

《电力监管机构投诉处理规定》 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/325/2021_2022__E3_80_8A_E7_94_B5_E5_8A_9B_E7_c36_325516.htm

《电力监管机构投诉处理规定》（电监会18号令）各有关单位：《电力监管机构投诉处理规定》已经2006年1月17日国家电力监管委员会主席办公会议通过，现予公布，自2006年4月1日起施行。电力监管机构投诉处理规定第一条 为了保护公民、法人和其他组织的合法权益，维护电力市场秩序，规范投诉处理工作，根据有关法律、行政法规，制定本规定。第二条 本规定适用于国家电力监管委员会及其派出机构（以下简称电力监管机构）处理公民、法人或者其他组织向电力监管机构提出的投诉请求。第三条 电力监管机构处理投诉应当依法、公正、及时。第四条 电力监管机构应当向社会公布投诉电话、电子信箱、投诉接待的时间和地点、查询投诉事项进展及结果的方式等相关事项。第五条 公民、法人或者其他组织认为电力监管机构、电力企业、电力调度交易机构侵害其合法权益，可以采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等方式向电力监管机构提出投诉请求。多人采用走访形式投诉的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。第六条 投诉人提出投诉请求，应当向电力监管机构提交下列材料：（一）投诉书，内容包括投诉人的姓名或者名称、住所和联系方式，被投诉人的名称、住所和联系方式，投诉事项，投诉请求等；（二）与投诉事项相关的证明资料，包括书面资料、照片、录音、录像等。第七条 电力监管机构应当对投诉事项进行登记、编号。第八条 电力监管机构应当自收到投诉事项之日起7日内作出是

否受理的决定；作出不予受理决定的，应当向投诉人说明理由。第九条 投诉请求符合下列条件的，电力监管机构应当受理：（一）有明确的投诉人和被投诉人的；（二）有明确的投诉请求、事实和理由的；（三）属于电力监管机构的职责范围的。第十条 有下列情形之一的，电力监管机构不予受理：（一）投诉人与投诉事项没有利害关系；（二）投诉事项不属于电力监管机构的职责范围的；（三）投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径解决的；（四）依照法律、法规或者国家有关规定应当由电力企业或者其他组织先行处理的；（五）投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的；（六）电力监管机构已经作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。第十一条 电力监管机构受理的投诉，由被投诉人所在地的国家电力监管委员会派出机构负责办理。国家电力监管委员会派出机构认为投诉情况重大、复杂的，可以报请国家电力监管委员会办理。第十二条 电力监管机构处理投诉的工作人员应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。电力监管机构处理投诉的工作人员有下列情形之一的，应当回避：（一）与投诉事项有利害关系的。（二）与当事人有利害关系的。（三）其他电力监管机构认为应当回避的情形。第十三条 电力监管机构办理投诉事项，发现投诉事项不属于受理范围的，应当终止办理，并告知投诉人终止办理的理由。第十四条 电力监管机构办理投诉事项期间，投诉人与被投诉人自行和解或者通过其他方式和解的，可以向电力监管机构申请撤回投诉。电力监管机构作出是否准予撤回投诉，按照下列规定办理：（

一) 已经查明有违法行为的, 不予撤回投诉, 并继续调查处理; (二) 撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的, 准予撤回投诉, 终止办理。第十五条 电力监管机构办理投诉事项期间, 发现投诉人、被投诉人有违反有关电力监管法律、法规、规章和其他规范性文件的行为, 需要立案调查的, 应当按照有关规定立案调查处理。电力监管机构办理投诉事项期间, 发现投诉人、被投诉人有违法行为, 但不属于电力监管机构查处范围的, 应当移送有关部门进行处理。电力监管机构应当自作出移送决定之日起5日内告知投诉人。第十六条 电力监管机构经调查核实, 应当依照有关电力监管的法律、法规、规章和其他规范性文件, 分别作出下列处理决定: (一) 投诉请求事实清楚, 符合法律、法规、规章和其他规范性文件的, 予以支持; (二) 投诉请求事由合理但缺乏法律依据的, 应当对投诉人做好解释工作; (三) 投诉请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章和其他规范性文件的, 不予支持。电力监管机构依照前款第(一)项规定作出支持投诉请求决定的, 本机构可以直接执行的, 予以执行; 本机构不能直接执行的, 督促有关单位执行。第十七条 投诉事项应当自受理之日起60日内办结。有下列情形之一的, 经电力监管机构负责人批准后, 可以延长办理期间, 但延长期限不得超过30日, 并告知投诉人延期理由: (一) 投诉事项复杂, 涉及多方主体的; (二) 投诉事项调查取证困难的; (三) 投诉事项需要专业鉴定的; (四) 其他需要延长办理期间的。第十八条 电力监管机构办结投诉事项, 应当自作出投诉处理决定之日起5日内告知投诉人; 对多人采用走访形式投诉的, 电力监管机构应当将投诉处理结

果告知其选出的代表。第十九条 投诉事项社会影响较大的，电力监管机构可以将投诉事项及其处理情况向社会公布。第二十条 电力监管机构处理投诉的工作人员滥用职权、徇私舞弊、以权谋私，视其情节轻重给予批评或者行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。第二十一条 投诉人应当对自己所投诉的内容负责。诬告、诽谤被投诉人，或者以投诉为名制造事端，干扰电力监管工作正常进行的，按照有关规定处理。第二十二条 本办法自2006年4月1日起施行。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com