



中华人民共和国公共安全行业标准

GA/T 1338—2016

火灾隐患举报投诉中心工作规范

Operating specifications for fire hazard reporting center

2016-10-21 发布

2016-12-01 实施

中华人民共和国公安部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由公安部消防局提出。

本标准由全国消防标准化技术委员会消防管理分技术委员会(SAC/TC 113/SC 9)归口。

本标准负责起草单位:公安部消防局。

本标准参与起草单位:广东省公安消防总队、北京市公安消防总队、上海市公安消防总队、山东省公安消防总队、公安部天津消防研究所。

本标准主要起草人:亓延军、刘激扬、鲁云龙、彭洛克、张浩、喻卫刚、钟蔚彬、王林静、刘玉波、倪照鹏、吴靖。

本标准首次发布。

引 言

为规范火灾隐患举报投诉中心建设和运行管理,加强和改进火灾隐患举报投诉工作,鼓励和支持群众积极参与举报火灾隐患,增强消防监督检查工作的针对性、实效性,依据现行国家消防法律法规和技术标准,制定本标准。

火灾隐患举报投诉中心工作规范

1 范围

本标准规定了火灾隐患举报投诉中心的建设和运行管理,以及火灾隐患举报投诉处置、信息研判、实施奖励和档案管理等方面的要求。

本标准适用于公安机关消防机构火灾隐患举报投诉中心的建设和运行管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 5907 消防词汇(所有部分)

消防监督检查规定(公安部令 第120号)

公安机关办理行政案件程序规定(公安部令 第125号)

3 术语和定义

GB/T 5907(所有部分)界定的术语和定义适用于本文件。

4 一般规定

4.1 公安消防机构应建立火灾隐患举报投诉中心及其工作机制和管理制度,开展火灾隐患举报投诉的受理、查处和分析研判工作。火灾隐患举报投诉中心应设置明显的标志。

4.2 火灾隐患举报投诉中心管理应遵循“集中受理、统一调度、分工协作、限时办结、及时反馈、定期研判”的原则,确保火灾隐患举报投诉相关工作的规范、高效。

4.3 火灾隐患举报投诉中心工作人员应熟练掌握与火灾隐患举报投诉相关的法律法规和业务知识,在工作时间内,应符合下列要求:

- a) 按照规定的职责权限和工作程序履行职责;
- b) 统一着警服或者制式服装,严格遵守中心各项规章制度;
- c) 对待群众(含接听热线)应热情周到、文明礼貌,提倡讲普通话;
- d) 当群众的诉求与政策法规相悖时,应耐心解释,不应与群众发生争执。

4.4 火灾隐患的举报投诉办理工作实行严格的保密制度:

- a) 举报投诉人的相关信息,应予以保密,不应以任何方式泄露;
- b) 泄露举报投诉人信息的,应严肃追究相关人员的相关责任。

4.5 下列情形,可不予受理:

- a) 有关机关已对举报投诉事项作出信访终结决定的;
- b) 已经依法核查处理,举报投诉人仍然以同一事实和理由提出举报投诉请求的。