

广东省商业贸易进出口有限公司退休人员 社会化管理工作信访维稳事件 应急处置预案

为进一步贯彻落实广物控股集团《关于印发〈广物控股集团推进落实国有企业退休人员社会化管理工作方案〉的通知》（广物人资〔2020〕156号），结合贯彻广物集团方启超董事长在退休人员社会化管理工作会议上的讲话精神，全力加快推进企业退休人员社会化管理工作，结合公司实际，特制定商贸进出口公司退休人员社会化管理工作信访维稳事件应急处置方案。

一、 指导思想

深入贯彻落实《广东省加快推进国有企业退休人员社会化管理的工作方案》精神和上级的工作部署，全面深化国有企业改革，加快剥离国有企业办社会职能和解决历史遗留问题，平稳有序推进企业退休人员社会化管理工作，推动企业高质量发展。

二、 组织机构和工作职责

（一）退休人员社会化管理信访维稳和应急处置工作领导小组

为确保平稳有序推进企业退休人员社会化管理，成立退休人员社会化管理信访维稳和应急处置工作领导小组（简称应急处置工作领导小组），加强组织领导，落实责任分工。

组 长：公司党总支书记、董事长

副组长：公司总经理、分管退休人员和信访维稳工作的领导

成 员：党群工作部主要负责人

领导小组职责：贯彻落实广物控股集团对企业退休人员社会化管理工作信访维稳和应急处置工作的部署要求，负责领导和指挥企业突发性退休人员信访维稳事件的应急处置工作，同时对退休人员日常信访维稳工作进行监督、指导。

（二）应急处置工作领导小组办公室

应急处置工作领导小组下设办公室，负责信访维稳日常工作 and 落实应急处置措施。办公室设在党群工作部，成员如下：

办公室主任（兼）：分管退休人员和维稳工作的领导

副主任：党群工作部主要负责人

成员：由公司各部门负责人指定 1 名同志组成

领导小组办公室主要工作职责如下：

1. 贯彻落实领导小组的工作部署；
2. 负责退休人员移交社会管理化工作的日常信访潜在隐患排查、重点信访人员稳控和信息收集、报送工作，做好与集团公司和属地政府有关部门的沟通协调工作；
3. 及时向领导小组报告信访维稳工作动态；
4. 组织力量确保对重点对象和事件能适时迅速采取应急处置措施，并做好事件的善后处置工作；

5. 做好风险管控，对退休人员宣传到位，确保退休人员社会化管理移交工作落实到位；

6. 总结经验，不断提高处理突发事件的能力。

三、工作原则

（一）以人为本，减少危害

全面履行职责，把保障退休人员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退休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、广物控股集团和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，应急处置工作领导小组办公室应根据情况发展，判断等级，及时向应急处置工作领导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。由应急处置工作领导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，并按有关规定报告集团。

（二）发生较大信访维稳事件时，启动II级应急响应。由应急处置工作领导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。处置情况视情况报集团。

(三) 发生一般信访维稳事件时，视情启动 III 级应急响应。由应急处置工作领导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部门开展处置工作。

六、处置程序和要求

(一) 信息报告

1. 非正常上访事件发生后，各部门应立即启动应急预案，采取有效措施控制现场事态发展，同时向应急处置工作领导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. 接下属部门报告或上级通知后，应急处置工作领导小组办公室或维稳办第一时间向公司分管领导和主要领导汇报；

3. 应急处置工作领导小组办公室或维稳办负责联系相关应急处置工作领导小组成员和所在部门相关人员；

4. 视事件发展情况向集团报告有关情况。

(二) 现场处置

非正常上访事件发生后，所在部门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，应急处置工作领导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 and 提出的主要诉求，做好解释疏导工作；

3. 协调联络：及时向公司分管领导、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，所在部门必须落实主体责任，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。公司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。应急处置工作领导小组办公室以及所在部门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，应急处置工作领导小组办公室及各相关部门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。

（二）通信保障

公司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

公司办公室及各各部门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。

八、附则

本预案由公司退休人员社会化管理信访维稳和应急处置工作领导小组负责解释。自印发之日起执行。