国家能源局关于印发《12398 能源监管热线举报处理办法》的通知

国能发监管规〔2024〕87 号

各司，各派出机构，有关直属事业单位，国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司，各有关能源企业：

为了进一步规范能源监管举报处理工作，保障自然人、法人或者其他组织依法行使举报权利，现将制定的《12398 能源监管热线举报处理办法》印发给你们，请遵照执行。

国家能源局

2024 年 11 月 1 日

12398 能源监管热线举报处理办法

第一条 为了保障自然人、法人或者其他组织依法行使举报权利，规范能源监管举报处理工作，根据有关法律、法规、规章，制定本办法。

第二条 本办法所称举报，是指自然人、法人或者其他组织反映能源企业在生产经营过程中，涉嫌违反有关能源法律、法规、规章，请求国家能源局及其派出机构予以查处的行为。

第三条 能源监管举报处理应当坚持依法、公正、为民原则。

第四条 国家能源局设立 12398 能源监管热线平台（以下简称 12398 热线平台），12398 热线平台通过 12398 电话、微信公众号、移动应用程序（APP）、电子邮件、传真等方式，统一接收国家能源局及其派出机构监管职责范围内的举报事项。

12398 热线平台由 12398 能源监管热线中心（以下简称 12398 热线中心）运营管理。

第五条 举报事项实行属地管理原则，国家能源局派出机构按照本办法对辖区监管范围内的举报事项进行处理。派出机构在处理举报事项过程中，发现举报事项属于地方能源主管部门职责的，应当及时告知举报人。

对于在全国或者能源行业有重大影响，或者举报对象为能源央企总部的事项，国家能源局可提级处理或者指定派出机构处理。

第六条 12398 热线中心收到举报事项后应当及时在投诉举报处理信息系统中记录，并在 1 个工作日内将举报工单派发至国家能源局属地派出机构。

第七条 举报人向 12398 热线平台举报，应当提供以下信息及材料：

（一）被举报人基本信息；

（二）举报事项、被举报人违法事实、相关证据材料；

（三）国家能源局及其派出机构要求提供的其他信息、材料。

第八条 举报符合下列条件的，应当受理：

（一）有明确的被举报人；

（二）有具体的违法事实和相关支持证据；

（三）属于国家能源局及其派出机构监管职责。

第九条 举报有下列情形之一的，不予受理：

（一）未按照第七条规定提供信息、材料的；

（二）不属于国家能源局及其派出机构监管职责的；

（三）无明确的被举报人、具体违法事实或者线索不清晰的；

（四）举报事项已经或者应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径处理的；

（五）举报事项正在处理或者已经作出处理，举报人又以同一事实或者理由再次举报的；

（六）其他依法应当不予受理的。

第十条 国家能源局及其派出机构应当自收到举报事项之日起5个工作日内作出是否受理的决定。作出不予受理决定的，应当向具名举报人说明理由。

第十一条 国家能源局及其派出机构经调查核实，应当根据不同情形分别作出处理：

（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采取其他监管措施；涉嫌构成犯罪的，移送司法机关处理；

（二）被举报人不存在违法违规行为的，终止办理，予以办结；

（三）举报事项无法查明的，终止办理，予以办结。

第十二条 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，但延长期限不得超过30日，并告知举报人延期理由:

（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）举报人提出新的事实、证据，需要进行调查核实的；

（五）其他需要延长办理期限的。

第十三条 举报事项符合行政处罚立案条件的，调查处理应当按照《中华人民共和国行政处罚法》及相关规定执行。

第十四条 国家能源局及其派出机构办结举报事项，应当自作出办结决定之日起5个工作日内，采取电子邮件、短信、信函或电话等方式告知具名举报人举报处理结果及依据、理由，以及举报人可以采取的复议、诉讼等救济途径；举报人要求书面答复的，应当给予书面答复。

第十五条 12398热线中心应当自收到举报办结反馈之日起3个工作日内回访具名举报人，并如实记录回访情况。

第十六条 能源监管举报处理工作人员对于在处理举报过程中知悉的商业秘密、个人隐私，应当予以保密。

第十七条　能源监管举报处理工作人员在举报处理工作中存在滥用职权、以权谋私等违法违规行为的，依法依规追究有关责任。

第十八条　自然人、法人或者其他组织应当对所举报内容和材料的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、诽谤他人，不得以举报为名制造事端，干扰能源监管工作正常进行。

第十九条　国家能源局及其派出机构应当定期向社会公布举报处理情况和典型案例。

第二十条　本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行，有效期五年。