

山西省消防救援总队文件

晋消〔2020〕37号

山西省消防救援总队关于印发 《山西省消防救援机构火灾隐患和消防安全 违法行为举报投诉处理奖励办法》的通知

各市消防救援支队：

为贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深化消防执法改革的意见》有关工作要求，鼓励群众参与监督，及时发现和消除火灾隐患，有效打击消防安全违法行为，根据消防救援局《消防安全违法行为举报投诉奖励规定》，结合我省实际，总队制定了《山西省消防救援机构火灾隐患和消防安全违法行为举报投

诉处理奖励办法》，现印发你们，请认真贯彻执行。

山西省消防救援总队

2020年3月26日

山西省消防救援机构火灾隐患和消防安全违法行为举报投诉处理奖励办法

第一章 总则

第一条 为充分发挥社会舆论和群众监督作用，充分调动群众参与消防工作的积极性，及时发现和消除火灾隐患，制止和惩处消防违法行为，预防重特大火灾事故特别是群死群伤恶性火灾事故发生，根据《中华人民共和国消防法》《山西省消防条例》《消防监督检查规定》（公安部令第120号）以及消防救援局《消防安全违法行为举报投诉奖励规定》等法律、法规、规章、规范性文件的规定，结合我省实际，特制定本办法。

第二条 消防救援机构应当按照方便群众、分级负责、依法查处、适当奖励的原则，对被举报投诉属于本单位管辖的火灾隐患和消防安全违法行为按照规定时限和管辖权限组织核查处理，对举报人实施奖励。

第三条 消防救援机构在火灾隐患和消防安全违法行为举报投诉受理核查工作中，应当及时督促消除火灾隐患，改正消防安全违法行为，并依法保护举报人的合法权益，不得推诿、敷衍、拖延，不得歧视、刁难和打击报复举报人，不得泄露举报人的相关信息。

第四条 消防救援机构应当建立健全火灾隐患和消防安全违法行为举报投诉的受理和核查处置制度，明确专职人员负责日常举报投诉的受理工作，设立举报投诉窗口和信箱，确保“96119”电话 24 小时开通运行，并依法向社会公开举报投诉渠道、查处结果和奖励办法，落实举报奖励资金和消防政务服务“好差评”制度。

第五条 举报人可以通过电话、传真、信函、网络、来访等形式向消防救援机构举报投诉消防安全违法行为。

第六条 举报人不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。对借举报之名故意捏造事实诬告他人，以及伪造举报材料、骗取或者冒领奖励的，依法追究相应的法律责任。

第七条 办理举报投诉事项的工作人员与举报投诉事项或者举报人有直接利害关系的，应当回避。

第二章 受理和查处

第八条 发现下列消防安全违法行为，举报人可以向当地消防救援机构举报投诉：

（一）本省公众聚集场所投入使用、营业消防安全告知承诺制实施前，公众聚集场所未经消防安全检查合格，擅自投入使用、营业的；本省公众聚集场所投入使用、营业消防安全告知承诺制实施后，公众聚集场所未依法向消防救援机构提交申请、作出符合消防安全标准的承诺或者承诺失实，擅自投入使用、营业的；

（二）消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准，或者未保持完好有效的；

（三）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的；

（四）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；

（五）埋压、圈占、遮挡消火栓、消防水泵接合器或者占用防火间距的；

（六）占用、堵塞、封闭消防车通道、消防取水码头、消防水鹤等公共消防设施的；

（七）人员密集场所在门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的；

（八）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；

（九）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，不符合国家工程建设消防技术标准的；

（十）使用不符合市场准入的、不合格的或国家明令淘汰的消防产品的；

（十一）电器产品、燃气用具的安装、使用及其线路、管路的设计、敷设、维护保养、检测不符合消防技术标准和管理规定的；

（十二）消防技术服务机构及其人员违规从业执业的；

（十三）用于旅游接待的居民住宅，未配备必要的消防器材，

不符合相应的消防安全要求的；

（十四）流动加油（气）车在危及公共安全的场所营业的；

（十五）机关、团体、企业、事业等单位和有固定生产经营场所的个体工商户未依法履行消防安全职责的；

（十六）其他消防安全违法行为。

第九条 发现本办法第八条未涵盖的、不符合消防技术标准的下列火灾隐患，举报人可以向当地消防救援机构举报投诉：

（一）擅自改变防火分区，容易导致火势蔓延、扩大的；

（二）在人员密集场所违反消防安全规定，使用、储存易燃易爆危险品，不能立即改正的；

（三）不符合城市消防安全布局要求，影响公共安全的；

（四）其他可能增加火灾实质危险性或者危害性情形的火灾隐患。

第十条 举报人举报投诉火灾隐患或者消防安全违法行为应当详细说明具体时间、地点和情形，必要时可提供相应的证明材料或视频资料。

举报人应当表明或者注明真实姓名、居民身份证或者其他有效证件号码、联系电话等有关情况。

举报人匿名举报投诉，或者对同一消防安全违法行为多次举报的，或者无明确的举报投诉对象或消防安全违法行为的，可以不予受理。

第十一条 消防救援机构接到举报投诉后，应当做好登记，

并按下列方式处理：

（一）对属于本单位管辖范围内的事项，应当及时调查处理；

（二）对属于消防救援机构职责范围，但不属于本单位管辖的事项，应当移送有管辖权的单位处理；

（三）对不属于消防救援职责范围的事项，应当告知举报投诉人向其他主管机关举报投诉；

（四）举报投诉事项已经消防救援机构核查和处理，或符合本办法第六条情形的，不予受理并告知举报人。

第十二条 大队级消防救援机构负责受理并核查处理本行政区域内的举报投诉事项，支队级消防救援机构负责受理并核查处理直接监督管理的消防安全重点单位的举报投诉事项，总队级消防救援机构负责受理并核查处理总队曾经给予资质许可的消防技术服务机构出具虚假文件、依法应当责令停止执业的举报投诉事项，总队、支队级消防救援机构可以直接受理和核查处理辖区内的举报投诉事项，也可以交由下级消防救援机构办理。

总队、支队级消防救援机构受理或核查处理消防安全违法行为时，发现消防执法违规违纪线索的，按权限移交本单位纪检部门调查处理。

第十三条 举报投诉的登记受理、任务派遣、核查处理、反馈结案按以下程序办理：

（一）登记受理。接到举报投诉后，受理人员应按照《消防安全违法行为举报投诉受理要素》（附件1）开展受理工作，并在

《消防安全违法行为举报投诉查处情况记录表》(附件2),记录举报人的基本情况和举报内容。举报人通过各级消防救援机构设立的微信、微博、抖音、网站等公众平台实名举报的,消防救援机构网络平台后台维护人员在发现举报投诉事项后,应及时向举报投诉受理人员移交。

(二)任务派遣。对举报投诉进行登记后,应当按照法定程序和时限进行核查。对被举报投诉对象为公安派出所监管的,可按相关职责分工,函告相应的公安派出所处理;对涉及易燃易爆危险品、存在影响灭火救援的障碍物等内容的举报投诉,可按照相关职责分工,同时函告相关行业主管部门查处。

(三)核查处理。实地核查时,消防救援机构应指定不少于2名执法人员,按照消防监督检查的步骤、方法,对举报投诉反映的内容逐项进行核查;核查情况属实的,应当依法查处违法行为;核查情况不属实的,依法终止调查。

(四)反馈结案。核查处理完毕后,消防救援机构应当在15个工作日内按照举报投诉来源途径向举报人反馈办理结果(举报人未留联系方式的不反馈),并向举报投诉的交办单位书面报告核查处理情况;无法告知的,应当在监督检查记录和《消防安全违法行为举报投诉查处情况记录表》中注明。

第十四条 消防救援机构办理消防安全违法行为举报投诉应当在法定时限或上级消防部门明确的办理时限内,对举报投诉内容进行核查,并依法处理;其时限从本级或上一级消防救援机

构受理举报投诉之日起计算。

第十五条 向举报人反馈核查处理结果时，可采用当面、电话、书面、网络、公告答复等形式。举报人要求书面答复意见时，应予以出具。

第十六条 举报人对反馈的核查处理结果存在异议并向核查单位提出，理由、证据充分的，核查单位应重新组织核查，并重新反馈核查处理结果；理由、证据不充分的，核查单位应向举报人做好解释。

第十七条 举报投诉消防安全违法行为核查处理的所有工作流程应录入消防监督管理系统。

第三章 奖励实施

第十八条 举报投诉的消防安全违法行为，经核查属实并符合奖励条件的，由负责核查处理的消防救援机构对举报事实和奖励条件、标准进行认定，提出奖励意见，填写《呈请实施举报投诉奖励审批表》（附件3），经消防救援机构负责人审批后的10日内，书面或电话告知举报人领取奖金、证书、纪念品等奖励，并在《消防安全违法行为举报投诉奖励登记表》（附件4）中注明；书面告知的还应当制作《举报投诉奖励领取告知书》（附件5）；告知日期以举报人签名或电话通知当日记录为准。

第十九条 对核查属实的一般火灾隐患或者消防安全违法

行为，可以按照 50-200 元的标准予以奖励发放；对核查属实构成重大火灾隐患的举报投诉，可以按照 200-500 元的标准予以奖励发放，支队级消防救援机构可以根据实际情况进行适当调整。

第二十条 有下列情形之一的，不予奖励：

- （一）举报投诉的火灾隐患或消防安全违法行为已被立案查处；
- （二）举报人未提供有效联系方式的；
- （三）举报人未提供有效证件及证件号码的；
- （四）举报人是消防救援机构工作人员及其直系亲属的；
- （五）其他不适合予以奖励的情况。

第二十一条 同一消防安全违法行为有两名以上举报人的，只奖励先向消防救援机构举报的人，并告知其他举报人。

对两名以上举报人联名举报的，奖励由举报第一署名人领取。

第二十二条 受奖励的举报人应当自接到领奖通知之日起 30 日内领取奖励，逾期未领取的，视为放弃。

举报人领取奖励时，应当携带本人居民身份证或者其他有效证件原件，并签署本人真实姓名和填写居民身份证或者其他有效证件号码。

第二十三条 举报人无法现场领取奖金的，可以书面委托他人代为现场领取；也可以说明情况并提供举报人身份证明、银行账号，由消防救援机构将奖金汇至指定账户，或者采取将奖励金

额作为电话费充值至举报人手机号码等方式发放奖励。

第二十四条 消防举报投诉奖励经费应当纳入地方消防经费预算和管理，接受纪委监委、审计和财政机关的监督检查。

第四章 责任追究与监督

第二十五条 有下列情形之一的，不予发放奖励，并按照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定，移送公安机关追究法律责任：

（一）举报人捏造、歪曲事实，诬告或陷害他人的，造成严重后果的；

（二）借举报之名伪造举报材料骗取或者冒领奖励的；

（三）谎报火灾隐患或消防违法行为2次以上，妨碍消防部门工作人员依法执行公务的。

第二十六条 消防救援机构工作人员有下列行为之一的，按照有关规定依法追究责任：

（一）不按规定受理举报投诉，或者在查处过程中推诿拖延、通风报信、玩忽职守、徇私舞弊的；

（二）故意透露线索给他人举报以获取奖励的；

（三）应当给予举报人奖励而未向举报人兑现奖励或违规发放奖励的；

（四）泄露举报人信息，造成严重后果的；

（五）挪用、侵吞或以其他手段占用举报奖励经费的。

第二十七条 上级消防救援机构应当定期采取网上评查、执法回访、实地核查等形式，对下级消防救援机构的举报投诉核查工作进行指导和监督，相关岗位人员履职和案件办理情况应当纳入执法质量检查和执法工作例会内容，定期考评、通报。

第二十八条 各级消防救援机构应当按照消防执法档案管理相关规定，建立举报投诉案件工作台账（附件6）和档案，依法加强档案的保存和管理。

第五章 附则

第二十九条 本办法所称“以上”“以内”，包括本数；“之日起”“以下”，不包括本数。

第三十条 支队级消防救援机构可以依照本办法，结合本地实际，制定具体实施办法，明确奖励范围、条件、标准和程序，并向社会公告。

第三十一条 本办法自印发之日起施行。2013年7月11日印发实施的《山西省火灾隐患举报投诉奖励办法（试行）》（晋公消〔2013〕94号）同时废止。

附件 1

消防安全举报投诉受理要素

您好！这里是（消防救援机构名称），我是业务受理人员 XX，
请问您的姓名、联系方式和工作单位（或家庭地址）？

请问您要反映哪类火灾隐患或消防安全违法行为？

请您详细描述一下火灾隐患或消防安全违法行为情况。

请问您要反映的问题详细地址是什么？（具体地址，必须详细到 X 区县 X 路 X 门 X 号）

请问您所反映的火灾隐患所在建筑是什么类型？

感谢您向我们及时反映火灾隐患或消防安全违法行为，我们将尽快受理并进行核查，再见。

不属于受理范围的应进行如下答复：

您好！您反映的问题不属于我们的受理范围，有关消防业务咨询类问题请向当地人民政府行政服务中心消防服务窗口咨询/您所反映的问题不属于消防救援机构法定职责范围，建议向 XX 部门进行反映（建设工程审核、验收及备案抽查，军队、矿井地下、核电、石油天然气安全等工作由其主责单位负责监管）。

请您对我的服务进行评价。

附件 2

消防违法行为举报、投诉查处情况记录

编号：2020 XXXX 号

举报投诉人	姓 名			
	工作单位或住址			
	联系电话			
举报投诉形式	来电	来信	来访	其他
受理时间			受理人员	
举报投诉内容	简要说明火灾隐患或消防安全违法行为发生的具体情况，包括被举报单位/场所名称、地点、时间（连续存在的火灾隐患或消防安全违法行为可表述为举报时间）等，除电话举报外应附相应的举报投诉材料（包括网站截图、信件扫描件、来访登记扫描件等），以及举报人提供的其他证明材料。			
受理意见	符合受理条件，建议按规定调查处理。 负责人：年 月 日			
核查处理情况	签名：年 月 日 时			
领导批示	负责人：			
告知情况	已于_____年_____月_____日将查处情况告知_____ 因_____, 无法告知。 承办人签名：日期：年 月 日 时			

附件 3

负责人 意见	
承办人	

呈请实施举报投诉奖励审批表

****年**月**日，我支/大队受理张三实名举报**场所存在****的消防安全违法行为，消防监督员李四、王五于**月**日至**场所检查发现***问题。以上事实有《消防监督检查记录》（编号：[2020]第0111号）、《责令改正通知书》（编号：[2020]第0091号）、对***的询问笔录以及现场照片（*张）等证据证实。举报人张三反映情况属实，依据《山西省消防救援机构火灾隐患和消防安全违法行为举报投诉处理奖励办法》第十七、十八条规定，予以实施举报投诉奖励（写明奖励金额、方式）。

妥否，请领导审批。

承办人：李四、王五

日 期：****年**月**日

附件 4

举报投诉奖励登记表

序号	举报投诉奖励审批编号	申请人	通知领取奖励方式	通知领取奖励日期	奖励领取人（委托领取人）签字	奖励领取人签字	奖励发放工作人员（2人以上）	备注
			☐ 书面： ☐ 电话		本人收到（奖励发放消防救援机构名称）发放的举报投诉奖励奖金，共计人民币 元；			
			☐ 书面： ☐ 电话		因（举报人无法现场领取奖金），已通过 方式发放（附：银行流水单、充值记录等证据材料）。			
			☐ 书面： ☐ 电话		本人收到（奖励发放消防救援机构名称）发放的举报投诉奖励。（证书、纪念品等）			
			☐ 书面： ☐ 电话					

附件 5

举报投诉奖励领取告知书

X 消奖告字〔 〕 号

*** :

你（你单位）于 年 月 日举报的

经查证属实，请自接到本
告知书之日起 30 日内向我单位领取奖励，逾期不领取奖励的，视
为放弃。

本单位联系人：

电话：

特此告知。

消防救援机构（盖章）

年 月 日

举报人签收：

一式两份，一份交举报人，一份附卷。

附件 6

消防安全违法行为举报投诉工作台帐

序号	举报人	举报时间	举报形式	举报事项	受理人	转办、移交情况（时间、接收人）	查处情况	奖励情况（时间、方式）	备注
			☐ 来电： ☐ 来信 ☐ 来访 ☐ 其他形式						
			☐ 来电： ☐ 来信 ☐ 来访 ☐ 其他形式						
			☐ 来电： ☐ 来信 ☐ 来访 ☐ 其他形式						
			☐ 来电： ☐ 来信 ☐ 来访 ☐ 其他形式						
			☐ 来电： ☐ 来信 ☐ 来访 ☐ 其他形式						

山西省消防救援总队办公室

2020 年 3 月 26 日印发
