



环境信访办法

(2006年6月24日国家环境保护总局令第34号发布根据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 为了规范环境信访工作，维护环境信访秩序，保护信访人的合法环境权益，根据《信访条例》和环境保护有关法律、法规，制定本办法。

第二条 本办法所称环境信访是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级环境保护行政主管部门反映环境保护情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由环境保护行政主管部门处理的活动。

采用前款规定形式，反映环境保护情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第三条 各级环境保护行政主管部门应当畅通信访渠道，认真倾听人民群众的建议、意见和要求，为信访人采用本办法规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。



各级环境保护行政主管部门及其工作人员不得打击报复信访人。

第四条 环境信访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，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合；

（二）科学、民主决策，依法履行职责，从源头预防环境信访案件的发生；

（三）建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的环境信访工作机制；

（四）维护公众对环境保护工作的知情权、参与权和监督权，实行政务公开；

（五）深入调查研究，实事求是，妥善处理，解决问题。

第五条 环境信访工作实行行政首长负责制。各级环境保护行政主管部门负责人应当阅批重要来信、接待重要来访，定期听取环境信访工作汇报，研究解决环境信访工作中的问题，检查指导环境信访工作。

第六条 各级环境保护行政主管部门应当建立健全环境信访工作责任制，将环境信访工作绩效纳入工作人员年度考核体系。对环境信访工作中的失职、渎职行为，按照有关法律、法规和本办法，实行责任追究制度。

第七条 信访人检举、揭发污染环境、破坏生态的违法行为或者提出的建议、意见，对环境保护工作有重要推动作用的，环境保护行政主管部门应当给予表扬或者奖励。

对在环境信访工作中做出优异成绩的单位或个人，由同级或上级环境保护行政主管部门给予表彰或者奖励。

第二章 环境信访工作机构、工作人员及职责

第八条 按照有利工作、方便信访人的原则，县级以上环境保护行政主管部门应当确定负责环境信访工作的机构或者人员，具体负责环境信访工作。

各级环境保护行政主管部门应当加强环境信访工作机构的能力建设，配备与环境信访工作相适应的工作人员，保证工作经费和必要的工作设备及设施。

各级环境保护行政主管部门的环境信访工作机构代表本机关负责组织、协调、处理和督促检查环境信访工作及信访事项的办理，保障环境信访渠道的畅通。

第九条 各级环境保护行政主管部门应当选派责任心强，熟悉环境保护业务，了解相关的法律、法规和政策，有群众工作经验的人员从事环境信访工作；重视环境信访干部的培养和使用。



第十条 环境信访工作机构履行下列职责：

- （一）受理信访人提出的环境信访事项；
- （二）向本级环境保护行政主管部门有关内设机构或单位、下级环境保护行政主管部门转送、交办环境信访事项；
- （三）承办上级环境保护行政主管部门和本级人民政府交办处理的环境信访事项；
- （四）协调、处理环境信访事项；
- （五）督促检查环境信访事项的处理和落实情况，督促承办机构上报处理结果；
- （六）研究、分析环境信访情况，开展调查研究，及时向环境保护行政主管部门提出改进工作的建议；
- （七）总结交流环境信访工作经验，检查、指导下级环境保护行政主管部门的环境信访工作，组织环境信访工作人员培训；
- （八）向本级和上一级环境保护行政主管部门提交年度工作报告，报告应当包括环境信访承办、转办、督办工作情况和受理环境信访事项的数据统计及分析等内容。

第三章 环境信访渠道

第十一条 各级环境保护行政主管部门应当向社会公布环境信访工作机构的通信地址、邮政编码、电子信箱、投诉电话，信

访接待时间、地点、查询方式等。

各级环境保护行政主管部门应当在其信访接待场所或本机关网站公布与环境信访工作有关的法律、法规、规章，环境信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

第十二条 地方各级环境保护行政主管部门应当建立负责人信访接待日制度，由部门负责人协调处理信访事项，信访人可以在公布的接待日和接待地点，当面反映环境保护情况，提出意见、建议或者投诉。

各级环境保护行政主管部门负责人或者其指定的人员，必要时可以就信访人反映的突出问题到信访人居住地与信访人面谈或进行相关调查。

第十三条 国务院环境保护行政主管部门充分利用现有政务信息网络资源，推进全国环境信访信息系统建设。

地方各级环境保护行政主管部门应当建立本行政区域的环境信访信息系统，与环境举报热线、环境统计和本级人民政府信访信息系统互相联通，实现信息共享。

第十四条 环境信访工作机构应当及时、准确地将下列信息输入环境信访信息系统：

（一）信访人的姓名、地址和联系电话，环境信访事项的基本要求、事实和理由摘要；

（二）已受理环境信访事项的转办、交办、办理和督办情况；

(三) 重大紧急环境信访事项的发生、处置情况。

信访人可以到受理其信访事项的环境信访工作机构指定的场所，查询其提出的环境信访事项的处理情况及结果。

第十五条 各级环境保护行政主管部门可以协调相关社会团体、法律援助机构、相关专业人员、社会志愿者等共同参与，综合运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法，依法、及时、合理处理信访人反映的环境问题。

第四章 环境信访事项的提出

第十六条 信访人可以提出以下环境信访事项：

(一) 检举、揭发违反环境保护法律、法规和侵害公民、法人或者其他组织合法环境权益的行为；

(二) 对环境保护工作提出意见、建议和要求；

(三) 对环境保护行政主管部门及其所属单位工作人员提出批评、建议和要求。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第十七条 信访人的环境信访事项，应当依法向有权处理该事项的本级或者上一级环境保护行政主管部门提出。

第十八条 信访人一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式提出环境信访事项；采用口头形式提出的，环境信访机构工作人员应当记录信访人的基本情况、请求、主要事实、理由、时间和联系方式。

第十九条 信访人采用走访形式提出环境信访事项的，应当到环境保护行政主管部门设立或者指定的接待场所提出。多人提出同一环境信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第二十条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，自觉履行下列义务：

- （一）尊重社会公德，爱护接待场所的公共财物；
- （二）申请处理环境信访事项，应当如实反映基本事实、具体要求和理由，提供本人真实姓名、证件及联系方式；
- （三）对环境信访事项材料内容的真实性负责；
- （四）服从环境保护行政主管部门做出的符合环境保护法律、法规的处理决定。

第二十一条 信访人在信访过程中不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

- （一）围堵、冲击环境保护行政机关，拦截公务车辆，堵塞机关公共通道；
- （二）捏造、歪曲事实，诬告、陷害他人；

(三) 侮辱、殴打、威胁环境信访接待人员;

(四) 采取自残、发传单、打标语、喊口号、穿状衣等过激行为或者其他扰乱公共秩序、违反公共道德的行为;

(五) 煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财;

(六) 在环境信访接待场所滞留、滋事, 或者将生活不能自理的人弃留在接待场所;

(七) 携带危险物品、管制器具, 妨害国家和公共安全的其他行为。

第五章 环境信访事项的受理

第二十二条 各级环境信访工作机构收到信访事项, 应当予以登记, 并区分情况, 分别按下列方式处理:

(一) 信访人提出属于本办法第十六条规定的环境信访事项的, 应予以受理, 并及时转送、交办本部门有关内设机构、单位或下一级环境保护行政主管部门处理, 要求其在指定办理期限内反馈结果, 提交办结报告, 并回复信访人。对情况重大、紧急的, 应当及时提出建议, 报请本级环境保护行政主管部门负责人决定。

(二) 对不属于环境保护行政主管部门处理的信访事项不予



受理，但应当告知信访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的，应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关和单位提出。

（四）对信访人提出的环境信访事项已经受理并正在办理中的，信访人在规定的办理期限内再次提出同一环境信访事项的，不予受理。

对信访人提出的环境信访事项，环境信访机构能够当场决定受理的，应当当场答复；不能当场答复是否受理的，应当自收到环境信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。但是信访人的姓名（名称）、住址或联系方式不清而联系不上的除外。

各级环境保护行政主管部门工作人员收到的环境信访事项，交由环境信访工作机构按规定处理。

第二十三条 同级人民政府信访机构转送、交办的环境信访事项，接办的环境保护行政主管部门应当自收到转送、交办信访事项之日起 15 日内，决定是否受理并书面告知信访人。

第二十四条 环境信访事项涉及两个或两个以上环境保护行政主管部门时，最先收到环境信访事项的环境保护行政主管部门可进行调查，由环境信访事项涉及的环境保护行政主管部门协商受理，受理有争议的，由上级环境保护行政主管部门协调、决定受理部门。



对依法应当由其他环境保护行政主管部门处理的环境信访事项，环境信访工作人员应当告知信访人依照属地管理规定向有权处理的环境保护行政主管部门提出环境信访事项，并将环境信访事项转送有权处理的环境保护行政主管部门；上级环境保护行政主管部门认为有必要直接受理的环境信访事项，可以直接受理。

第二十五条 信访人提出可能造成社会影响的重大、紧急环境信访事项时，环境信访工作人员应当及时向本级环境保护行政主管部门负责人报告。本级环境保护行政主管部门应当在职权范围内依法采取措施，果断处理，防止不良影响的发生或扩大，并立即报告本级人民政府和上一级环境保护行政主管部门。

突发重大环境信访事项时，紧急情况下可直接报告生态环境部或国家信访局。

环境保护行政主管部门对重大、紧急环境信访事项不得隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报。

第二十六条 各级环境保护行政主管部门及其工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第六章 环境信访事项办理和督办



第二十七条 各级环境保护行政主管部门及其工作人员办理环境信访事项，应当恪尽职守，秉公办理，查清事实，分清责任，正确疏导，及时、恰当、妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第二十八条 有权做出处理决定的环境保护行政主管部门工作人员与环境信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十九条 各级环境保护行政主管部门或单位对办理的环境信访事项应当进行登记，并根据职责权限和信访事项的性质，按照下列程序办理：

（一）经调查核实，依据有关规定，分别做出以下决定：

1、属于环境信访受理范围、事实清楚、法律依据充分，做出予以支持的决定，并答复信访人；

2、信访人的请求合理但缺乏法律依据的，应当对信访人说教教育，同时向有关部门提出完善制度的建议；

3、信访人的请求不属于环境信访受理范围，不符合法律、法规及其他有关规定的，不予支持，并答复信访人。

（二）对重大、复杂、疑难的环境信访事项可以举行听证。听证应当公开举行，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实，分清责任。听证范围、主持人、参加人、程序等可以按照有关规定执行。

第三十条 环境信访事项应当自受理之日起 60 日内办结，



情况复杂的，经本级环境保护行政主管部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并应告知信访人延长理由；法律、行政法规另有规定的，从其规定。

对上级环境保护行政主管部门或者同级人民政府信访机构交办的环境信访事项，接办的环境保护行政主管部门必须按照交办的时限要求办结，并将办理结果报告交办部门和答复信访人；情况复杂的，经本级环境保护行政主管部门负责人批准，并向交办部门说明情况，可以适当延长办理期限，并告知信访人延期理由。

上级环境保护行政主管部门或者同级人民政府信访机构认为交办的环境信访事项处理不当的，可以要求原办理的环境保护行政主管部门重新办理。

第三十一条 信访人对环境保护行政主管部门做出的环境信访事项处理决定不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理部门的同级人民政府或上一级环境保护行政主管部门复查。收到复查请求的环境保护行政主管部门自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

第三十二条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求复查部门的本级人民政府或上一级环境保护行政主管部门复核，收到复核请求的环境保护行政主管部门自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

第三十三条 上级环境保护行政主管部门对环境信访事项进行复查、复核时，应当听取作出决定的环境保护行政主管部门的意见，必要时可以要求信访人和原处理部门共同到场说明情况，需要向其他有关部门调查核实的，也可以向其他有关部门和人员进行核实。

上级环境保护行政主管部门对环境信访事项进行复查、复核时，发现下级环境保护行政主管部门对环境信访事项处理不当的，在复查、复核的同时，有权直接处理或者要求下级环境保护行政主管部门重新处理。

各级环境保护行政主管部门在复查、复核环境信访事项中，本级人民政府或上一级人民政府对信访事项的复查、复核有明确规定的，按其规定执行。

第三十四条 信访人对复核决定不服的，仍以同一事实和理由提出环境信访事项的，各级环境保护行政主管部门不再受理。

第三十五条 各级环境保护行政主管部门，发现有权做出处理决定的下级环境保护行政主管部门办理环境信访事项有下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定的办理期限办结的；
- （二）未按规定程序反馈办理结果的；
- （三）办结后信访处理决定未得到落实的；
- （四）未按规定程序办理的；



(五) 办理时弄虚作假的;

(六) 其他需要督办的事项。

第三十六条 各级环境信访工作机构对信访人反映集中、突出的政策性问题,应当及时向本级环境保护行政主管部门负责人报告,会同有关部门进行调查研究,提出完善政策、解决问题的建议。

对对环境信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假,造成严重后果的工作人员,可以向有权做出处理决定的部门提出行政处分建议。

第七章 法律责任

第三十七条 因下列情形之一导致环境信访事项发生、造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依照有关法律、行政法规的规定给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一) 超越或者滥用职权,侵害信访人合法权益的;

(二) 应当作为而不作为,侵害信访人合法权益的;

(三) 适用法律、法规错误或者违反法定程序,侵害信访人合法权益的;

(四) 拒不执行有权处理的行政机关做出的支持信访请求意

见的。

第三十八条 各级环境信访工作机构对收到的环境信访事项应当登记、受理、转送、交办和告知信访人事项的而未按规定登记、受理、转送、交办和告知信访人事项的，或者应当履行督办职责而未履行的，由其所属的环境保护行政主管部门责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

第三十九条 环境保护行政主管部门在办理环境信访事项过程中，有下列行为之一的，由其上级环境保护行政主管部门责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员由有权处理的行政部门依法给予行政处分：

（一）推诿、敷衍、拖延环境信访事项办理或者未在法定期限内办结环境信访事项的；

（二）对事实清楚、符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未给予支持的。

第四十条 各级环境保护行政主管部门及其工作人员在处理环境信访事项过程中，作风粗暴、激化矛盾并造成严重后果的，依法给予行政处分。

违反本办法第二十六条规定，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。



违反本办法第三条第二款规定，打击报复信访人，尚不构成犯罪的，依法给予行政处分或纪律处分；构成犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

第四十一条 信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人的，依法承担相应的法律责任。

信访人违反本办法第二十一条规定的，有关机关及所属单位工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育。经劝阻、批评和教育无效的，交由公安机关依法进行处置。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第四十二条 本办法没有规定的事项，按《信访条例》的有关规定执行。

第四十三条 外国人、无国籍人、外国组织反映国内环境信访事项的处理，参照本办法执行。

第四十四条 环境信访文书的格式和内容见附件

第四十五条 本办法自2006年7月1日起施行，1997年4月29日国家环保局发布的《环境信访办法》同时废止。



附一：

国家环境保护总局

环信告字[200×]×号

来信事项告知单

×××同志（法人或其他社会组织）：

××××年×月×日，你来信提出的事项，根据《信访条例》第××条、《环境信访办法》第××条的规定：

1、不属于我局受理范围。请按法定程序向××××××××××（有关部门）提出。

2、已经有权受理的环境保护部门受理，正在办理中，请向受理部门查询办理情况。

（国家环境保护总局信访专用章或

国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日

注：来信事项包括书信、电话、传真、电子邮件



附二：

国家环境保护总局

环访告字[200×]×号

来访事项告知单

×××同志（法人或其他社会组织）：

××××年×月×日，你来访提出的事项，根据《信访条例》第××条、《环境信访办法》第××条的规定：

1、不属于我局受理范围。请按法定程序向××××××××××（有关部门）提出。

2、已经有权受理的环境保护部门受理，正在办理中，请向受理部门查询办理情况。

（国家环境保护总局信访专用章或
国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日



附三：

国家环境保护总局

环信转字[200×]×号

来信事项转送单

××司（局）：

××直属单位：

××派出机构：

××省环境保护局（厅）：

现转去××号、××号、××号群众来信×件。请按照国务院《信访条例》、国家环境保护总局《环境信访办法》的有关规定，予以处理。

（国家环境保护总局信访专用章或
国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日

注：来信事项包括书信、电话、传真、电子邮件



附四：

国家环境保护总局

环信转函字[200×]×号

来信事项转送函

××省（区、市）信访局（办）：

××部（委、办、局）信访处（办）：

现转去××号、××号、××号群众来信×件。请按照国务院《信访条例》的有关规定，予以处理。

（国家环境保护总局信访专用章或
国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日

注：来信事项包括书信、电话、传真、电子邮件



附五：

国家环境保护总局

环访转字[200×]×号

转送来访事项告知单

××省环境保护局（厅）：

你省（区、市或部门）×市×县××同志等×人，来访反映××××××××问题。请按照《信访条例》、《环境信访办法》的有关规定，予以接待处理。

（国家环境保护总局信访专用章或
国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日

注：此单由上访人转呈接待单位，北京市内 2 日有效，外省（区、市）
15 日内有效，涂改、复印无效。



附六：

国家环境保护总局

环信交字[200×]×号

来信事项交办单

××司（局）：

××直属单位：

××派出机构：

××省环境保护局（厅）：

现转去××号、××号、××号群众来信××件，请按照《信访条例》、《环境信访办法》的有关规定，予以处理。并于××××年××月××日前将答复意见（局机关：处理结果的纸件及电子件）报我处。

（国家环境保护总局信访专用章或

国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日

注：来信事项包括书信、电话、传真、电子邮件



附七：

国家环境保护总局

环访交字[200×]×号

来访事项交办单

××司（局）：

××直属单位：

××派出机构：

××省环境保护局（厅）：

××省（区、市或部门）×市×县××同志等×人，来访反映××××××××问题。现将来访事项转你处（省），请按照《信访条例》、《环境信访办法》的有关规定，予以处理，并于××××年××月××日前将答复意见（局机关：处理结果的纸件及电子件，）报我处。

（国家环境保护总局信访专用章或
国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日

附八：

重要环境信访案件交办单

承办单位			
交办日期		联系人	
办理期限		联系电话	010-
编号	环办信 [200×]××号		
主要内容			
领导批示			
交办要求	现将领导批示复印件转你局，请按批示办理，并将结果按办理时限要求上报总局。 X X X年X X月X X日		
备注	回复请注明交办单编号。		



附九：

国家环境保护总局

环信复字[200×]×号

关于××××××××××来信事项的答复

×××同志（法人或其他社会组织）：

××××年××月××日，你来信提出的××××××××××
××××事项，经研究（有关部门处理），现答复如下：

（国家环境保护总局信访专用章或
国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日

注：来信事项包括书信、电话、传真、电子邮件



附十：

国家环境保护总局

环访复字[200×]×号

关于××××××××××××信访事项的答复

×××同志（法人或其他社会组织）：

××××年××月××日，你来信访提出的××××××××××××××××事项，经研究（有关部门处理），现答复如下：

（国家环境保护总局信访专用章或
国家环境保护总局环境投诉受理中心章）

××××年×月×日