

安全生产举报投诉处置规范

Specification for informants and complaints-handling of work safety

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 25 发布

2021 - 01 - 25 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 处置原则	1
5 处置机构及人员	2
5.1 机构	2
5.2 人员	2
6 举报方式	2
7 举报投诉处置	2
7.1 甄别	2
7.2 受理	2
7.3 受理登记	2
7.4 分办	3
7.5 核查	3
7.6 意见反馈	3
7.7 奖励	3
7.8 资料归档	3
8 处置结果应用	3

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省应急管理厅提出并组织实施。

本文件由山东安全生产标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山东省安全生产举报投诉中心。

本文件主要起草人：高发虎、崔非非、赵宏伟、乔孟、柴象龙。

地方标准信息服务平台

安全生产举报投诉处置规范

1 范围

本文件规定了安全生产举报投诉的处置原则、处置机构及人员、举报方式、处置程序以及处置结果应用等内容。

本文件适用于指导山东省内安全生产举报投诉的处置工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 33358 政府热线服务规范

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

3 术语和定义

GB/T 17242、GB/T 33358和GB/T 36113界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

举报 informant

采用书信、电话、传真、网络等形式，向县级以上负有安全生产监管职责的部门反映安全生产事故隐患、安全生产非法违法行为以及谎报、瞒报生产安全事故，依法由相关部门进行处理的活动。

3.2

举报人 informer

举报前款规定问题的单位、组织或者个人。

3.3

办理人 handling personnel

负责举报事项受理、核查、回复、奖励的人员。

3.4

核查单位 verification organization

负责举报事项调查核实、意见反馈的单位。

4 处置原则

举报事项处置遵循以下原则：

- a) 合理合法；
- b) 公平公正；
- c) 尊重事实；
- d) 快速响应；

- e) 及时反馈;
- f) 严格保密;
- g) 闭环处理。

5 处置机构及人员

5.1 机构

5.1.1 县级以上负有安全生产监管职责的部门应明确相应的机构负责举报事项处置工作。

5.1.2 办理机构应明确办理人员岗位及职责，建立举报事项处置工作机制、流程，制定相应的管理制度。

5.2 人员

5.2.1 办理人应具体负责举报事项的处置工作。

5.2.2 办理人应客观公正、耐心细致，有较强的沟通协调能力，应准确把握政策法规，熟悉工作内容、履行岗位职责。

6 举报方式

应包括但不限于：

- a) 网络举报;
- b) 电话举报;
- c) 信函举报;
- d) 现场举报。

7 举报投诉处置

7.1 甄别

举报事项具有下列情形之一的，一般不予受理：

- a) 不属于本部门监管职责范围的;
- b) 无明确的举报对象或非法违法行为的;
- c) 已经受理或者正在办理的举报，举报人在规定期限内再次提出同一举报的;
- d) 重复举报且无新的举报事实或者证据的举报事项;
- e) 已经或者应当依法通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决的。

7.2 受理

除前款规定的情形外，安全生产举报按照属地管理、行业负责和分级受理的原则，受理管辖区域内生产经营单位存在安全生产事故隐患、安全生产非法违法行为以及谎报、瞒报生产安全事故的举报事项。

7.3 受理登记

受理人员应尽可能掌握举报人联系方式、被举报人基本情况和举报人诉求等信息，并如实记录：

- a) 对于生产安全事故，应当注重询问事故发生时间、地点、伤亡人数、伤亡人员信息、事故善后工作人员或瞒报、谎报经办人员等信息；

- b) 对于其他类型举报，应当注重询问违法事实、安全隐患部位、违法时限以及举报人能够提供的证据材料或有效线索等信息。

7.4 分办

案件受理后应于3个工作日内进行分办：

- a) 对于属于本部门监管职责范围内的举报事项，应按照确定的管辖权限，逐级转交下级部门进行调查核实，也可直接进行调查核实；
- b) 对于上级部门交办的举报事项，应按照上级部门要求确定组织调查核实部门。

7.5 核查

7.5.1 核查单位应严格按照行政执法程序的有关要求进行调查和采集证据。

7.5.2 核查单位应在规定办理时限内或上级要求的时限内完成核查，并出具报告。

7.5.3 对于事实不清或情况复杂需要进一步调查的举报，可以适当延长办理时限，延长时限不超过30天：

- a) 本部门受理并直接组织核查的，申请延期应当经分管领导批准；
- b) 上级部门交办的，应向上级部门按规定程序申请延期。

7.6 意见反馈

7.6.1 核查单位应在调查结束后10日内，除无法联系举报人外，采取适当方式向举报人反馈调查结果，反馈时间、方式、内容等应当如实记录在案。

7.6.2 对于上级交办件，核查单位应在办理时限内形成举报事项核查情况报告，报告内容应包括但不限于组织核查过程、核查结果、属实情况、处置情况、向举报人回复情况、取证资料等。核查报告应以正式公文的形式提交上级交办部门。

7.7 奖励

对符合奖励条件的举报人应按有关规定，给予现金奖励。

7.8 资料归档

举报受理及核查单位将相关材料按照规定要求整理归档。

8 处置结果应用

举报受理单位和核查单位定期统计、分析举报处置情况，不断改进安全生产举报投诉工作。