

舞阳县消防救援大队文件

关于转发漯消〔2021〕54号 《漯河市消防救援支队火灾隐患举报投诉处 理工作规定》的通知

大队办公室、张家港路消防救援站：

现将《漯河市消防救援支队火灾隐患举报投诉处理工作规定》的通知》转发给你们，请认真贯彻执行。

涉密文件，请勿外传。



漯河市消防救援支队火灾隐患举报投诉处理 工作规定》的通知

各消防救援大队、机关各科室：

为进一步加强和规范火灾隐患举报投诉处理工作，支队制定《漯河市消防救援支队火灾隐患举报投诉处理工作规定》，现印发给你们，请认真遵照执行。

涉密文件，请勿外传。

漯河市消防救援支队

2021年6月1日

漯河市消防救援支队 火灾隐患举报投诉处理工作规定

第一章 总 则

第一条 为规范支队火灾隐患举报投诉处理工作，加大对消防安全违法行为的打击力度，保障社会公共安全，根据有关法律法规，制定本规定。

第二条 本规定所称的火灾隐患举报投诉，是指自然人、法人或者其他组织采用信件、电话、互联网、传真、微博等形式，直接向支队火灾隐患举报投诉中心反映以及市长热线及其他部门转交的消防安全隐患。

第三条 举报投诉处理工作应坚持统一领导、分工负责的原则，坚持公开、公平、公正的原则，坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，坚持依靠群众、服务群众、方便群众的原则。

第四条 支队成立火灾隐患举报投诉处理中心，由分管防火工作副支队长、防火监督科科长、全勤指挥部政宣助理和相关文职人员组成，防火监督科科长牵头负责日常工作。举报电话为“96119”，电话设在119指挥中心，实行24小时值班。

第五条 火灾隐患举报投诉处理中心履行以下主要职责：

- （一）受理、登记火灾隐患举报投诉；
- （二）负责转办、交办和转送举报投诉；
- （三）负责跟踪、督促、审查、上报重要举报投诉办理情

况；

（四）负责协调重要举报投诉办理工作并反馈办理结果；

（五）开展举报投诉信息的汇总、处理、分析、通报和回访。

第六条 支队火灾隐患举报投诉应自觉接受社会监督，接受支队纪检部门内部监督。

火灾隐患举报投诉处理工作人员因玩忽职守、徇私舞弊、泄露举报人信息等造成不良后果的，要严肃追究责任。

第二章 受 理

第七条 通过电话、传真等方式接收的火灾隐患举报由当日值班的政宣助理负责统一受理，受理登记后转交防火监督科办理。通过信件、互联网、走访、微博等方式接收或市长热线及其他部门转交的火灾隐患举报投诉由防火监督科受理登记并办理。

第八条 举报投诉人举报投诉火灾隐患应当详细说明火灾隐患的具体地点和内容。

第九条 支队火灾隐患举报投诉处理中心应向社会公布举报投诉渠道及相关举报投诉工作管理规定。

第十条 举报投诉符合下列条件的，应予受理：

- （一）有明确的举报投诉对象及违法行为；
- （二）被举报投诉事项属于消防救援机构监管职责范围的；
- （三）属于以下 17 类火灾隐患和消防违法行为的：

1.公众聚集场所未经消防救援机构消防安全检查合格，

擅自投入使用、营业的；

2.未配置消防设施、器材或者消防安全标志的；

3.消防设施、器材、消防安全标志未保持完好有效的；

4.损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的；

5.占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的；

6.埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的；

7.占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；

8.人员密集场所在门窗设置影响逃生、灭火救援的障碍物的；

9.人员密集场所的安全出口、疏散通道使用影响疏散的镜面材料的；

10.生产、储存、经营易燃易爆危险品的场所与居住场所设置在同一建筑物内，或者未与居住场所保持安全距离的；

11.生产、储存、经营其他物品的场所与居住场所设置在同一建筑物内，不符合消防技术标准的；

12.在具有火灾危险的车间、商场、集贸市场、仓库和公共娱乐场所内设置员工宿舍的；

13.在人员密集场所、劳动密集型企业营业或经营期间，进行电气焊、油漆粉刷等具有火灾危险的施工、维修作业的；

14.使用假冒、伪劣消防产品的；

15.建设工程的外墙装饰、装修及广告牌设置不符合消防安全要求，影响建筑防火防烟性能和灭火救援的；

16.搭建临时建筑物、构筑物或改变建筑物用途，不符合消防安全要求的；

17.其他火灾隐患和违反消防安全法律法规的行为。

第十一条 举报投诉具有下列情形之一的，不予受理：

- (一) 不属于消防救援机构监管职责范围的；
- (二) 无明确的举报投诉对象或违法行为的；
- (三) 应当依法通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决的。

第十二条 接到火灾隐患举报投诉后，值班人员要将举报时间、举报人姓名、地址、联系方式以及被举报单位名称、地址、违法违规情况等项目进行完整、准确、详细的记录。

第十三条 举报投诉不属于受理范围的，应告知举报投诉人，说明理由，并主动告知反映问题的渠道和方法。

第三章 办 理

第十四条 支队火灾隐患举报投诉中心对受理的举报投诉要按重要举报投诉和一般举报投诉分类办理。

有下列情形之一的，为重要举报投诉：

- (一) 涉及消防安全重点单位、大型人员密集场所的；
- (二) 情况紧急，可能造成重大人员伤亡和重大财产损失的；
- (三) 有媒体关注、多人联名举报和社会影响较大的；
- (四) 市委、市政府和上级部门交办、批转的；

(五) 涉及安全通道、疏散楼梯等影响安全疏散的举报投诉;

(六) 涉及易燃易爆等危险化学品生产、贮存、运输等举报投诉;

(七) 举报投诉机构认为重要的其他举报投诉。

不符合上述情形的,为一般举报投诉。

重要举报投诉应在 24 小时内进行检查,一般举报投诉应在 3 日内检查。

第十五条 对受理的一般火灾隐患举报投诉,值班人员要在受理后 2 小时内转交防火监督科科长,防火监督科科长依据属地管理原则和监管职责划分以及举报投诉办理的相关规定,及时作出处理意见,转交有关大队、科核实办理。对重要的举报投诉,防火监督科科长应及时将核实、处理情况书面向支队领导汇报。

第十六条 支队火灾隐患举报投诉处理中心人员应当遵守下列工作准则:

(一) 受理人员要保持在岗在位、警容严整,接听电话要文明礼貌、规范用语,对来访群众要热情接待、认真记录;

(二) 严格遵守保密制度,不得将举报投诉信息透露给被举报投诉对象,不得将举报投诉的内部研究情况透露给举报投诉人,不得与无关人员谈论举报投诉内容;

(三) 与举报投诉内容或举报投诉人有直接利害关系的,应当回避。

第十七条 举报投诉的受理、办理、协调、审查、反馈等环节，一般应当自受理之日起 20 日内全部办结；情况复杂的，经领导批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 10 日，并告知举报投诉人。

第十八条 支队火灾隐患举报投诉中心应对举报投诉的办理结果进行抽查，对办理不当的，应指导协调举报投诉承办单位重新办理。

第十九条 支队火灾隐患举报投诉中心应定期对举报投诉办理情况进行回访，听取举报投诉人的意见和建议，并如实记录回访结果。回访率不得低于举报投诉总量的 20%。

第二十条 支队火灾隐患举报投诉中心应建立健全举报投诉档案，立卷归档，留档备查。归档范围应包括举报投诉涉及的所有文字、音像等资料。

第四章 督 办

第二十一条 支队火灾隐患举报投诉中心应当跟踪指导已受理举报投诉的办理情况，督促承办单位限时核查、依法办理，并将查处情况及时反馈举报投诉人和防火监督科。

第二十二条 对发现有下列情形之一的，支队火灾隐患举报投诉中心应当对举报投诉承办单位进行通报、督办，必要时进行现场督办，情节严重的追究相关人员责任：

- （一）无正当理由未按规定办理期限办结举报投诉的；
- （二）未及时向举报人反馈核查办理情况的；

- (三) 办理举报投诉推诿、敷衍、拖延的；
- (四) 无正当理由不执行支队火灾隐患举报投诉转办、交办意见的；
- (五) 支队火灾隐患举报投诉中心认为举报投诉办理不当的；
- (六) 支队火灾隐患举报投诉中心认为应予督促的其他情形。

第五章 分析研判

第二十三条 支队火灾隐患举报投诉中心应建立分析研判制度，每月对火灾隐患举报投诉工作进行分析，统计火灾隐患举报投诉的数量、种类、分布等基本数据，归纳总结火灾隐患举报投诉的特点、成因等，为消防工作和领导决策提供依据。

第二十四条 支队火灾隐患举报投诉中心应每季度对举报投诉情况进行通报。通报内容包括：举报投诉信息统计分析结果、承办单位办理举报投诉工作情况以及下一级举报投诉机构工作情况等。

第二十五条 支队应当建立基于火灾隐患举报投诉分析研判的集中整治机制，根据火灾隐患举报投诉的分析研判报告，针对火灾隐患举报投诉集中、消防安全问题突出的领域，适时组织开展专项排查整治。

第六章 附 则

第二十六条 本规定中有关“日”的规定是指工作日。

第二十七条 本规定由支队防火监督科负责解释。

第二十八条 本规定自发布之日起施行。