

国家能源局湖南监管办公室文件

湘监能稽查〔2019〕39号

湖南能源监管办关于印发 《12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管 工作方案》的通知

国网湖南省电力有限公司、郴电国际发展股份有限公司、湖南新华供电有限公司：

为认真贯彻 2019 年全国能源工作会议和国家能源局市场监管工作电视电话会议精神，根据《国家能源局综合司关于印发 2019 年市场监管工作要点的通知》和《国家能源局综合司关于印发 2019 年重点专项监管工作方案的通知》，聚焦党中央和国务院关心、人民群众普遍关切和市场反映强烈的能源领域突出问题，我们制定了《12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工

作方案》，现印发给你们，请认真抓好落实。

湖南能源监管办

2019年5月17日

12398 热线投诉举报共性问题 重点专项监管工作方案

一、工作目标

深入贯彻落实习近平总书记关于民生工作的重要论述精神，践行以人民为中心的发展思想，聚焦党中央和国务院政府关心、与人民群众利益密切相关的能源领域民生问题，全面梳理剖析 12398 热线投诉举报事宜，着力解决群众反映强烈、反复出现、矛盾突出的共性问题，依法依规查处侵害人民群众合法权益的违法违规行爲，不断健全群众诉求长效解决机制，促进能源市场的公平公正，不断满足人民群众日益增长的用能需求。

二、工作内容

（一）全面梳理，建立共性问题监管台账。对 2017 年 1 月以来，人民群众通过 12398 热线（包括邮件、信件和传真）反映的辖区内各类投诉举报事项进行梳理，建立共性问题台账。共性问题包括以下方面：一是党中央、国务院高度关注的问题；二是行业反映强烈、人民群众普遍关心的问题；三是一定区域内反复出现、一段时间内多人次投诉举报的问题；四是其他对人民生活、市场秩序影响较大、矛盾较为突出的问题。

（二）扭住关键，突出共性问题监管重点。此次重点专项监管范围主要是供电领域，重点包括，一是区域内人民群众反映集

中的投诉举报事项；二是涉及我省脱贫攻坚地区的投诉举报事项；三是影响用户“获得电力”服务水平提升的投诉举报事项；四是社会舆论关注、严重影响人民群众生产生活的其他投诉举报事项。

（三）深入分析，找准共性问题原因症结。有关电力企业要对照台账内容，对共性问题逐一进行自查分析，既要查找共性问题存在的表现形式，也要分析共性问题的本质和特点；既要查找共性问题形成的直接原因，更要从主观认识、法规制度、资金投入等方面深挖问题产生的深层次根源，摸清共性问题底数，找准问题形成症结。我办将指导督促有关电力企业，对列入台账的问题进行深入自查。

（四）积极整改，推动共性问题妥善解决。有关电力企业要切实加强主体责任，加强指导协调力度，及时纠正整改过程中存在的问题。要制定针对性整改落实方案，提出具体可行的改进措施和方法，严格按照规定步骤抓好落实。对整改落实工作中的深层次问题，要积极与地方政府有关部门沟通协作，寻求政策和资金支持。我办将严格履行监管责任，督促有关电力企业切实加强主体责任，加强指导协调力度，及时纠正整改过程中存在的问题。

三、工作安排

（一）启动部署（5月）。印发开展重点专项监管工作通知，结合本地区实际制定实施方案，明确工作内容、组织形式和相关

工作要求，启动部署辖区内相关工作；深入梳理共性问题，建立共性问题台账。

（二）企业自查（6月—7月）。有关电力企业按照共性问题台账，逐一分析查摆有关共性问题，制定切实可行的整改方案，明确整改的内容、时限、责任单位和责任人，并依据实际情况对问题进行分类，整改时限按照即时整改、3个月整改、半年整改和一年及以上等类别进行划分。7月1日前将整改方案报我办。整改方案存在问题和不足的，我办将提出改进要求，有关电力企业要及时进行落实。

（三）整改落实（8月—9月）。有关电力企业按照方案认真组织整改，9月底形成整改报告报送我办，报告内容包括但不限于：基本情况、已采取的有关措施、取得的成效和存在的问题、下一步工作举措等。9月15日前，有关供电企业将整体自查整改情况汇总报送我办。

（四）调研督导（6月—10月）。我办将通过电话回访、实地走访、调查问卷等形式，对有关电力企业自查和整改落实情况进行督促指导和调研评估。对好的经验和做法给予表扬和总结推广，对发现的问题依法依规进行处理。国家能源局市场监管司将组织人员组成督导调研组，选择投诉举报共性问题突出的部分地区进行重点督导调研。

（五）总结通报（11月）。我办将全面总结全省重点专项监

管情况，认真核实所发现的问题，对存在问题的企业按要求明确点名，工作总结于 11 月底前报送国家能源局形成重点专项监管报告。

附表：全省范围内投诉举报集中的共性问题清单

附表

全省范围内投诉举报集中的 共性问题清单

序号	主要问题	重点地区
1	电压不稳、低电压	怀化、永州、邵阳
2	频繁停电	湘西、张家界、益阳
3	用户受电工程 “三指定”	长沙、湘潭、衡阳、株洲、娄底
4	结算补贴不及时	岳阳、常德、郴州、郴电国际公司

