

国家能源局文件

国能监管[2017]25 号

国家能源局关于印发《12398 能源监管热线 投诉举报处理办法》的通知

各派出能源监管机构：

为规范 12398 能源监管热线接线业务在京集中管理后的投诉举报处理工作，保障有关个人和组织依法行使投诉举报的权益，我们制定了《12398 能源监管热线投诉举报处理办法》。现印发给你们，请遵照执行。

国家能源局

2017 年 1 月 22 日

12398 能源监管热线投诉举报处理办法

一 总 则

第一条 为了规范 12398 能源监管热线投诉举报处理工作，保障有关个人和组织行使投诉举报权益，根据有关法律、行政法规、规章，制定本办法。

第二条 本办法适用于国家能源局及其派出能源监管机构处理有关个人或者组织通过 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）向其提出的投诉举报事项。本办法所称投诉举报是指反映涉及国家能源局及其派出能源监管机构监管职责的电力、核电、煤炭、石油、天然气、新能源与可再生能源等方面事项。

国家能源局设立 12398 能源监管热线中心，统一接收涉及国家能源局及其派出能源监管机构监管职责内的投诉举报事项。

第三条 投诉举报事项实行属地化管理，由国家能源局派出能源监管机构负责受理和办理。

国家能源局派出能源监管机构认为投诉举报事项重大、情况复杂的，可以报请国家能源局认定后处理。

第四条 国家能源局及其派出能源监管机构处理投诉举报应当依法、公正、及时，关注社会民生热点，建立问题导向监管机制，将 12398 热线建设成重要的能源监管民生通道。

第五条 国家能源局派出能源监管机构应当按照本办法受理和办理属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围内的投诉

举报事项，健全和完善投诉举报处理工作闭环管理制度、内部联动和外部协同工作机制，规范受理、办理、回复等工作程序。

如果受理的投诉举报事项涉及其他政府部门职责的，应当协商办理；如果需要有关单位和部门配合先行调查了解情况的，可以按照有关规定进行转办；确定不属于能源监管职责范围的，应当按照有关规定进行移送。

第六条 国家能源局派出能源监管机构处理投诉举报的工作人员应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

工作人员有下列情形之一的，应当回避：

- （一）与投诉举报事项有利害关系的；
- （二）与当事人有利害关系的；
- （三）国家能源局派出能源监管机构认为应当回避的其他情形。

第七条 全国开通统一的 12398 热线。任何单位或者个人可以通过拨打 12398 热线或者发送传真、电子邮件方式提出投诉举报事项。

第八条 国家能源局及其派出能源监管机构应当对投诉举报事项进行规范登记、编号、建档，纳入档案管理。

国家能源局 12398 能源监管热线中心实时掌握投诉举报事项的办结率、回访率和当事人满意率。

第九条 国家能源局及其派出能源监管机构应当按照政府信息公开规定将投诉举报事项处理情况向社会公布，接受公众监督。

二 投诉处理

第十条 投诉人提出投诉请求，应当一并提供以下信息及资料：

（一）投诉人的姓名或者名称、住所和联系方式，被投诉人的名称；

（二）投诉事项、投诉请求，及与投诉事项相关的资料，包括书面资料、照片、录音、录像等；

（三）国家能源局派出能源监管机构要求提供的其他情况。

第十一条 国家能源局派出能源监管机构应当自收到投诉事项之日起7日内作出是否受理的决定；作出不予受理决定的，应当向投诉人说明理由，按照规定移送的，一并告知投诉人。

第十二条 投诉事项符合下列条件的，国家能源局派出能源监管机构应当受理：

（一）有明确的投诉人和被投诉人的；

（二）有明确的投诉请求、事实和理由的；

（三）属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围的。

第十三条 有下列情形之一的，国家能源局派出能源监管机构不予受理：

（一）投诉人与投诉事项没有利害关系的；

（二）投诉事项不属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围的；

（三）投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径解决的；

（四）依照法律、法规或者国家有关规定应当由企业或者其他组

织先行处理的；

（五）投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的；

（六）已经作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。

第十四条 国家能源局派出能源监管机构办理投诉事项期间，发现投诉事项不属于受理范围的，应当终止办理，并且告知投诉人终止办理的理由。

第十五条 国家能源局派出能源监管机构办结投诉事项之前，投诉人可以申请撤回投诉。

第十六条 国家能源局派出能源监管机构办理投诉事项期间，发现投诉人、被投诉人有违反有关能源法律、法规、规章和其他规范性文件的行为，需要立案调查的，应当按照有关规定立案调查处理。

办理投诉事项期间，发现投诉人、被投诉人有违法行为，但是不属于能源监管职责查处范围的，应当移送有关部门进行处理，并且自作出移送决定之日起 5 日内告知投诉人。

第十七条 国家能源局派出能源监管机构经调查核实，应当依照有关能源法律、法规、规章和其他规范性文件，分别作出下列处理：

（一）投诉请求事实清楚，符合法律、法规、规章和其他规范性文件的，予以支持；

（二）投诉请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章和其他规范性文件的，不予支持；

（三）对投诉请求事由合理但是缺乏法律依据的情形，应当对投诉人做好解释工作。

依照前款第(一)项规定作出支持投诉请求决定的，国家能源局派出能源监管机构责令或者督促被投诉人执行。

第十八条 投诉事项应当自受理之日起 60 日内办结。有下列情形之一的，可以延长办理期限，但是延长期限不得超过 30 日，并且告知投诉人延期理由：

- （一）投诉事项复杂，涉及多方主体的；
- （二）投诉事项调查取证困难的；
- （三）投诉事项需要专业鉴定的；
- （四）其他需要延长办理期限的。

第十九条 国家能源局派出能源监管机构办结投诉事项，应当自作出办结决定之日起 5 日内告知投诉人。

三 举报处理

第二十条 国家能源局派出能源监管机构对属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围，并且被举报人基本情况清楚、有具体的违法事实、线索清晰并且附带相关证据材料的举报，应当受理。

第二十一条 举报有下列情形之一的，国家能源局派出能源监管机构不予受理：

- （一）举报事项不属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围的；
- （二）没有明确的被举报人或者被举报人无法查找；
- （三）没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的。

第二十二条 国家能源局派出能源监管机构经调查核实，应当依

照有关法律、法规、规章和其他规范性文件，对举报事项分别作出下列处理：

（一）被举报人违法违规事实清楚、证据确凿的，依法给予行政处罚或者其他处理；涉嫌构成犯罪，依法需要追究刑事责任的，移送司法机关依法处理；

（二）被举报人的行为未违法违规的，终止办理，予以结案；

（三）举报事项证据不足，无法查明的，终止办理，予以结案。

第二十三条 举报事项应当自受理之日起 60 日内办结。有下列情形之一的，可以延长办理期限，但是延长期限不得超过 30 日，对具名举报的举报人，应当告知其延期理由：

（一）举报事项复杂，涉及多方主体的；

（二）举报事项调查取证困难的；

（三）举报事项需要专业鉴定的；

（四）其他需要延长办理期限的。

第二十四条 举报办结后，国家能源局派出能源监管机构有举报人的联系地址、联系电话的，应当及时告知举报人处理结果。

四 法律责任

第二十五条 国家能源局及其派出能源监管机构应当依法保护投诉人和举报人的合法权益，不得泄露举报人的举报材料和相关信息。

国家能源局派出能源监管机构按照有关规定对举报有功的个人和组织给予奖励。

第二十六条 国家能源局及其派出能源监管机构处理投诉举报的工作人员滥用职权、徇私舞弊、以权谋私的，或者泄露举报信息或者隐匿、销毁举报材料的，视其情节轻重给予批评或者行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十七条 有关个人和组织应当对所投诉举报的内容负责。诬告、诽谤他人，或者以投诉举报为名制造事端，干扰能源监管工作正常进行的，按照有关规定处理。

五 附 则

第二十八条 本办法所称 5 日、7 日为工作日。

第二十九条 本办法自印发之日起施行。《关于印发<国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理暂行办法>的通知》（国能监管〔2014〕460 号）即行废止。