



环保举报热线工作管理办法

(2010年12月15日环境保护部令第15号公布 根据2021年12月13日《关于修改部分部门规章的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为了加强环保举报热线工作的规范化管理,畅通群众举报渠道,维护和保障人民群众的合法环境权益,根据《信访条例》以及环境保护法律、法规的有关规定,制定本办法。

第二条 公民、法人或者其他组织通过拨打环保举报热线电话,向各级环境保护主管部门举报环境污染或者生态破坏事项,请求环境保护主管部门依法处理的,适用本办法。

环保举报热线应当使用“12369”特服电话号码,各地名称统一为“12369”环保举报热线。

承担“12369”环保举报热线工作的机构依法受理的举报事项,称举报件。

第三条 环保举报热线工作应当遵循下列原则:

(一)属地管理、分级负责,谁主管、谁负责;



(二) 依法受理，及时办理；

(三) 维护公众对环境保护工作的知情权、参与权和监督权；

(四) 调查研究，实事求是，妥善处理，解决问题。

第四条 环保举报热线要做到有报必接、违法必查，事事有结果、件件有回音。

除发生不可抗力情形外，环保举报热线应当保证畅通。

第二章 机构、职责和人员

第五条 承担环保举报热线工作机构的职责是：

(一) 依法受理环境污染、生态破坏的举报事项；

(二) 对举报件及时转送、交办、催办、督办；

(三) 向上级交办部门报告交办件的办理结果；

(四) 研究、分析环保举报热线工作情况，向环境保护主管部门提出改进工作的意见和建议；

(五) 向本级和上一级环境保护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送、交办、答复、催办、督办等情况；

(六) 检查、指导和考核下级环保举报热线工作，总结交流工作经验，组织工作人员培训。

各地承担环保举报热线工作的机构可以根据实际情况依法



履行其他工作职责，或者承担当地人民政府授予的其他职责。

第六条 环保举报热线工作人员应当具备以下条件：

（一）遵纪守法，政治立场坚定，熟悉环境保护业务，了解相关的法律、法规和政策，经业务培训并且考核合格；

（二）热爱本职工作，有较强的事业心和责任感；

（三）大专以上学历程度；

（四）掌握受理举报事项的基本知识和技能，有较强的协调能力和沟通能力；

（五）作风正派，实事求是；

（六）严格遵守各项规章制度。

第三章 工作程序

第七条 环保举报热线工作人员接听举报电话，应当耐心细致，用语规范，准确据实记录举报时间、被举报单位的名称和地址、举报内容、举报人的姓名和联系方式、诉求目的等信息，并区分情况，分别按照下列方式处理：

（一）对属于各级环境保护主管部门职责范围的环境污染和生态破坏的举报事项，应当予以受理。

（二）对不属于环境保护主管部门处理的举报事项不予受理，但应当告知举报人依法向有关机关提出。



（三）对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的，应当告知举报人依照有关法律、法规规定向有关机关和单位提出。

（四）举报事项已经受理，举报人再次提出同一举报事项的，不予受理，但应当告知举报人受理情况和办理结果的查询方式。

（五）举报人对环境保护主管部门做出的举报件答复不服，仍以同一事实和理由提出举报的，不予受理，但应当告知举报人可以依照《信访条例》的规定提请复查或者复核。

（六）对涉及突发环境事件和有群体性事件倾向的举报事项，应当立即受理并及时向有关负责人报告。

（七）涉及两个或者两个以上环境保护主管部门的举报事项，由举报事项涉及的环境保护主管部门协商受理；协商不成的，由其共同的上一级环境保护主管部门协调、决定受理机关。

对举报人提出的举报事项，环保举报热线工作人员能当场决定受理的，应当当场告知举报人；不能当场告知是否受理的，应当在 15 日内告知举报人，但举报人联系不上的除外。

第八条 属于本级环境保护主管部门办理的举报件，承担环保举报热线工作的机构受理后，应当在 3 个工作日内转送本级环境保护主管部门有关内设机构。

第九条 属于下级环境保护主管部门办理的举报件，承担环保举报热线工作的机构受理后，应当通过“12369”环保举报热

线管理系统于3个工作日内向下级承担环保举报热线工作的机构交办。

地方各级环保举报热线工作人员应当即时接收上级交办的举报件，并按规定及时进行处理。

第十条 举报件应当自受理之日起60日内办结。情况复杂的，经本级环境保护主管部门负责人批准，可以适当延长办理期限，并告知举报人延期理由，但延长期限不得超过30日。

对上级交办的举报件，下级承担环保举报热线工作的机构应当按照交办的时限要求办结，并将办理结果报告上级交办机构；情况复杂的，经本级环境保护主管部门负责人批准，并向交办机构说明情况，可以适当延长办理期限，并告知举报人延期理由。

第十一条 举报件办结后，举报件办理部门应当将举报件办理结果及时答复举报人并转送承担环保举报热线工作的机构。

对上级交办的举报件，负责办理的下级环境保护主管部门应当在办理后及时将办理结果向上级交办机构报告；上级交办机构发现报告内容不全或者事实不清的，可以退回原办理部门重新办理。

举报件办理结果应当由环境保护主管部门负责人签发，并说明举报事项、查处情况、处理意见、答复情况等。

第十二条 举报件办理部门未及时转送或者报告办理结果的，环保举报热线工作人员应当及时催办。



第十三条 上级承担环保举报热线工作的机构发现向下级交办的举报件有下列情形之一的，应当向环境保护主管部门报告，由环境保护主管部门按照有关规定及时督办：

- （一）办结后处理决定未得到落实的；
- （二）问题久拖不决，群众反复举报的；
- （三）办理时弄虚作假的；
- （四）未按照规定程序办理的；
- （五）其他需要督办的情形。

第十四条 各级承担环保举报热线工作的机构应当视情况抽查、回访已经办结的举报件，听取意见，改进工作。

第四章 工作制度

第十五条 各级环境保护主管部门应当建立健全环保举报热线工作规章制度，确保环保举报热线工作有章可循、规范有序。

第十六条 各级承担环保举报热线工作的机构应当对各类举报信息和办理情况进行汇总、分析，提出建议，并向本级环境保护主管部门和上级承担环保举报热线工作的机构报告。

第十七条 各级环境保护主管部门应当定期分析总结环保举报热线工作情况，并根据工作需要，向有关单位和部门通报。

第十八条 各级环境保护主管部门应当通过电视、报刊、网



络等媒体宣传环保举报热线，提高公众的参与意识和监督意识。

第十九条 各级环境保护主管部门应当定期组织开展环保举报热线工作人员政治理论学习和业务工作培训，加强队伍建设，不断提高工作人员的思想觉悟和业务水平。

第二十条 各级承担环保举报热线工作的机构应当健全保密管理制度，完善保密防护措施，加强保密检查，并积极开展保密宣传教育。

第二十一条 各级承担环保举报热线工作的机构应当妥善保存相关书面材料或者录音资料，并按照档案管理的有关规范建立档案。

第二十二条 各级环境保护主管部门应当结合本单位工作实际，制定环保举报热线工作表彰和奖励制度，对事迹突出、成绩显著的工作人员或者单位给予表彰和奖励。

第二十三条 各级环境保护主管部门应当积极争取当地财政部门资金支持，将环保举报热线的建设、运行、管理、维护等资金纳入财政预算，确保环保举报热线工作及其管理系统正常运行。

第二十四条 各级环境保护主管部门以及环保举报热线工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

环境保护主管部门及其工作人员对举报人进行打击报复的，

依法给予处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

第五章 附 则

第二十五条 本办法未作规定的事项，按照《信访条例》和《环境信访办法》的有关规定执行。

地方各级环境保护主管部门可以结合本地实际情况制定实施细则。

第二十六条 本办法自 2011 年 3 月 1 日起施行。