

# 关于印发《关于改革完善信访投诉工作机制 推进解决群众身边突出生态环境问题的指导意见》的通知

各省、自治区、直辖市生态环境厅（局），军委后勤保障部军事设施建设局，新疆生产建设兵团生态环境局，机关各部门，各派出机构、直属单位：

为完善信访投诉工作机制，创新信访投诉工作方法，探索推进生态环境治理体系和治理能力现代化，助力打好污染防治攻坚战，我部制定了《关于改革完善信访投诉工作机制 推进解决群众身边突出生态环境问题的指导意见》，现印发给你们，请遵照执行。

生态环境部

2019年11月27日

生态环境部办公厅2019年11月28日印发

## 关于改革完善信访投诉工作机制推进解决群众身边突出生态环境问题的指导意见

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实习近平生态文明思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想和党的十九届四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，创新和完善生态环境信访投诉工作机制，探索推进生态环境治理体系和治理能力现代化，助力打好污染防治攻坚战，提出以下指导意见。

### 一、进一步提高政治站位，充分认识解决群众身边突出生态环境问题的重大意义

解决群众身边突出生态环境问题，是坚持党的根本宗旨、不忘初心、牢记使命的时代要求；是增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”的具体体现；是防范化解生态环境风险、促进社会和谐稳定发展和实现环境效益、经济效益、社会效益多赢的关键环节。

信访投诉是群众参加社会治理的重要途径，是发现群众身边突出生态环境问题的主要渠道之一，是解决群众身边突出生态环境问题的有力抓手。各级生态环境部门要把改革完善信访投诉工作机制、解决群众身边突出生态环境问题作为重点工作任务，积极探索生态环境治理体系和治理能力现代化，既要发挥联系群众的“桥头堡”作用，又要成为服务生态环境保护工作的“信息源”和检验生态文明建设成效的“试金石”。

### 二、进一步转变思想观念，树立解决群众身边突出生态环境问题的新理念

树立新时期生态环境保护大局观，将群众信访投诉作为精准发现生态环境问题线索的“金矿”，变压力为动力，变挑战为机遇。

（一）从被动应对向主动作为转变。改变将群众信访投诉视为“找麻烦、添乱子”的错误观点，扭转“掩盖问题、摆平问题”的错误思维，提倡和鼓励全社会参与监督。将群众当作生态环境部门的“千里眼”“顺风耳”，当作守护生态环境的“同盟军”，打一场污染防治攻坚的人民战争。

（二）从程序终结向群众满意转变。以“事情解决、群众满意”为工作核心要求，既在宏观上做好顶层设计，也在微观上抓好督促督导，把信访投诉工作落到实处，确保群众信访投诉的问题立查、立改、见效，避免程序空转、终而不结。

（三）从“小环保”向“大环保”转变。推进落实生态环境保护“党政同责、一岗双责”，积极协调地方政府及相关部门和单位，制定解决群众身边突出生态环境问题责任清单，建立部门间信息共享、问题移交、处理督办工作机制，形成生态环境部门统一监管，相关部门分工负责的横向联合、上下联动工作模式，凝聚工作合力，构建广泛的生态环境保护统一战线。

### 三、进一步抓好统筹整合，完善解决群众身边突出生态环境问题的新体系

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_7018](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_7018)

