



揭阳市人民政府公报

JIEYANGSHI RENMINZHENG FU GONGBAO

2025

第 5 期

揭阳市人民政府公报

2025年第5期

揭阳市人民政府主办

2025年4月5日出版

目 录

【市政府办公室函件】

揭阳市人民政府办公室关于进一步优化市 12345 政务服务便民热线工作的通知

(揭府办函〔2025〕16 号) 1

【规范性文件】

揭阳市消防救援支队关于印发揭阳市消防安全违法行为举报投诉奖励规定的通知

(揭市消规〔2025〕1 号) 5

【人事任免】

揭阳市人民政府关于陈小东、保鉴琨同志职务任免的通知

(揭府人字〔2025〕4 号) 12

揭阳市人民政府办公室关于进一步优化市12345政务服务便民热线工作的通知

揭府办函〔2025〕16号

各县（市、区）人民政府（管委会），市有关单位：

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和省、市有关优化政务服务便民热线工作要求，健全对企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制，经市人民政府同意，决定从2025年3月15日起，在全市开展工单直派工作，进一步优化全市12345政务服务便民热线（下称12345热线）工作。现将有关事项通知如下：

一、工单处理直派直达。为进一步提高处理效能，工单派办从原来“市转县（市、区）、县（市、区）转镇（街道）”逐级交办的流程，优化为12345热线平台向具体承办的市有关单位、县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）直派交办热线工单，直派县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）办理的工单，同步直通各县（市、区）人民政府。

二、进一步压缩办理时限。投诉举报类事项办理时限由原来《揭阳市12345政务服务便民热线管理细则》（揭府办函〔2022〕123号）规定的15个工作日内压缩为7个工作日内，求助建议类事项办理时限由原规定的10个工作日内压缩为5个工作日内。承办单位自收到工单之日起1个工作日内响应，求助救急类诉求要求立即确认处理。

三、强化提级复核审查。一是县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）等承办单位认为不属于本单位职责范围办理的12345热线工单，应于当日及时说明理由和依据，由各县（市、区）热线管理机构复核处理。二是县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）等承办单位办理诉求后将办理情况反馈12345热线平台时，由县（市、区）热线管理机构复核审查。三是县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）等承办单位办理诉求的办理情况经12345热线平台审核不通过或者回访后重办，由原承办单位的县（市、区）热线管理机构复核督办。

四、严格落实首接负责制。12345热线第一个直派交办工单的单位为“首接责任单位”，除管辖范围外事项，接办工单的单位应及时接受派单，不得退单推诿，应当在规定的期限以内办结；办理的诉求涉及其他单位的，首接承办单位应当牵头提出解决办理意见（方案），协调相关单位在承诺时限内办结，并负责将办

理结果反馈群众，其他有关单位应当配合，并在规定期限内将办理结果报送至首接承办单位；不能按期办结的，应当向首接承办单位说明理由并报告阶段性工作情况。

五、落实快速响应诉求机制。承办单位在接到工单后要立即与诉求人取得联系了解意图，纾解诉求人情绪、预防诉求事项范围扩大，要在规定的期限内将诉求事项办理情况答复诉求人。对能够解决的问题，要立即予以切实解决；对因客观条件限制暂时不能解决的问题，要向诉求人讲清情况的同时，认真研究对策，分步推进解决；对不符合政策或要求不合理的问题，要耐心解释，争取理解。回复办理结果要事实清楚、答复明确，并引导诉求人进行有效评价。

六、加强留言办理督导督办。各县（市、区）热线管理机构要加强对承办单位办理工作全流程、全环节的监督，对承办单位的答复意见进行规范性审核，重点做到“三核实”（核实答复要素是否齐全、核实佐证材料是否对应、核实处置措施是否明确），针对突出问题、共性问题，要做到共同研判分析、共同推动解决。市政府办公室将加强 12345 热线受理、派单、办理、答复、办结、回访、评价等环节的全过程监督，督促各承办单位提高办事效率和提升群众满意度。

七、持续扩大政务服务联动。各县（市、区）人民政府要按

照“应进必进”的原则，主动与12345热线平台对接，将涉及企业生产、群众生活特别是直接涉及民生问题解决的下级单位、企业，加快纳入12345热线服务网络体系，确保群众诉求能及时转交与群众直接面对面的单位处理。

揭阳市人民政府办公室

2025年3月7日

揭阳市消防救援支队关于印发揭阳市 消防安全违法行为举报投诉 奖励规定的通知

揭市消规〔2025〕1号

各县（市、区）人民政府（管委会），各有关单位：

为调动群众参与消防工作的积极性，及时发现和消除各类火灾隐患，制止和惩处消防安全违法行为，预防火灾事故特别是群死群伤恶性火灾事故的发生，现将《揭阳市消防安全违法行为举报投诉奖励规定》印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：《揭阳市消防安全违法行为举报投诉奖励规定》

揭阳市消防救援支队

2025年3月5日

附件

揭阳市消防安全违法行为 举报投诉奖励规定

第一条 为调动群众参与消防工作的积极性，及时发现和消除各类火灾隐患，制止和惩处消防安全违法行为，预防火灾事故特别是群死群伤恶性火灾事故的发生，根据《中华人民共和国消防法》《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》和国家消防救援局《消防安全违法行为举报投诉奖励规定》，结合揭阳实际制定本规定。

第二条 各县（市、区）消防救援机构负责受理并核查处理本辖区内的消防安全违法行为举报投诉（以下统称举报），并发放举报奖金。必要时，市消防救援机构可以直接受理和核查处理本市行政区域内的举报。各级消防救援机构应明确专人负责举报投诉的受理登记及定期整理工作。

第三条 任何单位和个人（以下统称举报人）在本市辖区内发现消防安全违法行为，可以通过以下方式举报：

- (一) 来电举报。举报电话为揭阳 12345 政务服务便民热线。
- (二) 来信举报。举报地址为市或各县（市、区）消防救援机构办公地址。

(三) 来访举报。受理形式为专人受理，来访举报受理时间段为工作日上班时间。受理地点为各级消防救援机构或行政服务中心消防业务受理窗口。

(四) 网络举报。使用“广东省火灾隐患举报平台”微信小程序，或者登录“粤省事”的消防服务平台进行举报。

第四条 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：

(一) 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；

(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、安全出口或者其他妨碍安全疏散行为的；

(五) 埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的；

(六) 占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；

(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）消防技术服务机构及其人员违规从业执业的；

（十二）其他消防安全违法行为。

第五条 对举报的消防安全违法行为，按照以下标准进行奖励：

（一）经消防救援机构核查属实，依法处以 5000 元以上（含本数，下同）10000 元以下罚款的，给予 50 元人民币奖励；

（二）经消防救援机构核查属实，依法处以 10000 元以上 30000 元以下罚款的，给予 100 元人民币奖励；

（三）经消防救援机构核查属实，依法处以 30000 元以上罚款或构成重大火灾隐患的，给予 300 元人民币奖励。

同一举报人每月在本市奖励金额累计不超过 800 元人民币。

同一举报人每年在本市奖励金额累计不超过 5000 元人民币。

第六条 鼓励举报人在举报时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。举报人举报时应当详细说明发现消防安全违法行为的具体时间、地点和情形，提供必要的佐证材料。

第七条 下列举报不予奖励：

（一）具有消防安全监管职能的有关国家机关及其工作人员

对本行业、本系统监管单位的举报，或者消防救援机构工作人员及其直系亲属的举报；

- (二) 举报的消防安全违法行为已被立案查处；
- (三) 举报人未提供有效联系方式的；
- (四) 匿名举报的、举报人未提供有效证件及证件号码的；
- (五) 其他不适合予以奖励的情况。

第八条 同一消防安全违法行为有两名以上举报人的，只奖励先举报的人，并告知其他举报人奖励情况。对两名以上举报人联名举报的，奖励由举报第一署名人或者第一署名人委托其他署名人领取。

第九条 举报人对同一消防安全违法行为两次及以上举报的，可以不予受理。

第十条 消防救援机构受理举报后，应当按规定进行核查，核查处理完毕后 15 个工作日内将查处情况反馈给举报人，并及时实施奖励。

第十一条 受奖励的举报人应当自接到领奖通知之日起 30 日内凭身份证件到指定地点领取奖金，逾期未领取的，视为放弃。

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。

第十二条 严格执行保密制度，对举报人的个人信息进行严格

保密，未经举报人同意不得公开其姓名、身份、居住地址等相关资料。泄露举报人信息，造成严重后果的，依法追究相关工作人员责任。

第十三条 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。

第十四条 举报奖励按照属地管理原则，由各县（市、区）消防救援机构具体负责实施。各县（市、区）财政部门统筹资金做好举报奖励经费保障，举报奖励经费的使用应当接受纪委监委、审计和财政部门的监督检查。

第十五条 本规定下列用语的含义：

（一）人员密集场所，是指公众聚集场所，医院的门诊楼、病房楼，学校的教学楼、图书馆、食堂和集体宿舍，养老院，福利院，托儿所，幼儿园，公共图书馆的阅览室，公共展览馆、博物馆的展示厅，劳动密集型企业的生产加工车间和员工集体宿舍，旅游、宗教活动场所等。

（二）公众聚集场所，是指宾馆、饭店、商场、集贸市场、客运车站候车室、客运码头候船厅、民用机场航站楼、体育场馆、会堂以及公共娱乐场所等。

（三）安全出口，是指供人员安全疏散用的楼梯间和室外楼梯的出入口或直通室内外安全区域的出口。

(四)消防设施，是指火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、安全疏散设施等。

第十六条 本规定自2025年4月5日起施行，有效期至2030年4月4日止。2017年7月14日印发实施的《揭阳市消防安全违法行为举报奖励规定》同时停止执行。

(《揭阳市消防安全违法行为举报投诉奖励规定》政策解读略，详情请登录揭阳市人民政府门户网站www.jieyang.gov.cn政务公开-市人民政府公报栏目查阅)

揭阳市人民政府关于陈小东、保鉴琨同志 职务任免的通知

揭府人字〔2025〕4号

各县（市、区）人民政府（管委会），市政府各部门、各直属单位：

经2025年2月27日揭阳市第七届人民代表大会常务委员会第三十二次会议决定：

任命陈小东同志为揭阳市商务局局长；

免去保鉴琨同志的揭阳市商务局局长职务。

揭阳市人民政府

2025年3月3日

揭阳市人民政府公报

主管主办：揭阳市人民政府

编辑部地址：揭阳市榕城区临江北路555号

邮政编码：522000

编辑出版：揭阳市人民政府办公室

联系电话：(0663) 8234386

传真号码：(0663) 8213851

公报电子版查阅方式：登录揭阳市人民政府门户网站 (<http://www.jieyang.gov.cn>) 市人民政府公报栏目，通过微信公众号“揭阳市政府网”市政府公报栏目查阅。