

国家能源局文件

国能监管〔2016〕188号

国家能源局关于印发《12398 能源监管 热线投诉举报办事指南》的通知

各派出机构:

为规范 12398 能源监管热线投诉举报处理工作,方便人民群众依法行使投诉举报的权利,我们编制了《12398 能源监管热线投诉举报办事指南》(以下简称《指南》,已经局长办公会审议通过)。现予发布,于 2016 年 7 月 15 起施行。

请各单位将《指南》在门户网站“12398 能源监管热线”专栏对外公布。其中,《国家能源局派出机构投诉举报渠道一览表》(《指南》附件 2)应根据实际情况变化进行调整。

(此页无正文)



(主动公开)

12398 能源监管热线投诉举报办事指南

为规范 12398 能源监管热线投诉举报处理工作，保障有关个人和组织依法行使投诉举报权益，充分发挥 12398 能源监管热线能源监管民生通道作用，根据《电力监管条例》（国务院令第 432 号）、《国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理暂行办法》（国能监管〔2014〕460 号）等法规制度规定，制定本办事指南。

一、投诉举报事项受理范围

涉及国家能源局及其派出机构能源监管职责的电力、煤炭、石油、天然气、新能源与可再生能源等方面的事项。（见附件 1：《国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报事项受理范围》）。

二、投诉举报事项受理机构及渠道

国家能源局派出机构 12398 能源监管热线电话(留言)或者 12398 传真、电子邮件（见附件 2：国家能源局派出机构投诉举报渠道一览表）。

三、投诉举报事项受理条件

（一）投诉事项

1. 有明确的投诉人和被投诉人的；
2. 有明确的投诉请求、事实和理由的；
3. 属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的。

（二）举报事项

属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的，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。

四、投诉举报事项提供材料要求

（一）投诉事项

1. 投诉人的姓名或者名称、地址和联系方式，被投诉人的名称；
2. 投诉事项、投诉请求以及与投诉事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等；
3. 国家能源局派出机构要求提供的其他情况。

（二）举报事项

被举报人的名称、举报事项及与举报事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等。

（涉及的文书样式见附件 3:投诉信、举报信、撤诉申请书）

五、投诉举报事项不予受理情形

（一）投诉事项

有下列情形之一的，不予受理：

1. 投诉人与投诉事项没有利害关系的；
2. 投诉事项不属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的；
3. 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；
4. 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；

5. 投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的;
6. 作出处理, 投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。

(不予受理的投诉事项举例见附件 4: 常见错误示例)

(二) 举报事项

有下列情形之一的, 不予受理:

1. 举报事项不属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的;
2. 没有明确的被举报人或者被举报人无法查找的;
3. 没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的。

六、投诉举报事项办理时限

投诉举报事项受理之日起 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:

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

七、投诉举报事项办理情况咨询

- (一) 拨打国家能源局派出机构 12398 能源监管热线进行咨询;
- (二) 拨打国家能源局派出机构 12398 能源监管热线进行留言或者发送传真;
- (三) 到国家能源局派出机构 12398 投诉举报中心咨询;
- (四) 在国家能源局派出机构门户网站留言或者向 12398 邮箱

发送邮件。

（办理进度咨询可参考附件 5：国家能源局 12398 能源监管热线举报事项办理工作流程图）

八、投诉人或者举报人真实性承诺

（一）投诉人或者举报人应当依据所了解到的真实情况提出投诉举报事项，不得虚构事实或者提供虚假信息；

（二）投诉人或者举报人应当对自己所反映的内容负责。诬告、诽谤他人或者以举报为名制造事端，干扰能源监管工作正常进行的，按照国家有关法律规定处理。

附件：1. 国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报事项受理范围
2. 国家能源局派出机构投诉举报渠道一览表
3. 投诉信、举报信、撤诉申请书文书样式
4. 常见错误示例
5. 国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报事项办理工作流程图

附件 1

国家能源局 12398 能源监管热线 投诉举报事项受理范围

行业	分类	受理范围
电力	规划、计划和政策	电力行业（电网、火电）发展战略规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况（审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况）
	项目建设	电网、火电发展布局和重大建设项目审核 未批先建项目 已核未建项目 批建不一项目
	电力交易	电力调度 电力交易结算 电力并网互联 可再生能源发电收购
	电力安全	电力运行安全（除核电外） 电力建设工程施工安全 电力建设工程质量安全 电力应急 水电站大坝安全
	市场准入	电力业务许可 承装（修、试）电力设施许可 电工进网作业许可
	供电服务	停送电、电能质量、电表计量、抄表收费、用户受电工程、供电企业信息公开、供电故障报修、无电地区无电人口用电、普遍服务等
	成本价格和收费	电价 成本 收费
煤炭	规划、计划和政策	煤炭开发、煤层气、煤炭加工转化为清洁能源产品、煤制燃料的发展规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况（审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况）
	项目建设	煤炭、重大煤层气、煤制燃料发展布局及重大项目审核 未批先建项目 已核未建项目 批建不一项目

行业	分类	受理范围
石油天然气	规划、计划 and 政策	石油和天然气、炼油开发规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况(审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况)
	项目建设	石油、天然气、炼油发展布局及重大项目审核 未批先建项目 已核未建项目 批建不一项目
	管网开放	油气管网设施公平开放
新能源和可再生能源	规划、计划 and 政策	新能源、水能、生物质能和其他可再生能源、燃料乙醇发展规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况(审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况)
	项目建设	生物质能源、水能发展布局及重大项目审核，风能、太阳能、地热能和海洋能等新能源发展布局审核 未批先建项目 已核未建项目 批建不一项目理
其他	其他事项	不属于上述事项但属于国家能源局以及派出机构职责的
说明	1. 受理范围是按照行业进行分类，涉及电力、煤炭、石油天然气、新能源和可再生能源等能源行业。 2. 本受理范围是框架范围，具体投诉举报事项的受理要以国家能源局及派出机构职责以及具体的法律法规制度为依据。	

附件 2

国家能源局派出机构投诉举报渠道一览表

序号	派出机构名称	覆盖地区	电话	传真	邮箱
01	华北能源监管局	北京市、天津市、河北省、内蒙古自治区西部	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398hb@nea.gov.cn
02	东北能源监管局	辽宁省、吉林省、黑龙江省、内蒙古自治区东部	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398dbj@nea.gov.cn
03	西北能源监管局	陕西省、宁夏回族自治区、青海省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398xbj@nea.gov.cn
04	华东能源监管局	上海市、安徽省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398hdj@nea.gov.cn
05	华中能源监管局	湖北省、江西省、重庆市、西藏自治区	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398hzj@nea.gov.cn
06	南方能源监管局	广东省、广西壮族自治区、海南省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398nfj@nea.gov.cn
07	山西能源监管办	山西省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398sxb@nea.gov.cn
08	山东能源监管办	山东省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398sdb@nea.gov.cn
09	甘肃能源监管办	甘肃省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398gsb@nea.gov.cn
10	新疆能源监管办	新疆维吾尔自治区	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398xjb@nea.gov.cn
11	浙江能源监管办	浙江省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398zjb@nea.gov.cn
12	江苏能源监管办	江苏省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398jsb@nea.gov.cn
13	福建能源监管办	福建省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398fjb@nea.gov.cn
14	河南能源监管办	河南省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398henb@nea.gov.cn
15	湖南能源监管办	湖南省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398hnb@nea.gov.cn
16	四川能源监管办	四川省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398scb@nea.gov.cn
17	云南能源监管办	云南省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398ynb@nea.gov.cn
18	贵州能源监管办	贵州省	12398	拨打 12398, 按语音提示选择 3 键 “发送传真”	12398gzb@nea.gov.cn

附件 3

文书样式一

投 诉 信

投诉人：（姓名或者名称）

地址：

联系电话：

被投诉人：（姓名或者名称）

投诉请求：

投诉事项：

附相关资料（如有）。

投诉人：

年 月 日

备注：拨打 12398 能源监管热线电话进行投诉的，可以不提供书面的《投诉信》，直接口头将投诉事项告知 12398 能源监管热线电话接线员，由其登记。

文书样式二

举 报 信

举报人：（姓名或者名称，可以匿名）

地址：

联系电话：

被举报人：（姓名或者名称）

举报事项：

附相关资料（如有）。

举报人：（可以匿名）

年 月 日

备注：拨打 12398 能源监管热线电话进行举报的，可以不提供书面的《举报信》，直接口头将举报事项告知 12398 能源监管热线电话接线员，由其登记。

撤诉申请书

本人（单位）于 X 年 X 月 X 日反映的 XXX 问题，现已解决（或者其他理由），因此，本人（单位）申请撤诉。

投诉人：

年 月 日

备注：拨打 12398 能源监管热线电话进行撤诉的，可以不提供书面《撤诉申请书》，直接口头将撤诉事项告知 12398 能源监管热线电话接线员，由其登记。

附件 4

常见错误示例

示例 1：投诉人不知道或不清楚被投诉对象。如投诉人反映某电网企业发生人身伤亡事故，但是所反映的企业不存在，且投诉人无法提供其它线索。

示例 2：投诉事项不属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围。如投诉人反映某能源企业员工招聘存在暗箱操作现象或者采购部门某员工收受商业贿赂等。

示例 3：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。如投诉人反映某电力施工企业拖欠其工资；又如投诉人与某油气管道企业已经就管道建设征地赔偿问题达成协议，且经过法院判决，投诉人事后不满足赔偿数额，向国家能源局派出机构再次反映的。

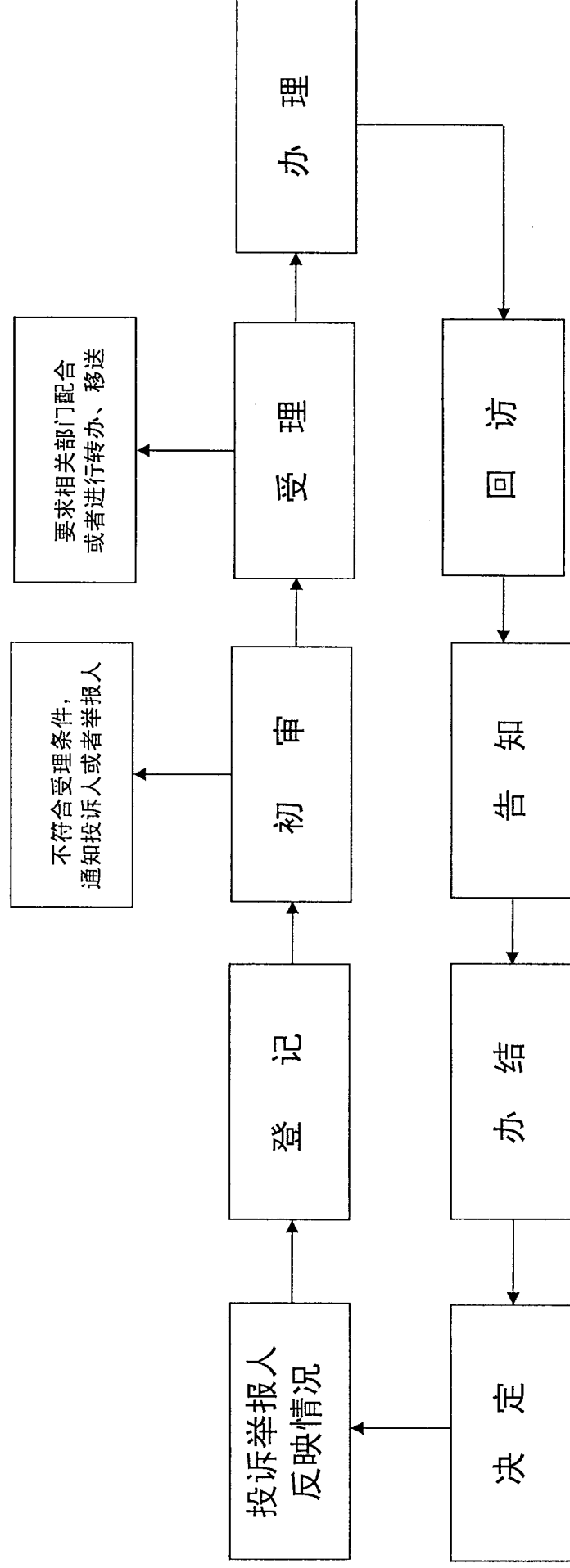
示例 4：依照法律、法规或者国家有关规定应当由能源企业或者其他组织先行处理的。如投诉人反映某煤矿安全事故；又如投诉人反映所在区域发生停电的。

示例 5：投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的。如投诉人投诉某供电企业，认为其不具备用户受电工程竣工检验权。《供电监管办法》第十二条规定：“供电企业应当对用户受

电工程建设提供必要的业务咨询和技术标准咨询；对用户受电工程进行中间检查和竣工检验”。

示例 6：已经作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。如投诉人反映某承装（修、试）电力设施企业办理资质过程中弄虚作假，经国家能源局派出机构调查处理，已撤销该企业承装（修、试）电力设施许可证，投诉人再次反映该企业同一问题。

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报事项办理工作流程图



抄送：国家发展改革委，各司，各直属事业单位，中电联，中电传媒

