

信访维稳事件应急处置预案

为增强信访维稳事件应急处理的综合能力，确保在发生重大信访维稳事件时能够及时、高效、有序地开展工作，妥善处理突出问题和群体性事件，根据《信访条例》和《广东省国资委突发事件综合应急预案》等有关规定，结合集团实际，特制定本应急处置预案。

一、适用范围

适用于处置扰乱集团生产经营秩序，危害企业财产和员工生命安全，造成重大社会影响的群体性信访维稳应急事件。

二、组织机构和工作职责

（一）集团信访维稳事件应急处置协调小组

集团设立信访维稳事件应急处置协调小组（简称应急协调小组），应急协调小组负责领导和指挥集团信访维稳事件应急处置工作，发布应急指令，指导有关部门（单位）落实应急措施。小组成员如下：

组 长：集团党委书记、董事长

副组长：集团总经理、集团分管信访维稳工作的领导、事件涉及业务的集团分管领导

成 员：集团总部各职能部门主要负责人、事发单位主要负责人

（二）集团应急处置协调小组办公室

集团应急处置协调小组下设办公室，负责应急协调小组日常工作。应急处置协调小组办公室（简称应急协调小组办公室）设在集团党群部门，成员如下：

办公室主任（兼）：集团分管信访维稳工作的领导

副主任：党群部门主要负责人

成员：由总部各部门负责人指定 1-2 名同志组成

应急协调小组办公室主要工作职责如下：

1. 迅速组织应急处置力量；
2. 赶赴现场，采取相应的处置措施；
3. 现场的指挥协调，向有关领导汇报工作情况；
4. 组织力量确保重点要害部位的安全和正常生产、工作秩序；
5. 做好非正常上访人员的劝返接回工作；
6. 配合上级有关部门做好工作；
7. 做好事件的善后处理工作；
8. 总结经验，不断提高处理突发事件的能力。

（三）总部各职能部门

总部各职能部门根据应急协调小组的统一部署，按照应急响应级别和各自职责，做好相关信访维稳事件的解释、核查和协调，落实应急处置工作。

集团纪检监察部门负责对信访维稳事件中反映的违纪违法等职责范围内的问题进行调查处理。

（四）所属各企业

1. 应结合本单位实际，制定本单位处置信访维稳事件应

急预案，建立健全排查和预警工作机制，落实相关人员具体职责。

2. 对本单位发生的信访维稳应急事件负解释、核查和妥善处置的主体责任。

3. 严格执行集团应急协调小组和小组办公室的指令，落实信访维稳事件应急处置各项工作。

4. 涉及系统内两个或两个以上单位、或超出本单位处置能力的，应主动向集团应急协调小组办公室请求协助。

三、工作原则

（一）以人为本，减少危害

全面履行职责，把保障员工健康和生命财产安全作为首要任务，最大程度地减少突发事件对人员的伤害及对企业生产经营造成危害。

（二）预防为主，化解矛盾

坚持预防为主的方针，从源头上预防信访维稳事件发生。建立健全苗头和隐患排查预警机制，增强预警分析和研判，力争将矛盾化解在萌芽状态，把人员控制在基层或当地。

（三）快速反应，协同应对

加强与上级部门、当地街道、公安部门的工作联系和信息沟通，健全应急联动机制，相互协作，相互配合，确保应急处置各个环节的工作紧密衔接。

（四）正确引导，依法处置

引导信访人员以理性合法的方式表达诉求，综合运用法律、行政、经济等手段和宣传、协商、调解等方法化解矛盾，

不越级走访；及时、准确、客观、统一发布信息，协调应对新闻媒体，正确引导舆论，密切关注舆情动向。对严重危害企业安全和社会治安秩序的过激行为，要及时主动报告并协同政府有关部门依法果断处置，防止矛盾激化和事态扩大。

四、事件等级

根据信访维稳事件的形成规模、行为方式和激烈程度，以及可能造成危害的影响范围和事件可控性等，划分为三个等级：重大事件（I级）、较大事件（II级）、一般事件（III级）。

（一）重大信访维稳事件（I级）

有下列情况之一的，为重大信访维稳事件：

1. 已发生群体事件或采取极端方式表达个人意见和诉求，造成恶劣社会影响、引发媒体炒作或成为社会和网络舆论关注热点，情况失控的事件。

2. 参与人数在50人以上（含50人）影响较大的上访请愿、聚众闹事、罢工（市）、示威游行等影响社会稳定的事件；5人以上（含5人）进京上访和20人以上（含20人）到省委省政府上访的事件。

3. 阻断铁路、国道、高速公路和城市交通1小时以上事件。

4. 引发跨省（区、市）、跨行业连锁反应影响社会稳定的事件。

5. 其他视情况需要作为重大信访维稳事件应对的事件。

（二）较大信访维稳事件（II级）

有下列情况之一的，为较大信访维稳事件：

1. 可能引发群体性事件或采取极端方式表达个人意见和诉求，造成较大社会影响、引发媒体炒作或成为社会和网络舆论关注热点，情况可控的事件。

2. 参与人数在 20 人以上（含 20 人）、50 人以下影响较大的上访请愿、聚集闹事、停工（市）等影响社会稳定的事件；5 人以下进京上访和 10 人以上（含 10 人）、20 人以下到省委省政府上访的事件。

3. 阻断铁路、国道、高速公路和城市交通 1 小时以下事件。

4. 其他视情需要作为较大信访维稳事件应对的事件。

（三）一般信访维稳事件（III 级）

有下列情况之一的，为一般信访维稳事件：

1. 参与人数在 20 人以下影响大的上访请愿、聚众闹事等影响社会稳定的事件；参与人数在 20 人以下到省国资委、控股集团和 10 人以下到省委省政府上访的事件。

2. 其他视情需要作为一般信访维稳事件应对的事件。

五、应急响应

发生信访维稳事件时，应急协调小组办公室应根据情况发展，判断等级，及时向应急协调小组提出启动相应级别应急响应建议。

（一）发生重大信访维稳事件时，启动 I 级应急响应。由应急协调小组组长下达启动响应指令，相关小组成员、小组办公室成员到位开展工作，并按有关规定 2 小时内报告省

国资委，同时抄报省委维稳办、省信访局。

（二）发生较大信访维稳事件时，启动 II 级应急响应。由应急协调小组副组长下达启动响应指令，相关小组办公室成员到位，负责处置或指导相关企业开展处置工作。处置情况视情况报省国资委、省委维稳办、省信访局。

（三）发生一般信访维稳事件时，视情启动 III 级应急响应。由应急协调小组办公室启动响应，相关小组办公室成员到位，负责现场处置或指导相关企业开展处置工作。

六、处置程序和要求

（一）信息报告

1. 非正常上访事件发生后，所在企业应立即启动应急预案，采取有效措施控制现场事态发展，同时向应急协调小组办公室报告情况，包括上访事件的性质、规模、事态、地点等；

2. 接所在企业报告或上级通知后，应急协调小组办公室或维稳办第一时间向集团分管领导和主要领导汇报；

3. 应急协调小组办公室或维稳办负责联系相关应急协调小组成员和所在企业相关人员；

4. 视事件发展情况向省国资委、省信访局、省维稳办等相关部门报告有关情况。

（二）现场处置

非正常上访事件发生后，所在企业相关人员应立即设法以最短的时间赶到现场进行事件处置，应急协调小组办公室成员根据领导指令开展相应工作。相关人员到达现场后，从

三个方面开展工作：

1. 事态控制：研究制定现场应急措施，并进行上报和组织实施，必要时主动报告属地公安部门请求依法稳控，防止事态进一步扩大；

2. 教育引导：与上访人员进行对话，了解上访人员的基本情况和提出的主要诉求，做好解释疏导工作；

3. 协调联络：及时向集团分管领导、主要领导汇报现场工作进展情况；及时与上级有关部门做好沟通协调工作。

（三）善后处理

1. 落实包案。上访人员劝返或接回后，所在企业必须落实主体责任，明确包案责任人，落实解决问题的具体措施，确保上访人员罢访、息访；

2. 指导配合。集团相关部门负责人对信访维稳事件中涉及所在部门职责范围的事项和诉求的，负责进行具体的解释说明、指导和配合；

3. 总结经验。应急协调小组办公室以及所在单位应对上访事件应急处理过程进行评估，总结经验和教训，不断提高应急处置的能力。

七、保障措施

（一）人员保障

信访维稳应急事件发生后，应急协调小组办公室及各相关企业必须在第一时间作出反应，不折不扣地贯彻执行应急处置的各项要求和工作安排；各所属企业要对应成立本企业的信访维稳应急协调小组及办公室，名单报控股集团党群部

门备案。

（二）通信保障

控股集团及各所属企业应急处置相关人员必须保持 24 小时通信联络畅通，实行 24 小时电话值班制度和领导带班制度。

（三）物资保障

控股集团办公室及各所属企业要保障应急处置的物资，确保应急处置的车辆、消防等设备的正常使用，确保应急处置人员和物资运送及时到位。