

偃师区亚洲开发银行贷款 黄河流域绿色农田建设和农业高质量 发展项目抱怨申诉处理办法

第一章 总则

第一条 为畅通亚洲开发银行贷款黄河流域绿色农田建设和农业高质量发展项目（以下简称“项目”）沟通渠道，防止和减轻项目建设运营对有关镇（街道）办、村组造成的不利环境和社会影响，增进利益相关方相互信任和理解尊重，强化项目多方验收机制，根据项目管理要求，制定本办法。

第二条 本办法所称项目抱怨申诉是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、电话、走访等书面或口头形式，向我区级设立的项目管理办公室（以下简称“项目办”）或指定工作人员反映环境保护、项目实施等方面的情况，提出建议、意见或者投诉请求，由我区项目办或指定的具体责任人处理的活动。

公民、法人或者其他组织通过其他渠道反映有关情况，由其他部门移交我区项目办或具体责任人处理的，适用本办法。

采用前款规定形式，反映环境保护、项目实施等方面情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称申诉人。

第三条 区项目办、各镇、村应当畅通抱怨申诉渠道，认真倾听人民群众的建议、意见和要求，为申诉人采用本办法规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。

项目办、镇、村其工作人员不得打击报复申诉人。

第四条 各镇处理申诉应当根据事实，坚持合法、公正、合理、公开的原则。

第二章 抱怨申诉处理工作机构、工作人员和职责

第五条 区级项目办负责公示本项目区抱怨申诉渠道并保持渠道畅通，监督施工单位与监理单位按照《项目环境管理计划》、合同约定实施降低不利环境、社会影响的缓解措施，具体负责抱怨申诉事项的受理和处理，指导承包商、建设单位、监理单位和运营单位等项目参与单位按程序实施抱怨申诉机制，并在必要时做好与部门间沟通协调。区级项目办应将受理和处理的抱怨申诉事项记录在《抱怨申诉受理和处理记录表（个案记录）》中，并定期（每季度）汇总填写《抱怨申诉受理和处理结果季度汇总表》上报省项目办。

第六条 项目所在镇、村、组，以及项目承包商、建设单位、监理单位和运营单位等项目参与单位应配合省级和区级项目办做好抱怨申诉的受理与处理工作。

第七条 贷款咨询服务单位负责对各级项目办、承包商、建设单位及监理单位的有关人员开展抱怨申诉机制的培训和技术支持。

第三章 抱怨申诉渠道和方式

第八条 区级项目办应在当地人民政府的网站上向社会公布抱怨申诉事项处理程序、工作地址、项目建设地点、邮政编码、联系人、电子邮件、接受抱怨申诉电话等信息。

第九条 承包商、建设单位应在每个项目建设施工现场设立信息告示牌，标明抱怨申诉联系方式，包括联系人的姓名、电话号码、地址、电子邮件地址。

第十条 在项目建设实施前，应更新确认涉及具体负责抱怨申诉机制实施的区级项目办工作人员，以及包括承包商、建设单位、监理单位、设施营运单位相关人员和具体的联系信息。

第四章 抱怨申诉事项的提出和受理

第十一条 申诉人一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式提出抱怨申诉事项；采用口头形式提出的，各级项目办、公示信息中指定的申诉接收人员（包含承包商、建设单位、项目所在的村委会、项目运营管护单位等指定人员）应当记录申诉人的基本情况、时间、请求等信息。

第十二条 公示信息中指定的人员在收到抱怨申诉事项后1个工作日内，应将登记的抱怨申诉信息报送给区级项目办，区级项目办应同步告知省项目办、当地涉及村委会等。

第十三条 各级项目办、公示信息中指定的人员收到抱怨申诉事项，应当予以登记，并区分情况，分别按下列方式处理。

（一）申诉人提出的与项目有关、且抱怨申诉问题属于环境等安保管理要求处理问题范畴的抱怨申诉事项，应予以受理。

（二）申诉人提出的与项目无关、投诉问题的性质超出了抱怨申诉机制的职权范围（例如欺诈或贪污）、使用其他程序更适合解决该问题的抱怨申诉事项，不予受理，并应当告知申诉人依法向有关机关提出。不予受理的情况应同步做好记录。

第十四条 区项目办及申诉受理工作人员应掌握本项目涉及的法律法规、政策文件，以及管理手册、环境管理计划、土地流转和农村公共设施用地框架等项目文件内容，确保抱怨申诉内容符合本项目受理范围。

第十五条 对申诉人提出的抱怨申诉事项，能够当场决定受理的，应当场答复；不能当场答复是否受理的，应当自收到抱怨申诉事项之日起2日内告知申诉人。但是申诉人的姓名（名称）、联系方式不清而联系不上的除外。同级人民政府有关单位、上级项目办转送、交办的抱怨申诉事项，接办的项目办应当自收到转送、交办申诉事项之日起2日内，决定是否受理并告知申诉人。

第五章 抱怨申诉事项办理和督办

第十六条 区项目办及其工作人员办理抱怨申诉事项，应当采取座谈会、书面反馈、电话交谈、电子邮件和社交媒

体等多种方式，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。

第十七条 区项目办或指定的具体责任人，对于接受处理的抱怨申诉，根据职责权限和抱怨申诉事项的性质，分别按照下列程序办理：

（一）一般性抱怨申诉事项（5个工作日）。由区项目办指定的具体责任人制定抱怨申诉解决措施，在5个工作日内完成申诉事项的办理，将办理结果反馈申诉人，并经申诉人同意确认。

（二）情况复杂的申诉事项（10个工作日）。由区项目办负责处理，制定申诉解决方案，在10个工作日内完成申诉事项的办理，将办理结果反馈申诉人，并经申诉人同意确认。该处理结果应同步上报亚行。

（三）重大、疑难的申诉事项（25个工作日）。由区项目办在收到申诉的2个工作日内向省级项目办提出提级办理申请，省级项目办在收到申请的2个工作日内作出书面答复。省级项目办同意提级办理的，应在书面答复后6个工作日内组织利益相关者会议（包括申诉人、承包商、设施运营管护单位、生态环境局、县（区）项目办、省项目办等），协商确定各方都能接收的解决办法，在会议后的15个工作日内完成申诉事项的办理，将办理结果反馈申诉人，并经申诉人同意确认。该处理结果应同步上报亚行。

第十八条 区项目办应确保受影响者在每个阶段随时

了解抱怨申诉的处理进展情况。抱怨申诉机制不影响受影响者向其希望的任何机构提交投诉的权利，例如当地村委会、社区负责人、法院、区项目办、区人民政府或亚行。在任何阶段，受影响者都可以根据《中华人民共和国行政诉讼法》直接向当地法院提起诉讼。

第六章 附则

第十九条 本抱怨申诉处理办法由偃师区农业农村局项目管理办公室负责解释。

第二十条 抱怨申诉相关文书的格式和内容见附件。

第二十一条 本办法自发布之日起施行。

附件 1

抱怨申诉受理和处理记录表（个案记录）

| | | | |
|---|--|---------|--|
| 申诉人姓名 | | 接受单位 | |
| 时间 | | 地点 | |
| 抱怨申诉内容记录 | | | |
| 要求解决的问题 | | | |
| 拟解决的方案 | | | |
| 实际办理情况 | | | |
| 申诉人（签名） | | 记录人（签名） | |
| 注：1. 记录人应如实记录申诉人的抱怨申诉内容和要求。2. 抱怨申诉过程不应受到任何干扰和障碍。3. 拟解决方案应在规定时间内答复申诉人。 | | | |

