

武汉市生态环境局办公室文件

武环办〔2026〕20号

市生态环境局办公室关于印发《武汉市生态环境信访工作规则》通知

各区生态环境（分）局，机关各处室，各直属单位：

《武汉市生态环境信访工作规则》已经2026年第22次局党组会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

武汉市生态环境局办公室

2026年7月24日

办公室

武汉市生态环境信访工作规则

第一章 总则

第一条 为进一步规范全市生态环境信访工作，提高信访工作质量和效率，根据《信访工作条例》《生态环境信访工作办法》等有关规定，结合工作实际，制定本规则。

第二条 本规则适用于市、区生态环境部门办理公民、法人或其他组织以信息网络、书信、电话、传真、走访等形式提出的信访事项，包括湖北省智慧信访信息系统等渠道转送（交办）的信访事项以及国家、省、市、区信访部门等明确要求出具信访文书的信访事项。

第三条 办理生态环境信访事项应坚持以下原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯穿到生态环境信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，维护公众合法权益，保障公众对生态环境工作的知情权、参与权和监督权。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法、及时、就地解决问题。将信访投诉举报作为精准发现生态环境问题的重要来源，及时快速响应，深入调查核实，依法依规处理，就地解决问题。

（五）坚持源头治理化解矛盾。科学民主决策，依法履行职责，着力推进源头预防和前端化解，把可能引发生态环境信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第二章 信访事项的受理

第四条 通过信息网络、书信、电话、传真、走访等形式提出的信访事项，市、区生态环境部门应当明确专人负责、及时接收。有关单位、个人（包括门岗、物业）接收的信访事项，应当及时移交（引导）至各单位信访工作部门。信访工作部门对所有信访事项进行统一登记，录入相应信访信息系统或平台，通过网络等渠道流转，接受监督。

登记应当客观、准确，载明信访人姓名、通信地址、联系电话、提出信访事项方式、办理期限、反映事项主要内容及责任单位等事项。

登记时应当根据信访人个人信息和主要诉求进行判重，同一信访人再次提出的、主要诉求和事实与此前信访事项基本相同的，判定为重复信访事项。

第五条 特殊信访事项，登记时按以下规定处理：

（一）联名来信的，以留有电话号码的来信联系人、信封上寄信人、署名清晰的第一人依次有序登记。夹带钱款、证件和其他物品的来信，工作人员登记后作退回处理或代办处理，无法退回的，存档备查。

(二)同一信访事项同时向多个部门提出的,一般登记属于生态环境部门职责的信访事项,并在登记中备注其他部门和其他事项。

(三)多人采用走访形式提出共同的信访事项的,应当引导信访人推选代表,代表人数不得超过5人。代表人身份信息应做好登记。

(四)信访人一次反映多个信访事项的,一般应逐项列明登记,视各事项关联程度决定作为一件或多件处理。

第六条 市生态环境局本级接收的信访事项,市生态环境局信访办工作人员应当在收到之日起1个工作日内完成转办;情况复杂的,提出转办意见,呈市生态环境局信访办负责人签批后转办。各区生态环境(分)局接收的信访事项,其信访工作机构应当在收到之日起1个工作日内提出拟办意见,呈本单位领导签批。

第七条 对信访工作部门转送、交办的信访事项,承办单位应在5个工作日内告知本级信访工作部门是否属于本部门职责范围的意见,认为不属于本部门职责范围的,应当提出异议,附政策法规依据及职能文件,经转送、交办的信访工作部门核实同意后退回。对职责不清或有争议的信访事项,由转送、交办的信访工作部门确定承办单位。

第八条 承办单位收到转送、交办的信访事项后,应当在15日内作出受理或不予受理的决定,并书面告知信访人。

第九条 市、区生态环境部门对收到的属于职责范围的信访事项，应当按照程序依法受理。

属于市级生态环境部门职责范围的，市生态环境局信访办出具《受理告知书》，告知信访人接收情况以及处理途径和程序。对信访人直接提出的信访事项，能够当场告知的，应当当场告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人，信访人的姓名（名称）、住址或联系方式不详而无法联系的除外。

属于区级生态环境部门职责范围的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，市生态环境局信访办通过相应信访平台转送、交办区级生态环境部门，并告知信访人转送、交办去向。

第十条 存在以下情形的信访事项，市、区生态环境部门不予受理：

（一）信访事项已经受理或正在办理，信访人在规定期限内向上级生态环境部门提出同一事项的。

（二）属于审判和检察机关管辖，已经、正在或者应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项。

（三）信访事项不属于生态环境部门职责范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出，并告知反映途径。

（四）其他法律法规、规章规定不予受理的情形。

第十一条 不予受理的告知，应当采用书面形式，包括但不

限于信息网络、手机短信、书信等。信访人姓名（名称）、住址或联系方式不详而无法书面告知的，应当做好登记备查。

第三章 信访事项的办理

第十二条 承办单位办理信访事项应当严格遵循法定程序和规范要求，确保信访事项办理全过程纳入法治化轨道，做到依法分类处理、依法调查核实、依法作出处理决定、依法答复信访人，实现信访工作法治化、规范化。

承办单位办理信访事项一般按以下流程进行：

（一）联系信访人，听取信访人陈述事实和理由，告知受理情况及办理程序；

（二）对信访人提出的事项进行调查核实，视情开展现场核查，固定相关证据；

（三）联系信访人，告知信访事项办理进度情况；

（四）依法依规按政策作出处理意见；

（五）联系信访人，告知信访事项办理结果，征询其对信访事项办理的满意度；

（六）落实信访事项处理意见，推动问题解决。

第十三条 信访事项应当自承办单位接收转办件之日起 60 日内办结。情况复杂的，经本级生态环境部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并应当告知信访人延长理由。法律、法规另有规定的，从其规定。

第十四条 信访工作人员办理信访事项，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。

信访工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第十五条 承办单位应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项分离出来，并引导信访人向有关政法部门提出。

第十六条 市、区生态环境部门在处理信访事项过程中，应当坚持依法依规与多元化解相结合，在不违反政策法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书。

对属于生态环境违法行为投诉举报的，应当依法调查处理，不适用调解、和解。

第十七条 对事实清楚、诉求简单、责任明确的信访事项，承办单位可适用简易程序，缩短办理时限，提高办理效能。

第十八条 信访事项调查处理完毕后，承办单位应当对回复文稿进行认真审核，并对可能引起的舆情、复议、诉讼等进行研判，报本单位领导审定签发。未经上述审核程序的，不得答复信访人或向平台提交。

第十九条 承办单位应对信访事项办理质量进行把关，切实

提高初信初访办理工作质效，着力降低重复性投诉。针对重点信访事项开展定期核查，提高信访事项办理质量，不断提升群众满意度。市生态环境局信访办不定期对承办单位的信访事项办理质量进行检查，对检查中发现的问题视情予以通报，并督促限期整改。

第二十条 对群众反映强烈、重复投诉的重点信访事项，承办单位应提级办理，提请所在单位领导包案化解。承办单位领导应当切实履行包案责任，通过召开会议、现场督办等形式，研究采取有效措施，推动重点信访事项妥善解决。

第二十一条 健全重点信访事项“一案双交”工作机制，对重点信访事项实行属地监管责任、行业监督责任“双交办”。市生态环境局信访办可采取印发提示函、督办函等形式，加强跟踪督促，并做好相关台账。

第二十二条 存在以下情形的，市、区生态环境部门不再受理：

（一）信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的；

（二）已依法终结的涉法涉诉信访事项；

（三）信访事项已依法作出处理并答复信访人，且办理程序合法、实体处置到位，信访人仍以同一事实和理由重复投诉的，可作办结处理，不重复受理。

不再受理的告知，应当采用书面形式，包括但不限于信息网

络、手机短信、书信等。信访人姓名（名称）、住址或联系方式不详而无法书面告知的，应当做好登记备查。

第四章 催办和督办

第二十三条 市生态环境局信访办应及时督促承办单位在规定时间内受理、办理信访事项。重点对临近期限或尚未启动办理程序的事项进行提醒和催办。

第二十四条 经催办仍未整改的，可转入督办程序。重点对下列信访事项进行督办：

- （一）未及时受理的信访事项；
- （二）未按期办结的信访事项；
- （三）群众反映突出的信访事项；
- （四）上级领导签批的信访事项；
- （五）上级机关交办的信访事项；
- （六）其他重要信访事项。

第二十五条 督办可采取电话、实地、发文等方式，提出工作要求，限期处理到位，并做好复核销号工作。

第二十六条 加强信访事项办理工作档案管理，信访事项办结后，承办单位和信访工作部门应对有关工作台账资料进行整理归档。

第五章 统计和分析

第二十七条 市、区生态环境部门应注重使用信息化工具，统计信访工作热点信息。信访工作部门应对信访事项建立工作台账，做好收、转、办、结等环节的数据统计。各区生态环境（分）局定期将统计数据报市生态环境局信访办。

第二十八条 市、区生态环境部门信访办要对本辖区内的政策性、区域性、苗头性问题及信访工作趋势进行综合分析研判，全面掌握辖区生态环境信访工作形势，研究提出解决群众反映突出生态环境问题的思路举措和工作建议。

第六章 监督和追责

第二十九条 市、区生态环境部门应建立健全信访事项应急处置工作机制。

（一）对群体性来访、重大生态环境舆情、同一问题多次被反映、信访人有过激行为等特殊情况的，应准确研判，第一时间向本级信访工作机构及上级生态环境信访工作机构汇报。

（二）对突发的群体性信访事件，市、区生态环境部门应立即安排人员赴现场进行处置，最大限度减小事态影响。

第三十条 依照《信访工作条例》等规定，信访工作人员对涉及信访人的隐私、商业秘密以及检举揭发材料等信息，应当严格保密，不得泄露、不得私自留存、不得违规转给被检举单位或个人。

第三十一条 依照《信访工作条例》等规定，有关机关、单位及其工作人员不依法依规处理信访事项的，依规依纪依法追究
责任。

第七章 附则

第三十二条 本规则由市生态环境局负责解释。

第三十三条 本规则自印发之日起施行。《武汉市生态环境
信访工作规则（试行）》（武环办〔2023〕5号）废止。

武汉市生态环境局办公室

2026 年 7 月 24 日印发