

海南省生态环境保护厅《关于依照法定途径分类处理环境信访问题的工作意见》解答

10月26日，海南省生态环境保护厅制订出台并向社会公开发布了《关于依照法定途径分类处理环境信访问题的工作意见》。应读者要求，该厅就以下问题答读者问：

一、为什么就环境信访问题出台工作意见？

长期以来，我省环境信访工作存在着投诉与信访不分、法定渠道不畅、合法信访与违法信访及非访不清、受理范围宽泛、群众信访不信法、信上不信下、以访施压牟利敛财、司法机关作出判决后继续闹访、借环境举报投诉排斥和打击同行、甚至存在将举报投诉作为发泄个人私愤的手段等问题，严重制约着我省环境信访工作有序推进，严重影响着群众合法权益的维护。因此，制订出台《关于依照法定途径分类处理环境信访问题的工作意见》，扎实推进依照法定途径分类处理环境信访问题，引导和支持群众理性表达诉求、依法维护权益，是贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于信访制度改革的重大举措，是攻克环境信访工作难点、推进环境信访工作有序开展的自然要求。此举有利于落实各级环保部门责任，提高环境监管效率和质量；有利于及时就地解决群众反映的环境信访问题，将矛盾纠纷化解在基层；有利于转变部分群众存在的信访不信法、信上不信下的观念，逐步把信访纳入法治化轨道。

二、环境信访问题主要分为哪几类型？

综合群众反映对象、具体诉求以及法律法规授权等因素，将环保部门面对的信访问题分为环保业务类、复议诉讼类、环境信访类和非环保部门职能类等四个类型。要求各级环保部门坚持法定职责必须为、法无授权不可为的原则，根据省、市、县政府“三定”方案及工作分工，准确把握各类信访问题的属性，并按要求将信访事项分类导入法定途径处理。

一是环保业务类：群众举报企事业单位和其他生产经营存在环境违法行为，违反“三同时”制度，中介机构不规范，申请调解环境污染损害赔偿等，要求公开政府信息，应环境信访部门公示邀请提供违法线索或提出工作建议等属环保业务类事项。其特征是，举报投诉的对象是排污企业、项目建设单位、中介机构等。实际是为环境执法、许可等业务工作提供线索。

分类导入法定途径：对环保业务类事项，由负有直接监督管理职责的环境保护部门导入行政执法、行政许可、行政调解、信息公开等途径处理。

二是复议诉讼类：群众与企业发生环境民事纠纷，经当地环境保护等部门调查调解、调解后，未达成协议，或者达成协议后反悔；与环境保护部门发生行政纠纷，经调查处理后，诉求人仍坚持变

更、撤销引发纠纷的原具体行政行为；已经进入诉讼、行政复议程序等属复议诉讼类事项。其特征是对环境保护部门作出的具有法律效力的行政许可、行政处罚等行政行为不服，或者对行政复议机关、司法机关作出的决定、判决（裁定）不服，要求变更或撤销；或者要求排污单位赔偿损失；或者主张国家赔偿等。这类事项，只能通过行政复议、行政诉讼、民事诉讼等法定程序对原行政行为进行审查，得出维持、变更或者撤销的结论，或者对环境污染损害纠纷作出判决。

分类导入法定途径：对复议诉讼类事项，由作出行政许可、行政处罚、行政调解等具体行政行为的环境保护部门，告知诉求人依法申请行政复议或者提起诉讼。

三是环境信访类：群众对各级环境保护部门及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见的事项。其特征是，反映对象为环境保护部门（含派出机构、直属单位）或其工作人员。

分类导入法定途径：对环境信访类事项，由有权处理的环境保护部门按照《信访条例》规定的程序办理。

四是非环保部门职能类：群众从“大环保”概念出发，为公共服务设施建设、市容环境卫生、野生动植物保护、水土保持、河湖管理、节水节能节地、淘汰落后产能等工作提供违法线索、提出请求或者意见建议，对资源综合利用、发展新能源和“环保”型产品提出建议等属非环保部门职能类事项。这些事项与保护环境有关系，但不属于环境保护部门职能，依法应当由其他负有环境保护监督管理职责的部门核查，确定适用何种程序处理。

分类导入法定途径：对非环保部门职能类事项，引导群众向当地主管部门、政府信访机构反映，并说明理由。群众反映“大环保”问题的同时，反映有部分属于环境保护部门职能内容的，负有直接监督管理职责的环境保护部门应当受理该部分内容。

三、对于复议诉讼类环境信访问题，如何处理和答复？

本工作意见附有法定途径清单，分四个部分，重点是第二部分复议诉讼类和第四部分非环保部门职能类，这是以往环境信访工作不太明确的，群众也不熟悉的內容，也是法治信访改革的重点。现将这两部分分别转载如下：

第二部分 复议诉讼类

对法律法规规定应当通过诉讼、行政复议途径处理的，告知当事人就引发争议的具体行政行为申请行政复议或者提起行政诉讼，或者就引发争议的民事行为提起民事诉讼。

（一）不服环境行政许可、行政处罚决定：1、环保部门办理行政许可、行政处罚事项过程中已书面告知当事人对行政决定不服，可以申请行政复议或者提起行政诉讼。2、环保部门在办理行政许可

事项过程中在媒体上公示，提示公民、法人或者其他组织，如认为环保部门行政许可可行为侵犯其合法权益，可以申请行政复议或者提起行政诉讼。3、环保部门在办理行政许可事项后，公民、法人或者其他组织，如认为环保部门行政许可行为侵犯其合法权益，可以申请行政复议或者提起行政诉讼。4、向行政许可、行政处罚机关反映问题后，对其处理意见不满意，坚持变更、撤销原行政许可、行政处罚决定。

以上事项，由作出行政许可、行政处罚等行政决定的环保部门引导诉求人申请行政复议或者提起行政诉讼。

（二）不服环保部门对举报投诉事项处理意见：1、对举报企事业单位和其他生产经营等环境违法行为的事项，环保部门经调查核实，作出处理决定并答复（告知）举报人后，举报人仍然认为环保部门未依法履职。2、对环境污染损害赔偿民事纠纷，经当地基层政府、人民调解机构、环保或其他行政部门调解未达成协议或者达成协议后又反悔，要求重新调解。

以上事项，由调查处理举报投诉事项的环保部门告知举报投诉人申请行政复议或者提起行政诉讼。对环境污染损害赔偿纠纷，告知其提起民事诉讼。

（三）其他：1、已进入行政复议、诉讼、仲裁程序。2、法律、行政法规规定应当通过诉讼、仲裁、行政复议途径处理。以上事项，告知举报投诉人通过行政复议、诉讼、仲裁途径提出请求或者申诉。

法律依据：《行政复议法》《行政诉讼法》《行政复议法实施条例》《行政许可法》《行政处罚法》《国家赔偿法》《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《环境噪声污染防治法》《侵权责任法》《人民调解法》《民事诉讼法》《劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》《人事争议处理规定》。

四、对于非环保部门职能类的环境信访问题，如何进行分类处理？

第四部分 非环保部门职能类
前述三部分以外，与保护环境有关，但不属于环保部门职能的问题，根据有关法律法规和《环境保护法》第五十七条的规定，群众应当向其他负有环境保护监督管理职责的部门反映。市、县环保部门接到此类事项后，要及时引导群众向当地有管辖权的部门反映，或按本级政府规定程序转送同级主管部门。省环保厅接到此类事项后，转送当地政府信访机构，或作为建议、信息参考。下面列举群众反映频率较高且易混淆主管部门的事项。

（一）市容环境：1、反映市容“脏乱差”。如不按规定时间、地点、方式倾倒生活垃圾、粪便、建筑垃圾等。2、反映市区内饲养家畜家禽、宠物以及其他特殊饲养。反映生活污水输送沟渠或者兼有

收集输送生活污水功能的河道有异味、漂浮物，建议截污、清淤、清漂等。对生活垃圾（粪便）分类收集、处理、利用，对生活污水处理、回用，对城市绿化工作提出建议。

此类问题，引导群众向当地市政（市容环卫、排水）、水利（务）、城管、园林绿化等部门反映。法律依据：《城市市容环境卫生管理条例》《城市生活垃圾管理办法》《城市建筑垃圾管理规定》《城镇排水与污水处理条例》《城市绿化条例》。

（二）城乡规划：1、反映生活垃圾、粪便、生活污水收集、中转、处理设施，火车站、机场、轻轨、地铁、铁路、公路、输电线路及变电站，医疗机构、火葬场、公墓等公共基础设施选址（选线）规划不合理。2、反映规划功能冲突的。如在居住区、重要文物保护单位、风景名胜等环境敏感区域邻近，批准工业企业建设项目选址，或者在已批准工业企业建设项目邻近，批准新建居民住宅区、学校的选址等。3、反映违法征地、租地，改变土地使用性质。

此类问题，引导群众向当地城乡规划、国土、市政（市容环卫、排水）、交通运输、卫生计生、民政等部门反映。法律依据：《城乡规划法》《土地管理法》《村庄和集镇规划建设管理条例》《城市市容环境卫生管理条例》《铁路法》《民用航空法》《公路法》《电力法》《环境保护法》《医疗机构管理条例》《关于疾病预防控制体系建设的若干规定》《殡葬管理条例》以及各城市总体规划 and 专项规划等。

（三）城市综合管理：1、反映社会生活、交通、航空、临时建筑施工（除特殊工艺阶段）、市政施工噪声。如广场舞音乐（锣鼓声）、夜市、渣土挖运、建筑拆迁、家庭装修、民用空调、燃放烟花爆竹、宠物鸣叫、住宅小区野生青蛙蛙鸣叫等噪声。2、反映道路、建筑工地、渣土堆扬尘。如道路扬尘、无主渣土堆等扬尘。3、反映移动污染源烟尘。如运输车辆未覆盖等。4、对烟花爆竹限产、限放，对机动车限购、限行等提出建议。5、城市美化、亮化、工地探照、交通探头等光污染。6、反映市政管网损坏或渗漏污水倒灌造成的污染及城市地下管网产生的异味。7、反映公共事业场所因不符合卫生标准和要求造成危害健康。如学校、医院等装修异味。8、反映低于豁免水平的射线装置、放射源或者少量非密封放射性物质。9、反映植物开花期花粉、花絮“污染”。

此类问题，引导群众向当地公安、城管、交通运输、卫生防疫、园林绿化等部门反映。法律依据：《治安管理处罚法》《环境噪声污染防治法》《大气污染防治法》《道路交通安全法》《烟花爆竹安全管理条例》《国务院关于进一步推进相对集中行政处罚权工作的决定》《公共场所卫生管理条例》《放射性同位素与射线装置安全和防护管理办法》。

（四）农产品安全：举报违法生产、销

售、使用高污染、高残留农药、兽药，建议指导农民合理使用农药、兽药、饲料、水产饵料，建议发展绿色农业。

此类问题，引导群众向当地农业（渔业、畜牧）部门反映。

法律依据：《农业法》《农产品质量安全法》《动物防疫法》《农药管理条例》。

（五）野生动植物保护：举报乱砍滥伐、捕杀野生动物、破坏森林、草原、海洋等行为。提出保护野生动植物、草原、湿地、海洋等建议。

此类问题，引导群众向当地林业、农业（渔业、草原）部门反映。法律依据：《海洋环境保护法》《森林法》《野生动物保护法》《渔业法》《野生植物保护条例》《草原法》《湿地保护管理规定》。

（六）海洋、河道湖库管理：1、举报海洋港区水域内非军事船舶和港区水域外非渔业、非军事船舶污染海洋环境的。海域航行、停泊和作业的外籍船只造成的污染事故。渔港水域内非军事船舶和渔港水域外，渔业船舶污染海洋环境的。海洋石油勘探开发，造成海洋环境污染的。围海建地项目审批。海洋工程建设爆破和海洋倾废废弃物对海洋污染损害的。海上焚烧废弃物、处置放射性废物或其他放射性物质、转移危险固体废物。2、举报在海洋、河道湖库取水、采砂、采石、洗沙、选铁、种植，向海域、河道湖库倾倒入石方及垃圾，影响下游灌溉、人畜用水，妨碍行洪。3、举报未取得养殖证，在海洋、水库、湖泊、河道内非法从事水产养殖活动。

此类问题，引导群众向当地海洋、水利（水务）、农业（渔业）部门反映。法律依据：《水法》《防洪法》《水库大坝安全管理办法》《河道管理条例》《渔业法》《取水许可和水资源费征收管理条例》《海洋环境保护法》。

（七）矿山秩序：1、反映无证采矿或者无证开山采石，或者在采矿、采石过程中破坏生态环境，爆破作业影响周边居民生产生活，要求取缔无证采矿行为、规范采矿秩序。2、反映堆放采矿剥离物、废石、矿渣、粉煤灰等固体废物压占土地。3、反映尾矿库超期、超容量服役。

此类问题，引导群众向当地国土资源局、安全生产、林业等部门反映。法律依据：《矿产资源法》《矿山安全法》《森林法》。

（八）健康损害、财产损失鉴定：1、患病或当地某病种高发，怀疑因周边企业排放污染物导致，要求赔偿或补偿的，提示其立即向当地医疗鉴定机构申请鉴定，为后续调查、调解、诉讼提供基础材料。2、农作物、林木（果树、花卉、药材）、养殖物（含水产品）出现减产、死亡，种植（养殖）户怀疑因周边企业排放污染物所致，要求赔偿的，提示其立即向当地农林牧渔部门反映，申请鉴定评估损失种类、数额、原因，为后续调查、调解、诉讼提供基础材料。损失巨大的，告知信访人同时向公安部门报案（关注故意损坏财物

因素）。3、反映个人擅自使用污水灌溉造成损失。4、反映饮用水水质异常的。

此类问题，在当事人取得书面鉴定评估结论，并经排查确定致害范围后，由当地农林牧渔部门、环保或其他部门引导当事人通过人民调解、行政调解或民事诉讼等途径处理。法律依据：《农业法》《森林法》《植物检疫条例》《动物防疫法》《执业兽医管理办法》《渔业法》《渔业污染事故调查处理程序规定》《侵权责任法》等。

（九）产业政策：1、淘汰落后、过剩产能，对淘汰落后、过剩产能者给予补偿。2、未按要求时限淘汰落后生产工艺、设备，仍擅自使用或运行的。3、发展节水节能节水技术设备，取缔粘土砖，发展新能源。4、限制商品过度包装，对包装容器生产、销售单位征收后期处理费、建立押金制度，对一次性制品征税等。5、完善应对气候变化政策和经济机制、控制温室气体排放。

此类问题，建议群众向发改、工信、能源、水利、住建、国土、商务等部门反映。法律依据：《水法》《节约能源法》《循环经济促进法》《产业结构调整指导目录》《城市节约用水管理规定》《关于印发进一步做好禁止使用实心粘土砖工作的通知》《国务院办公厅关于限制生产销售使用塑料购物袋的通知》《国务院办公厅关于治理商品过度包装工作的通知》《国务院关于印发中国应对气候变化国家方案的通知》《国务院关于国家应对气候变化规划（2014—2020）的批复》。

（十）技术发明及公益性倡议：1、提出治理污染的新思路新工艺，撰写保护环境方面的论文、书籍，发明治理污染的技术或设备专利。2、提出保护环境倡议。如少开车、不用一次性制品、收集废旧电池、使用可降解塑料制品等。3、写信给国家、省、市、县领导人，推广自己的治理污染技术、专利、产品等，要求环保部门“落实使用”。

此类问题，提出者可自行在媒体上发表、讨论、发布广告，专利权人可通过技术交易市场等商业渠道，与需求方平等自愿开展合作，通过投标参与公共环境治理工作。环保部门不干预排污单位自主选择治理污染的技术和设备，不干预公共环境治理工程项目的招投标活动，不干预企业或个人开展污染治理技术设备开发、工程试验、市场交易活动。法律依据：《专利法》《招标投标法》《政府采购法》。

（十一）农村环境综合整治问题：1、农村垃圾随意倾倒。2、自然坑水质恶化等。3、规模化以下畜禽养殖、畜禽散养污染。

此类问题，引导群众向当地农牧部门、公安部门、乡镇政府或当地政府指定的部门反映。法律依据：《环境保护法》《大气污染防治法》《畜牧法》《畜禽规模养殖污染防治条例》。

海口市社会保险事业局关于海口市企事业单位退休人员退休费通过社会保障卡发放的通告

海口市企事业单位退休人员：

根据海南省政府、省人力资源和社会保障厅相关文件规定，海口市企事业离退休人员养老金待遇将统一通过社会保障卡发放，现将相关事项通知如下：

一、海口市企事业离退休人员养老金待遇从2016年12月起统一通过社会保障卡发放，发放时间为每月15日前。

海口市城区社保卡服务网点

序号	网点名称	网点地址	网点电话
1	海口市社会保险事业局服务网点	海口市龙华区大同路一横路3号金银洲宾馆(市社保局)一楼007房	66514494
2	海口市社会保险事业局秀英社会保险所	海口市秀英区长秀路3-5号二楼(70路公交车万花坊站)	68631890
3	海口市社会保险事业局龙华社会保险所	海口市龙华区城西路16号(新华南瓷市场3楼105室)	66979381
4	海口市社会保险事业局琼山社会保险所	海口市琼山区府城街道文庄路8号(琼山区人社局1楼)	65858163
5	海口市社会保险事业局美兰社会保险所	海口市美兰区晋江村433号晋江横街(美兰区政务中心1楼)	65304603
6	海口市人力资源市场服务大厅	海口市蓝天路南侧嘉华路2号(海口市人力资源市场1楼)	65254213
7	海口市人力资源和社会保障局社会保障卡管理中心 市政府第二办公区服务点	海口市秀英区长滨三路9号市政府第二办公区16号楼4楼4040室	687114935 68700643
8	海口市农村信用合作联社长流营业部	海口市秀英区长流镇长康路7号	68711050
9	海口市农村信用合作联社海秀营业部	海口市秀英区秀英大道21号	68662129
10	海口市农村信用合作联社荣山分社	海口市秀英区西秀镇荣山圩	68711822
11	海口市农村信用合作联社养德分社	海口市秀英区西秀镇博养村	68711912
12	海口市农村信用合作联社新海信用社	海口市秀英区西秀镇新海村	68716570
13	海口市农村信用合作联社时代分社	海口市秀英区海瑞路秀英时代广场一层	68664317
14	海口市农村信用合作联社高新分社	海口市秀英区海秀镇业里村(海韵中线016号)	68664320
15	海口市农村信用合作联社科苑分社	海口市秀英区南海大道266号海口国家高新区创业孵化中心研发A楼二楼102房	68661059
16	海口农村商业银行股份有限公司福隆支行	海口市秀英区丘海一横路28-7至28-10号福隆广场A栋商铺	68640615
17	海口农村商业银行股份有限公司丘海支行	海口市秀英区白水塘路15号锦地翰城二期A区商务楼(一-中高中部对面)	68657562
18	海口市农村信用合作联社滨源分社	海口市龙华区海垦路51号西岭综合商业小区	68910732
19	海口市农村信用合作联社城西分社	海口市龙华区城西西路海秀信用社一楼	66988205
20	海口市农村信用合作联社京华分社	海口市龙华区玉沙路京华城一层1FA060号	68511521
21	海口市农村信用合作联社坡道分社	海口市龙华区南沙路9号	66779967
22	海口市农村信用合作联社椰海分社	海口市龙华区椰海大道椰海粮油批发市场	66821267

二、为避免耽误享受待遇，请尚未办理社会保障卡的退休人员尽快持本人二代身份证原件和复印件1份、标准1寸近期正面白底深色衣服免冠彩色证件照片1张到海口农商行、67个社保卡服务网点办理社会保障卡，详情可登录海口市人力资源和社会保障门户网站或通过移动智能终端下载安装“海口人社”APP在线申领。

三、已领取社会保障卡的人员请尽快持社会保障卡和本二代身份证原件到海南省农村信用社（农商行、农商行）各营业网点办理社会保障卡激活手续和开通免费短信通知功能。

四、社会保障卡实行“一人一卡”，不分险种，全省通用，首张发卡免费，免年费、小额账户管理费、短信费，行内交易费和网银交易费（5万元以下），每月享受免收2次全国跨行ATM取款手续费优惠(退休费代发人员每月免收5次)。

五、服务热线

海南省人力资源和社会保障服务热线：12333
海口市人力资源和社会保障局社保卡管理中心：68571305、68571306
海南省农村信用社24小时服务热线：96588
海口市社会保险事业局养老保险科：66704842

海口市社会保险事业局
2016年10月28日

● 海口市人力资源和社会保障局

● 海口市人力资源和社会保障局门户网站二维码：

● “海口人社”安卓版下载：登录应用市场搜索“海口人社”下载安装，或扫描二维码：

序号	网点名称	网点地址	网点电话
46	海口农村商业银行股份有限公司国兴支行	海口市美兰区大英山西二街2号法苑里小区1楼105-106商铺	66595062
47	海口农村商业银行股份有限公司省府支行	海口市美兰区国兴大道5号海南大厦副楼1层海口农商银行	66760538
48	海口市农村信用合作联社白龙分社	海口市美兰区白龙北路23号海龙大厦一层	65200280

海口市乡镇社保卡服务网点

序号	网点名称	网点地址	网点电话
1	海口农村商业银行股份有限公司石山支行	海口市秀英区石山镇石山墟	65469043
2	海口农村商业银行股份有限公司永兴支行	海口市秀英区永兴镇永兴墟中山街	65483027
3	海口农村商业银行股份有限公司东山支行	海口市秀英区东山镇东山镇解放路	65569072
4	海口农村商业银行股份有限公司龙泉支行	海口市龙华区龙泉镇北街	65520059
5	海口农村商业银行股份有限公司龙桥支行	海口市龙华区龙桥镇龙桥墟龙源横街	65501024
6	海口农村商业银行股份有限公司遵潭支行	海口市龙华区遵潭镇遵潭墟	65483823
7	海口农村商业银行股份有限公司新坡支行	海口市龙华区新坡镇新坡墟新和街54号	65540338
8	海口农村商业银行股份有限公司三门坡支行	海口市琼山区三门坡镇三门坡墟	65680050
9	海口农村商业银行股份有限公司旧州支行	海口市琼山区旧州镇旧州墟	65656138
10	海口农村商业银行股份有限公司龙塘支行	海口市琼山区龙塘镇龙塘墟机关大道	65513090
11	海口农村商业银行股份有限公司土桥支行	海口市琼山区红旗镇土桥墟红旗大道67号	65639031
12	海口农村商业银行股份有限公司云龙支行	海口市琼山区云龙镇云龙墟东街2号	65623254
13	海口农村商业银行股份有限公司甲子支行	海口市琼山区甲子镇甲子墟	65660069
14	海口农村商业银行股份有限公司大坡支行	海口市琼山区大坡镇大坡墟蓬大街5号	65678839
15	海口农村商业银行股份有限公司大致坡支行	海口市美兰区大致坡镇大致坡墟琼东北路	66516593
16	海口农村商业银行股份有限公司三江支行	海口市美兰区三江镇三江墟新民街	65774049
17	海口农村商业银行股份有限公司演丰支行	海口市美兰区演丰镇西环路保障房一期B栋110、111号商铺	65717854
18	海口农村商业银行股份有限公司灵山支行	海口市美兰区灵山镇灵山墟镇中心街	32855688
19	海口农村商业银行股份有限公司桂林洋支行	海口市美兰区国营桂林洋农场场部中心街	65710014