

嘉祥县政务服务管理办公室文件

嘉政务办发〔2022〕4号

嘉祥县政务服务管理办公室 关于印发《嘉祥县为民服务中心安全应急预案》 的通知

驻县为民服务中心各功能区、各窗口，县行政审批服务局机关各
科室、局属各事业单位：

《嘉祥县为民服务中心安全应急预案》已经局长办公会研究
通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

嘉祥县政务服务管理办公室

2022年9月16日

（此件主动公开）

嘉祥县为民服务中心安全应急预案

为确保嘉祥县为民服务中心（以下简称“中心”）工作正常运转，妥善处置中心可能发生的突发事件，最大限度地化解风险隐患，保障中心工作人员和办事群众生命健康和财产安全，特制定本预案。

一、总则

（一）编制目的

建立公共安全长效机制，提高中心应对和处理突发公共事件能力，最大程度地预防突发公共事件，减少其造成的损害，保障职工生命财产安全，维护群众利益与社会稳定，促进经济社会平稳较快发展。

（二）工作原则

- 1、在县政府统一领导下，与相关部门协同处置原则；
- 2、坚持以人为本，依法维护中心工作人员合法权益原则；
- 3、快速反应，冷静处理，维护社会稳定原则；
- 4、主要领导负总责，分管领导直接负责，局科室和服务区、窗口协同处置原则；
- 5、坚持认真对待、实事求是、依法解决问题和思想疏导教育相结合原则。

（三）编制依据

根据《宪法》、《突发事件应对法》、《国家突发公共事件总体应急预案》及省市县相关要求精神，结合实际，制定本预案。

(四) 适用范围

本预案所称突发公共事件是指突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、危及公共安全的紧急事件。包括以下几类：

1、因工作而引起的影响社会稳定的突发事件（包括媒体舆论对涉及本中心的有负面影响的事件报道）。

2、因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件及其他突发事件而引发的、危及本单位稳定和安全的突发事件。

3、涉及中心安全的水、火、电、盗窃、卫生、交通等重大突发事件。

二、组织指挥体系及职责

(一) 领导机构

成立突发事件应急处理工作领导小组。

组 长：高 石 县行政审批服务局局长

副组长：高先皓 县行政审批服务局二级主任科员，联系包保不动产服务区（水电气暖）

刘光盛 县行政审批服务局副局长，联系包保公安服务区、社会事务服务区

姬广华 县行政审批服务局四级主任科员，联系包保社保服务区、公共就业和人才服务区

李国安 县行政审批服务局四级主任科员，联系包保市场准入服务区、税务服务区

刘 魏 县行政审批服务局四级主任科员，联系包

保涉农服务区、公积金银行服务区

张以恒 县政务服务中心主任，联系包保投资项目
服务区、公证处、中介服务区

薛艳超 县行政审批技术保障中心主任，联系包保
医保服务区、婚姻登记服务区

成 员：县行政审批服务局各科室负责人、县机关事务服务中心派驻为民服务中心负责人、中心各服务区（窗口）负责人、嘉祥嘉成物业服务有限公司为民服务中心项目负责人。

（二）工作职责

领导小组的主要职责：

- 1、统一领导、指挥突发事件的应急处置工作。
- 2、决定启动、终止本预案。
- 3、确定在应急处理过程中的具体职责及分工。
- 4、分析、研究、制订和调整突发事件的应急措施。
- 5、指挥调度应急措施，并协调有关单位予以配合。
- 6、及时向上级报告事件动态及处置情况。

领导小组下设办公室（以下简称应急办），张以恒同志任办公室主任，曹斐、陈鸣同志任副主任，负责具体工作。

三、处理程序

（一）了解情况，立即上报。涉及中心的群体性及其他各类突发事件无论是发生在中心还是在其它地方，都要立即启动本应急预案，应急领导小组成员要认真负责，高度重视各类突发性事件。各成员要按照职责分工开展工作，并在接到预案启动命令后

必须迅速各就各位，认真履行职责。了解详细情况后，要及时报告县政府和分管领导。同时要向公安等相关职能部门报告，并保证 24 小时通讯畅通。

（二）研究对策，妥善处理。在处置群体性事件时，中心应急领导小组要服从县政府统一调度，与相关部门搞好配合，共同研究处置方案。要坚持依法办事，依据相关政策法规进行说服劝导，以解决问题为根本，积极化解矛盾，维护稳定，防止事态扩大和蔓延，尽力把矛盾化解在本级。要照顾好现场老、弱、病、残人员，稳定工作人员情绪，避免矛盾激化。要严防出现信访事件和干扰正常工作秩序现象发生，并制订可行的处理方案。

（三）合理答复，引导舆论。根据处理方案，服从安排，严格按政策答复，在处理群体性事件过程中，不能发表带有倾向性和不利于解决问题的言论。

四、各类突发事件处理措施

（一）突发电力故障

1、当中心办公区域突发电力故障，局办公室应立即联系县机关事务管理中心及物业公司查找故障原因，并于 5 分钟内报告中心应急办。

2、属线路计划断电的，应主动联系供电部门，获悉断电原因、停电时段、恢复时间等信息，并告知中心全体工作人员及办事群众；属中心线路故障的，应迅速督促物业公司人员查明停电原因并及时修复。

3、及时通知局各科室及服务区、窗口关闭设备电源，防止

供电恢复瞬间损坏设备，总服务台值班人员及窗口工作人员负责向办事群众做好解释工作。

4、大厅内恢复正常供电后，行政审批服务局网络信息科应安排人员检查各相关设备，确保正常运行。

5、突发停电事件后由物业人员第一时间核实电梯内是否有被困人员，如果有被困人员第一时间联系救援人员进行救援。

（二）突发秩序混乱

1、中心全体工作人员凡获悉对中心产生负面或不利影响的信息、电话、短信等，应及时向中心应急办报告。

2、若窗口因临时性、阶段性、季节性办件量增加，办事群众突然增多而引起的大厅秩序混乱，窗口工作人员应立即报告该服务区包保负责人及行政审批服务局督查指导科，包保负责人及督查指导科人员要在第一时间赶赴现场疏导办事群众，做好解释和秩序维护工作并向中心应急办报告。

3、办事群众在大厅与窗口工作人员发生矛盾纠纷时，窗口负责人要及时调处，把矛盾化解在萌芽状态，防止激化。

4、若大厅发生激烈争吵、人身伤害或肢体冲突事件，附近的窗口工作人员应在第一时间予以制止，并报告该服务区包保负责人及行政审批服务局督查指导科，督查指导科应立即组织相关人员进行劝阻和制止，同时，物业公司保安要第一时间维护秩序，并向中心应急办及相关服务区、窗口单位报告。若当事人不听从解释、劝告，仍无理取闹，交由安保机构或公安部门处理。督查指导科负责收集、掌握相关视频证据。

5、若办公区域发现可疑物或危险品导致秩序混乱，安保和值班人员应迅速组织疏散办事群众和窗口工作人员，立即拨打报警电话并向中心应急办报告。

（三）突发疾病事件

1、行政审批服务局办公室负责储备保管必需的应急药品。

2、大厅发生办事群众突发疾病事件，第一发现人应迅速报告中心应急办，各窗口应积极配合，采取科学合理方式进行临时急救。

3、行政审批服务局督查指导科要迅速通知患者家属或亲朋，并及时向中心应急办及相关单位报告，由相关单位配合处理。必要时拨打“120”急救电话，并配合“120”急救医生进行抢救。

4、抽调大厅内医疗、护理等医学相关专业工作人员组建专业救援队伍，大厅内发生突发疾病事件，第一时间通知专业人员进行现场处置。

（四）突发火灾、爆炸事件

1、办公区域发生火灾时，应积极自救，疏散人员，扑灭火灾，同时第一时间拨打“119”电话报警并拉响中心火警警报。报警时要说明地点、物质燃烧种类、是否有人被围困、火势情况，报告人姓名，并记录报警时间。中心应急工作领导小组领导要现场指挥，组织灭火，贵重物资撤离。除应急领导小组组织的灭火人员外，其他人员听到火警警报后，应在第一时间从大楼楼梯就近疏散撤离到大楼外安全区域。

2、报警后，中心应急办要指派专人到路口引导消防队，同

时通知有关部门立即切断危险电源，通知医院派医生一起赶赴火场，做好准备抢救受伤人员工作。

3、消防人员到达现场后，现场指挥员要向消防负责同志报告情况，移交指挥权，协同消防人员做好灭火工作。

（五）突发气象灾害

1、当强对流天气发生时，局督查指导科应立即通知各窗口（服务区）及物业部门检查办公区域内所有门、窗关闭情况，有无渗水或漏水现象。

2、强降雨期间值班人员要随时巡查降雨和排水情况，发现险情及时向中心应急办和机关事务服务中心、物业公司相关部门报告。

3、雨雪冰冻天气时，物业部门应安排人员及时排干大厅内的积水，并在醒目位置设置防滑告示牌。

（六）网络突遭攻击破坏

1、中心网络管理人员严格遵守网络安全制度，定期给服务终端打补丁。各窗口应定时对所办件的信息资料进行备份。

2、发现网络遭受攻击破坏时，第一发现人应迅速报告局网络信息科，网络信息科立即通知网络管理人员及时进行修复，尽快恢复网络正常运行，并及时将处置情况中心应急办报告。

（七）抢劫盗窃事故应急预案

1、发生盗窃事件。应首先报警，在公安部门到达之前，禁止一切人员进入现场。

2、发生抢夺案件。发现中心发生抢劫、偷窃时，值班保安

应立即制止，并迅速拨打“110”电话报警。在条件允许和自身安全得到保障的情况下，最好当场抓获犯罪嫌疑人，并保持现场原状，及时记录、拍摄现场情况，组织人员维护现场，同时报告公安部门进行现场勘验。

3、发生盗窃、抢夺案件，所有措施都要在充分保护人身安全的前提下进行。中心所有工作人员要积极协助有关部门进行事故原因调查，并写出书面事故报告，按程序上报有关部门。

（八）突发性群体事件处置预案

1、有5人以上上访者来中心群访时，中心应急办负责协调有关科室或服务区、窗口接待来访人员，并报告中心应急领导小组，同时做好应急准备。

2、相关科室及服务区、窗口接到接访通知后，科室及服务区、窗口负责人要立即到达指定地点参与接访工作。接待时要态度和蔼，做到耐心解释，避免激化矛盾。

3、对纠缠、侮辱、殴打接待人员及损坏办公场所公共财物等非正常上访行为的，中心应急办在请示领导同意后，要及时报警，由警方负责解决。

五、后期处置

（一）评估与总结

1、突发事件处理完毕后，参与处理的各科室及服务区、窗口负责人要对处理工作进行总结，报中心应急办。

2、中心应急办应对事件发生、应急处理、处理结果及损失情况进行全面评估与总结，并将总结报告中心应急领导小组，中

心应急领导小组视情确定是否上报上级。

（二）奖励与处罚

1、对参与应急处理工作表现突出的应急成员，按有关规定给予表彰和奖励。

2、对参与应急处理工作不负责任、推诿扯皮，造成严重后果的人员，依照有关规定追究其责任。

公开形式：主动公开