



甘肃能源监管办多项举措齐发力群众用能见实效

来源：甘肃能源监管办 发布时间：2022/11/25 17:49:41

近日，按照《12398能源监管热线业务流程规定》，甘肃能源监管办通报了2022年10月份12398能源监管热线投诉举报处理情况。

针对前期12398热线月度通报投诉举报数量较高的情况，甘肃能源监管办多措并举、重点发力，聚焦投诉举报低电压、频繁停电等重点难题和重点领域，追根溯源解决群众“急难愁盼”问题。**一是完善工作制度，层层压实责任。**建立健全工作制度，明确投诉举报处置各环节岗位职责、流程规范和时限要求，确保第一时间处理，第一时间回复，并将投诉举报处置工作纳入年度考核，压实责任链条，对需各业务处室办理的及时进行移交处理，确保群众投诉举报事事有着落，件件有回音。截止目前，已转业务处室办理9件，全部办结。**二是深挖问题线索，坚决有案必查。**加强投诉举报问题梳理和数据应用，对投诉举报线索进行认真分析、深入研判，加强问题处理与执法办案高效衔接，在处理好投诉、维护好群众合法权益的同时，加大案件调查力度，以办案促监管，严厉处置违法违规行为，形成了“在投诉举报受理中找案源，在违法行为查处中助维权”的良好格局。截止目前，通过12398投诉举报实施行政处罚2起。**三是加强协调沟通，及时回访反馈。**按照“谁办理谁负责，谁负责谁回复”的原则，扎实做好与投诉人的沟通协调工作，竭尽全力为群众排忧解难，满足群众的合理诉求，特别是对重复投诉举报和回访不满意的工单，更是高度重视，认真核查，逐一分析总结原因，制定针对性措施，不断提升群众满意度。截止目前，受理的404件工单全部做到100%回访。**四是组织问题整改，促进服务提升。**全面梳理12398、95598热线投诉举报事项，组织全省集中开展低电压、频繁停电、用户受电工程“三指定”、停电抢修不及时、延迟复电等重点问题整改“回头看”，建立问题台账，全面组织整改，共自查整改问题213件，整改率100%。10月份，甘肃能源监管办收到有效信息工单共24件，环比减少22.58%。投诉举报工单7件，环比减少61.11%，投诉数量大幅下降。

下一步，甘肃能源监管办将深入践行党的二十大精神“坚持人民至上”精神，认真对待每一个诉求，严肃处置每一项问题，用心做好每一次服务，以能源监管的力度，传递为民服务的温度，不断创新方式方法，提升监管效能，提高投诉举报处置效率和群众满意度，推动甘肃用电营商环境再上新台阶。（稽查处 周艳玲）

重要通知

- > 国家能源局派出机构 2023-03-22
- > 国家能源局资质中心关于 2022-02-08
- > 中华人民共和国国家发展 2020-09-22
- > 承装（修、试）电力设施 2020-09-10
- > 发电类电力业务许可告知 2020-09-10

机构概览

办领导

- 赵国宏
- 师建中
- 金涛

内设机构

- 综合处
- 市场监管处
- 行业监管处
- 电力安全监管处
- 资质管理处
- 稽查处
- 帮扶办

联系我们

主办单位：国家能源局甘肃监管办公室 联系方式

网站标识码：bm62000005 陇ICP备14001365号

甘公网安备 62010502001375号

通信地址：兰州市安宁区北滨河西路67号倚能黄河家园4号楼 邮政编码：730070 国家能源局甘肃监管办公室版权所有

第3363618位访问者

