



甘肃能源监管办依法依规做好12398能源监管热线工单处理工作

来源：甘肃能源监管办 发布时间：2022/1/28 11:53:35

为依法合规、快速有效处理12398能源监管热线工单，甘肃能源监管办进一步完善工单转派制度和内部闭环机制，全面组织开展12398能源监管热线及微信公众号、APP宣传推广工作，加强工单规范化处理，畅通能源领域民生诉求解决通道。同时，通过定期比对分析12398热线数据，及时发现存在的突出问题和人民群众关心的热点问题，采取相应措施，实现有效监管。

2021年，甘肃能源监管办累计收到工单403件，其中投诉举报172件，所有工单均按期办结，办结率100%，有效解决了人民群众的用能诉求。2021年工单总量和投诉举报类工单呈明显下降趋势，较2020年分别降低39.69%、21.82%，实现“双下降”；投诉举报类工单主要集中在供电服务、电力安全、市场准入、成本价格和收费等方面；供电服务类投诉举报工单占投诉举报工单的84.30%，其中频繁停电、低电压占比较大，凸显出部分农村地区配电网架构依然薄弱、低压台区改造不及时、供电能力不足等影响人民群众正常生产生活的问题。

2021年，甘肃能源监管办结合党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动，通过检查抽查、现场监管、走访调研、通报批评等多种方式，督促责任单位整改落实，纠正了相关企业的违法违规行为；督导供电企业解决了部分长期重过载、“卡脖子”以及老旧小区低电压等突出问题；积极调解矛盾纠纷，解决历史长期遗留未解决事项，得到用户赠送锦旗致谢；积极主动作为，耐心向用户解释说明情况、澄清事实、消除误解，不断提升群众满意度。

下一步，甘肃能源监管办将继续坚持以“人民为中心”的发展思想，深入贯彻国家能源局监管工作会议要求，切实发挥12398热线民生通道作用，依法依规解决人民群众用能需求，切实当好人民群众用能权益的“维护者”。（文娟）

重要通知

- > 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
- > 关于取消电力业务许可申 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3284380位访问者

