

# 安徽省全面推行河长制办公室文件

皖河长办〔2017〕48号

---

## 关于加强全面推行河长制投诉 举报办理工作的意见

省级河长会议成员单位，各市全面推行河长制办公室：

为进一步加强和规范全面推行河长制投诉举报办理工作，畅通群众投诉举报渠道，维护和保障人民群众合法权益，根据国家相关规定，结合工作实际，现提出如下意见：

### 一、加强组织领导

做好投诉举报办理工作是加强全面推行河长制工作的重要内容。各单位要切实加强组织领导，按照属地管理、分级负责，部门协调、各负其责，依法受理、及时办理的原则，强化工作措施，加强指导协调和宣传发动，支持鼓励公众参与监督管理，确

保全面推行河长制投诉举报工作规范有序开展。

## 二、落实工作职责

(一) 各级全面推行河长制办公室（以下简称“各级河长办”）负责本级河长制工作投诉举报事项的监督、协调、指导工作。主要职责是：负责办理属于河长办职责范围内的投诉举报事项；按照职责分工向本级河长会议成员单位或者下级河长办分办、交办投诉举报事项，并负责催办、督办。

(二) 各级河长会议成员单位监督、指导本行业河长制工作投诉举报事项办理工作。主要职责是：按照职责分工承办本级河长交办、本级河长办分办的投诉举报事项；办理属于本单位工作职责范围内的投诉举报事项，根据职责协调涉及跨行政区域河湖的投诉举报事项办理工作；按照分级管理原则向下级单位交办投诉举报事项，并负责催办、督办。

(三) 各级河长办、河长会议成员单位应明确本单位河长制工作投诉举报事项的办理部门，依法、规范、及时解决群众合理诉求。

## 三、规范工作流程

(一) 各级河长办、河长会议成员单位应确定专人办理投诉举报电话、信件、电子邮件、传真以及接待来访等工作。工作人员应当对投诉举报时间、被投诉举报人的名称和地址、投诉举报内容、投诉举报人姓名、联系方式以及诉求目的等信息进行登

记。

(二) 各级总河长、副总河长接到投诉举报事项，由本级河长办负责承办、分办和交办。各级河长接到投诉举报事项，由河长办或协助单位按照分工进行分办和交办。

(三) 各级河长办、河长会议成员单位接到投诉举报，应当在 5 个工作日内，按照下列方式处理：

1、属于本级河长管理范围内的，应当根据职责分工进行承办或交办；

2、属于下级河长管理范围内的，应当交下级有关单位承办；

3、应由本级河长会议成员单位以外其他部门受理的，不予受理，但应告知投诉举报人向其他部门提出。

(四) 涉及两个以上单位的投诉举报事项，由首个接到投诉举报的单位会同所涉及单位，共同协商确定主办、协办单位。协商有争议的，由河长办根据情况确定主办、协办单位。

(五) 对于分办、交办事项，承办单位应自收到之日起 5 个工作日内决定是否受理，并告知交办单位及投诉举报人。

(六) 对于重大、紧急的投诉举报事项，工作人员应当立即报告本单位负责人，接报单位应当在职权范围内依法及时采取必要措施，防止不良影响的发生、扩大。

#### 四、明确办理时限

(一) 承办单位办理投诉举报事项，应当遵照法律、法规、

规章、规范性文件，及时、准确、公正办理，不得推诿、敷衍、拖延。

（二）受理投诉举报事项后，承办单位应当进行调查核实，收集认定事实的证据；根据有关事实、证据，依法进行处理。

（三）承办单位应当自投诉举报事项受理之日起 15 个工作日内办结。因特殊情况，不能在规定时间内办结的，应经交办单位同意，以适当方式告知投诉人，并承诺办理期限。

（四）投诉举报事项办结后，承办单位应当将办理结果及时告知投诉举报人，并向交办单位报送办结报告。办结报告应由承办单位负责人签发，说明举报事项、调查情况、处理情况、答复情况等。

（五）承办单位未按要求时间报送办理报告的，交办单位应当及时催办。交办单位发现办结报告内容不全或事实不清的，可以退回承办单位重新办理。

（六）交办单位发现有下列情形之一的，应当按照有关规定及时督办，下发督办通知，提出改进建议：

- 1、投诉举报事项久拖不决，群众反复举报的；
- 2、未按照规定程序办理的；
- 3、其他需要督办的情形。

督办通知发出 5 个工作日内，承办单位应当向交办单位书面反馈情况；未采纳督办改进建议的，应当说明理由。

## 五、及时结案归档

(一) 办理结束后，承办单位应将投诉举报登记表、举报信件、承办过程中形成文件和书面材料等整理建档，妥善保管。

(二) 交办单位应当视情况抽查、回访已经办结的投诉举报事项，听取意见，改进工作。

(三) 各级河长会议成员单位、河长办应当定期向本级河长办报送投诉举报事项处理情况。

## 六、完善奖惩措施

(一) 办理投诉举报的有关单位或工作人员应当严格遵守各项工作纪律。对投诉举报整改问题要做到实时跟踪，完成一件，反馈一件。对工作不力、推诿拖延造成不良影响的，应按有关规定进行处理。

(二) 各级河长办可根据工作需要，对投诉举报事项办理情况进行通报。对工作成绩突出、成效显著的单位和个人，相关单位可按规定给予通报表扬。

2017年12月29日



---

安徽省全面推行河长制办公室

2017年12月29日印发

份数: 40份