

# 代县人民政府办公室

代政办函〔2021〕39号

## 代县人民政府办公室 关于印发代县燃气紧急报警电话 受理交办工作方案的通知

各乡（镇）人民政府，县直各有关单位：

《代县燃气紧急报警电话受理交办工作方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



# 代县燃气紧急报警电话 受理交办工作方案

为切实加强全县城镇燃气安全管理，及时发现、消除燃气安全隐患，遏制燃气事故发生，保障居民用气安全，特制定本工作方案。

## 一、燃气紧急报警电话和受理范围

代县燃气紧急报警电话为：12319。

受理范围：主要受理并交办由燃气设施陈旧、破损、质量等原因导致燃气泄露或者因违规施工作业、违规占压燃气设施导致安全隐患等问题。

其他有关燃气经营服务投诉等问题，按照12319数字城管服务热线一般处置流程进行处置。

## 二、登记、分类建档

(一) 报警电话接线员详细记录市民反映问题(来电时间、反映人姓名、电话、问题发生地点、详细情况等)。

(二) 按照报警陈述内容进行分类：

1. 燃气经营：燃气经营管理或经营企业方面的问题由县住房和城乡建设局负责处置。

2. 燃气使用：由县住房和城乡建设局总牵头，监督燃气经营企业指导用户安全用气。同时，重点行业按照“管行业必须管安全”的原则，教育科技局负责学校、幼儿园等单位的用气安全，县工

信局负责餐饮场所的用气安全，机关和企事业单位的用气安全由各主管部门负责，消防重点单位的燃气消防安全监管由县消防救援大队负责，其他单位的燃气消防安全由属地公安派出所负责。

3. 燃气器具产品质量：由县市场监管局负责。

4. 长输管线（门站以外，含分输站，不含门站）：由县能源局和县应急局按照“三管三必须”职责分工，做好行业监管和安全监管工作。

5. 城镇燃气设施（含人工煤气生产厂煤气输配设施部分、燃气储配站、门站、气化站、混气站、加气站、灌装站、供应站、调压站、市政燃气管网等）：设施保护和监督管理由县住房城乡建设局负责，专业监管由县消防救援大队负责。

### 三、交办与督办

（一）报警电话接线员及时将问题按照类别、管辖区域用统一格式派单交办各职能部门。

（二）接收交办任务的职能部门要与相对应的燃气企业、燃气器具产品销售企业、燃气使用单位共同进行处置。

（三）报警电话接线员在派单交办的同时将问题及交办情况报县住房城乡建设局，由县住房城乡建设局建立问题、整改和责任“三个清单”，并跟踪督办。

### 四、处理反馈

（一）各职能部门接到派单后，迅速落实，按照时限和要求对问题进行处置，并将处置情况及时反馈给市民。

(二)各职能部门按照派单上的具体时限要求,将办理情况回复数字城管服务热线(报警电话)。

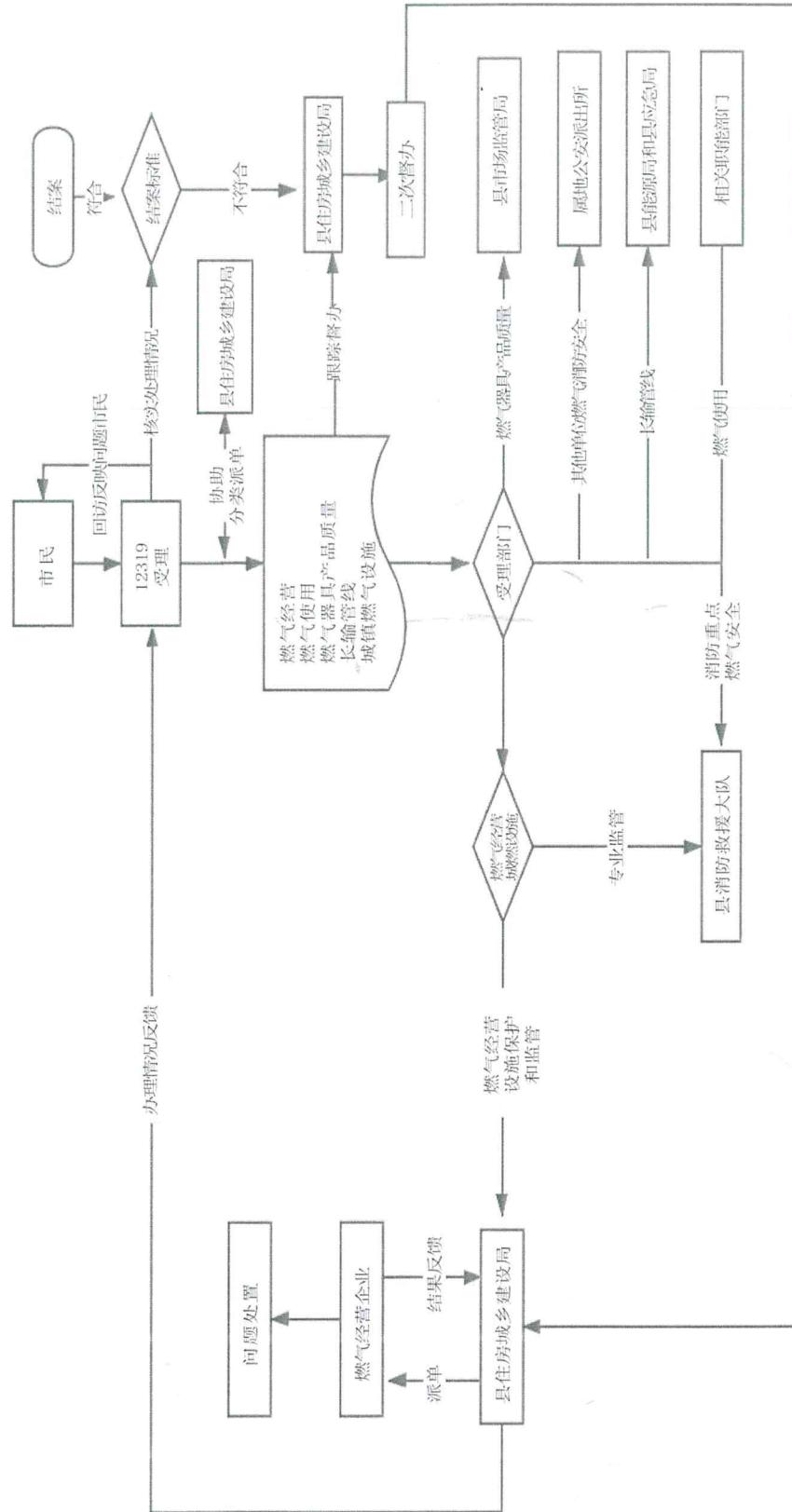
## 五、结案

报警电话接线员收到处置结果后,向反映问题市民核实案件是否结案。对于达到结案标准的进行结案处理,否则再次批转至县住房城乡建设局进行二次督办。

附件:代县燃气紧急报警电话“12319”受理、交办、处置流程

## 附件

# 代县燃气紧急报警电话“12319”受理、交办、处置流程



抄送：县委办公室，县人大常委会办公室，县政协办公室，县法院，  
县检察院。

代县人民政府办公室

2021年8月23日印发