**本溪市明山区河长制办公室文件**

**明山区河长制工作投诉举报处理制度**

(2024年修订)

为规范河长制工作投诉举报处理程序，有效维护和保障人民群众的环境权益，根据《辽宁省河长湖长制条例》和全面实施河长制有关规定，制定本制度。

第一条 对全区范围内下列行为的投诉或者举报的处理，适用本制度：

（一）排污单位偷排、漏排、直排废水等行为；

（二）违反规定设置排污口或设置暗管排污等行为；

（三）河道中乱采、乱挖、乱堆、乱建及电鱼、毒鱼等行为；

（四）河道周边禁养区内畜禽养殖乱排、直排污水等行为；

（五）河道及河岸垃圾未处置到位等行为；

（六）其他影响水环境质量的行为。

第二条 河长制工作咨询投诉，实行“属地管理、分级负责”的原则。各级河长分别负责组织本级河长制工作投诉举报的处理，日常工作由同级河长制办公室承担。各级河长也可指定由其他部门负责承担投诉举报的日常处理工作，同级河长制办公室应当予以配合。

负责河长制工作投诉举报处理的部门或者机构应当履行以下职责：

（一）依法受理涉及河道问题、河长制工作相关问题的举报事项；

（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、分析河长制办公室举报投诉工作情况，提出改进工作的意见和建议；

（五）向本级和上一级河长制办公室提交年度工作报告，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、指导和考核下级河长制办公室举报热线工作，总结交流工作经验，组织工作人员培训。

在受理投诉举报时，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，监督电话、微信公众号应当保证畅通。

第三条 负责河长制工作投诉举报处理的工作人员收到投诉举报后，应当区分情况，按照下列方式处理：

（一）对属于各级河长职责范围的影响水环境质量行为，涉及河道问题、河长制工作相关问题的举报事项，应当予以受理。

（二）对不属于河长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）对涉及突发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。

（六）涉及两个或者两个以上河长的举报事项，由举报事项涉及的河长协商受理；协商不成的，由其共同的上一级河长协调、决定受理机关。

负责河长制工作投诉举报处理的工作人员接听投诉举报电话时，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。

第四条 投诉举报的处理，实行主体责任制。受理投诉举报的部门或者机构应当在法定期限内办结，并及时将举报件办理结果答复举报人。举报件办理结果应当由办理部门负责人签发，并说明举报事项、查处情况、处理意见、答复情况等。

（一）对举报人提出的投诉举报事项，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，应当在法定期限内告知举报人，但举报人联系不上的除外。

（二）属于本级河长办理的举报件，应当在受理后3个工作日内转送市河长制办公室相关成员单位办理。

（三）属于下级河长办理的举报件，应当在受理后3个工作日内下级河长制办公室交办。

对上级交办的举报件，各级河长制办公室应当按照交办的时限办结，并将办理结果报告上级交办机构，同时回复举报人；情况复杂的，经本级河长制办公室负责人批准，并向上级说明情况，可以适当延长办理期限，并告知举报人延期理由。

第五条 举报件办理部门未及时转送或者报告办理结果的，河长制办公室应当及时催办。向下级交办的举报件有下列情形之一的，河长制办公室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。

各级河长制办公室应当视情况抽查、回访已经办结的举报件，听取意见，改进工作。

第六条 各级河长制办公室应建立健全投诉举报档案，包括记录、立案和查处情况等。

（一）工作人员必须严格执行保密制度，未经举报人同意，任何单位和个人不得将其姓名、身份、居住地及举报情况对外公布或者泄露给被举报单位和其他人员，否则按有关规定严肃查处。

（二）各级河长制办公室可结合本地工作实际，制定河长制举报投诉表彰和奖励制度，对经查证属实的有功举报人给予表彰和奖励。