

国家粮食局办公室关于印发 《国家粮食局信访突发事件应急预案》的通知

国粮办发〔2015〕234号

各司室、直属单位、联系单位：

《国家粮食局信访突发事件应急预案》已经2015年9月11日第53次局长办公会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

国家粮食局办公室

2015年9月18日

（此件公开发布）

国家粮食局信访突发事件应急预案

为做好国家粮食局信访工作，及时、稳妥地处理信访突发事件，进一步提高信访突发事件的快速反应及依法处置能力，根据国务院《信访条例》、治安管理有关法规及我局信访工作的有关规定，制定本应急预案。

信访突发事件主要指集体上访和异常上访。集体上访是指同一地区、反映同一问题的群众5人以上的共同来访。异常上访是指上访人越级上访、缠访闹访，或在信访场所有非法、过激行为的上访。在党和国家举行重大活动期间的信访按异常上访处理。

一、工作原则

处理信访突发事件坚持以下原则：

（一）维护稳定，依法处置。把维护稳定、维护群众合法权益放在首位，坚持依法处置，确保群众合理诉求得到满意答复或妥善解决。同时，注重保障信访工作人员的人身安全，最大限度降低影响、减少损失。

（二）部门联动，协同处置。按照工作职责和业务分工，坚持谁主管、谁负责，各司室共同参与、各负其责、协同处置，形成处置信访突发事件的合力。

（三）反应迅速，及时处置。信访突发事件发生后，信

访部门和相关司室负责同志必须第一时间到达现场，稳定群众情绪，缓和信访矛盾，同时做好应急预案的启动工作，控制现场局面，防止事态发展。

（四）以防为主，主动处置。高度重视初信初访、隐患排查、信息收集等，加强对苗头性问题的调查研究，做好预防预警工作。主动加强与易访多访有关省驻京信访机构、粮食部门的沟通交流，掌握信访情况，依法、及时、就地解决信访问题，提高突发事件处置的主动性。

二、机构与职责

（一）国家粮食局信访工作领导小组负责信访突发事件的组织领导，统一指挥和处理我局信访突发事件的应对工作。

（二）信访突发事件发生后，局办公室负责具体接访和综合协调工作；相关业务司室要派负责同志及时到达现场，做好群众诉求中政策解释的具体答复和后续跟踪处置工作；规划财务司、机关服务中心等做好应急处置的后勤协调保障工作。

三、应急处置

信访突发事件的应急处置主要包括以下环节：

（一）了解群众诉求。集体上访、异常上访发生后，信访工作人员应立即到达现场与群众面谈、了解情况，应急处置现场应有至少两名工作人员。对于集体上访，由上访群众

推荐 2 名代表到信访谈话室讲述诉求。信访工作人员要弄清并登记上访人身份、属地、来局人数和事由，甄别上访人反映的问题是否属于我局职能范围。

（二）明确司室分工。对属于国家粮食局职责范围的信访事项，办公室应当及时受理并上报，不得推诿、敷衍、拖延。对于不属于国家粮食局职责范围的信访事项，则由相关业务司室做好政策解释和疏导教育；必要时，请地方粮食行政管理部门或驻京机构派人来我局共同处理。

（三）告知相关规定。耐心细致地告知来访群众应当遵守信访相关规定，依法逐级、有序地进行上访，不得在接待场所内外拉横幅、穿状衣、喊口号；不得吵闹、躺卧、滞留或围堵、冲击国家机关，干扰正常办公秩序；不得损害公共财物；不得纠缠、侮辱、殴打、威胁工作人员；不得携带棍棒、刀具等器械和危险品、爆炸品等。

（四）实施处置方案。来访中涉及的重大问题和重要事项，要即时报告局领导。必要时由办公室负责同志报告局领导，组织召开局信访工作相关成员紧急会议，制定相应实施方案，全面部署、指挥、研究处理来访问题，并由办公室和相关司室会同公安、保安等有关方面具体组织方案实施。

（五）维持现场秩序。充分发挥局应急处置工作联防队的作用，当处置工作需要时，联防队员第一时间到达现场维持秩序，制止违法行为，防止事件扩大。办公室负责协调指

导突击队具体开展应急工作。机关服务中心协调保安人员全程参与事件处置。必要时，请求公安机关派警力协助维持现场秩序。

（六）全程录音录像。利用大楼监控系统对突发事件全过程录像，办公室有关人员做好录音，为现场处置和事后依法处理提供有效证据。

四、特殊情况处置

（一）非工作日上访。集体上访、异常上访发生在节假日的，非工作时间在局内外滞留的，保安人员应立即报告局值班室或信访工作人员，由接报人员及时进行处理，同时上报有关情况。

（二）非健康人群上访。发现来访人员患有精神疾病、重病或有自残等过激行为时，应当向主管领导报告，并及时与医疗单位、急救中心、辖区公安部门联系处置，财务司和机关服务中心要做好后勤保障工作。

（三）非法滞留。集体上访、异常上访群众非法滞留，经劝离无效的，请求公安干警进行训诫后，由地方单位、驻京机构派人采取相应措施、带离群众。

做好特殊情况处置保障工作，办公室要购置饮用水、方便面和急救药品等应急保障物资；规划财务司按规定向财政部门申请信访（应急）预算，用于急救等特殊情况处置；确因客观原因未实施带离措施、上访群众当天未返回的，由机

关服务中心协助地方有关部门做好后续工作。

五、后期工作

（一）落实承诺，解决问题。具体答复司室要及时落实现场答复时向信访人承诺解决的事项，主动加强与信访人的沟通联系，掌握信访人的情绪、动态等，避免矛盾升级。办公室建立台账，明确解决信访事项的司室、人员、内容、时限等，随时调度进展情况，问题不解决不销号。

（二）总结经验，改进工作。集体上访、异常上访所反映的问题及其处理情况，要及时向局领导专题汇报，并通过《信访情况反映》向全局通报。各相关司室要从事件处理中总结经验教训、改进提升工作。

（三）深入调研，加强预防。针对一定时期内信访突发事件涉及的难点、热点、普遍性问题和有重大影响的信访事项，办公室会同相关司室开展专题调研，提出事前预防、化解矛盾与解决问题的对策建议。

六、其他事项

（一）本预案由局办公室负责解释。

（二）本预案自印发之日起执行。

附件：信访突发事件处置工作流程图