应对气候变化政策和经济机制、控制温室气体排放。

5. 反映违规继续使用淘汰的落后生产工艺和污染大气环境的落后设备问题。

6. 反映进口不符合要求的化学品原料及产品问题。

7. 反映使用不符合标准的船舶用燃油问题。

8. 反映进口、销售超过污染物排放标准的机动车、非道路运动机械的；未向社会公布生产、进口机动车车型的维修技术信息；伪造船舶排放检验结果；驾驶排放不合格的机动车。

9. 反映一次性餐具及制品使用产生的环境问题。

10. 反映政府部门“三定方案”责任清单中明确规定非环保部门职责内的其他产业政策问题。

此类问题，建议群众向发改、经信、能源、水利、住建、国土、市场监管（工商）、商务、出入境、海事管理、公安等部门反映。

法律及其他依据：《水法》、《节约能源法》、《循环经济

促进法》、《产业结构调整指导目录》、《城市节约用水管理规定》、《关于印发进一步做好禁止使用实心粘土砖工作的意见的通知》、《国务院办公厅关于限制生产销售使用塑料购物袋的通知》、《国务院办公厅关于治理商品过度包装工作的通知》、《大气污染防治法》、《浙江省固体废物污染环境防治条例》、《国务院关于印发中国应对气候变化国家方案的通知》、《国务院关于国家应对气候变化规划(2014—2020)的批复》、《政府部门“三定方案”责任清单》等。

十、技术发明及公益性倡议

1. 提出治理污染的新思路新工艺，撰写环境保护方面的论文、书籍，发明治理污染的技术或设备专利。

2. 提出保护环境倡议（如少开车、不用一次性制品等）。

此类问题，提出者可自行在媒体上发表、讨论、发布广告，专利权人可通过技术交易市场等商业渠道，与需求方平等自愿开展合作，通过投标参与公共环境治理工程。环保部门不干预排污单位自主选择治理污染的技术和设备，不干预公共环境治理工程项目的招投标活动，不干预企业或个人开展污染治理技术设备开发、工程试验、市场交易活动。

法律依据：《专利法》、《招标投标法》、《政府采购法》。

十一、安全风险

反映危险化学品生产及运输、仓储企业，易燃液（气）体输送管线及储罐等离居民太近，担心发生爆炸、火灾；担心尾矿库、水库、大坝存在溃坝风险等。

此类问题，建议群众向安监、消防、能源等部门反映。

法律依据：《安全生产法》、《消防法》、《危险化学品安全管

理条例》、《水库大坝安全管理条例》等。

注：根据省编委办《关于建立市县环境保护部门与综合行政执法部门协作配合机制的指导意见》和《浙江省人民政府关于深化行政执法体制改革全面推进综合行政执法的意见》（浙政发〔2015〕4号）等相关文件要求，各区、县（市）环保部门三定方案中职责划分与上述不一致的，以当地“三定方案”责任清单为准。

附件 2

答复文书参考文本 1

XXX 环保局

投诉（举报）事项答复函

*环投复〔20**〕*号（文号）

***（投诉举报人名称）：

你（们）于****年*月*日，向***（单位名称）反映的***投诉（举报）事项，经我单位调查核实，现答复如下：

- 一、投诉（举报）人主要诉求。
- 二、调查核实情况。
- 三、处理意见。

附：投诉（举报）人基本情况（包括姓名、单位或具体地址、及身份证号等内容）

经办人： 联系电话：

（盖单位公章）

年 月 日

抄送：***（上一级主管机关或单位、交办机关或单位）

XXX 环保局

信访事项处理意见书

*环信复〔20**〕*号（文号）

***（信访人名称）：

你（们）于****年*月*日，向***（单位名称）反映的***信访事项，经我单位调查核实，现作出如下处理意见：

- 一、信访人主要诉求（注明初信或初访时间）（略）
- 二、调查核实情况。
- 三、处理依据及其他有关规定。
- 四、处理意见。

如对本机关（或单位）作出的处理意见不服，可根据国务院《信访条例》第三十四条规定，自收到本处理意见书之日起 30 日内，持本处理意见书原件向***或***（可以申请复查的单位名称）申请复查。逾期未提出复查申请的，不再受理。

附：信访人基本情况（包括姓名、单位或具体地址、及身份证号等内容）

经办人： 联系电话：

（盖单位公章）

年 月 日

抄送：***（上一级主管机关或单位、交办机关或单位、同级信访工作机构）

XXX 环保局

信访事项答复意见书

*环信答字〔20**〕*号（文号）

***（信访人名称）：

你（们）于****年*月*日向***（单位名称）反映的***信访事项，经我单位调查核实，现处理答复如下：

- 一、信访人主要诉求（注明初信或初访时间）（略）
- 二、调查核实情况。（略）
- 三、办理依据及答复意见。（略）

附：信访人基本情况（包括姓名、单位或具体地址、及身份证号等内容）

经办人： 联系电话：

（盖单位公章）

年 月 日

抄送：***（上一级主管机关或单位、交办机关或单位、同级信访工作机构）

