

滑县应急管理局文件

滑应急〔2023〕4号

关于印发《滑县应急管理局应急值班值守信息接报处理工作规范》的通知

局机关各股室，安全生产监察大队，应急救援指挥中心，防震减灾中心，防汛抗旱指挥事务中心：

现将《滑县应急管理局应急值班值守信息接报处理工作规范》印发给你们，请认真贯彻落实。



滑县应急管理局

应急值班值守信息接报处理工作规范

为进一步规范值班值守信息接报处理，依照县委、县政府和市应急管理局有关信息接报处置规定要求，现对局应急值班值守及信息接报处理工作规范如下。

应急值班值守信息分为三类，即：突发事故事件信息、政务信息、举报投诉信息。

一、突发事故事件类信息处置

（一）重特大突发事故事件信息处置

1. 值班员接到重大以上突发事故事件(含涉险)信息后，立即向局带班领导和局主要领导报告。

2. 立即起草《值班信息快报》，经局带班领导或主要领导批准后，报县委、县政府和市应急管理局。

3. 局带班领导立即调度事发地应急办，了解掌握事故事件基本情况，指导救援处置工作。

4. 报经局主要领导批准，通知启动局重特大事故事件应急预案。

5. 值班员迅速编发突发事故事件信息，通过局工作微信群，发送局相关科室主要负责人。

6. 根据突发事故事件的类别，将《值班信息快报》传真告知

县相关行业管理部门和县人武部、县消防救援支队，并视情进行调度会商。

7. 接到局前方指挥部调集应急救援队伍或专家支援的指令后，按指令要求，通知有关救援队伍或专家。

8. 及时向县委、县政府和市应急管理局上报处置进展情况，向前方指挥部传达县委、县政府和市应急管理局有关指示批示要求。

9. 每2小时向事发地应急办和局前方指挥部了解一次处置进展情况，及时编发处置续报，直至救援结束。

10. 整理事故事件信息资料，存档备查。

(二) 较大突发事故事件信息处置

1. 值班员接到较大突发事故事件(含涉险)信息后，立即向相关业务科室、局带班领导报告。

2. 立即起草《值班信息快报》，经局带班领导批准后，报县委、县政府和市应急管理局。

3. 局带班领导立即调度事发地应急办，了解掌握事故事件基本情况，指导救援处置工作。

4. 报经局主要领导批准，通知启动局较大事故事件应急预案。

5. 值班员迅速编发突发事故事件信息，通过局工作微信群，发送局相关科室主要负责人。

6. 根据突发事故事件的类别，将《值班信息快报》传真告知县相关行业管理部门，并视情进行调度会商。

7. 接到局前方指挥部调集救援队伍或专家的指令后，按指令要求，通知有关救援队伍或专家。

8. 及时向县委、县政府和市应急管理局上报处置进展情况，向前方指挥部传达县委、县政府和市应急管理局有关指示批示要求。

9. 每3小时向事发地应急办和局前方指挥部了解一次处置进展情况，及时编发处置续报，直至救援结束。

10. 整理事故事件信息资料，存档备查。

（三）一般突发事件信息处置

1. 值班员接到一般突发事故事件（含涉险）信息后，立即向局带班领导报告。

2. 值班员起草《值班信息快报》，编发突发事件信息，通过局工作微信群，发送局相关科室主要负责人。

3. 事故事件升级后，按相关要求办理。

4. 整理事故事件信息资料，存档备查。

二、政务信息处置

（一）值班系统信息

1. 值班员接到县委、县政府和市应急管理局值班系统分发的政务信息和县直有关部门发送的政务信息，要认真做好值班记

录。

2. 登记来文时间、文件编号、标题和来文单位，以及文件签收人等相关信息。

3. 填写应急管理局值班收文收电处理签，经带班领导审阅后，送局办公室处理。

（二）传真信息

1. 值班员接到传真信息后，要认真做好值班记录，电话与发文单位联系，确认接收信息是否准确、遗漏。

2. 登记来文时间、文件编号、标题和来文单位，以及文件签收人。

3. 按政务信息的种类，涉及局综合性工作信息，填写应急管理局值班收文收电处理签，经带班领导审阅后，送局办公室处理；专呈局主要领导或相关领导的信息，由当日值班员直接呈送局领导；平行机关和上级机关业务部门的函询信息，由值班员直接送局相关科室处理。

（三）电话信息

1. 值班员接到有关电话通知事宜，要认真做好记录。记录结束后，向来电人复述电话记录内容，经来电人确认后，结束通话。

2. 整理电话记录，填写应急管理局值班收文收电处理签，涉及局综合性工作信息，送带班领导审阅后，送局办公室处理；平行机关和上级机关业务部门电话信息由值班员直接送相关科室

处理。

3. 值班员要认真填写值班记录，备注处理情况。

三、举报投诉信息

（一）电话举报信息

1. 值班员接到举报信息，应认真做好记录，核对举报内容，分实名和匿名进行登记。

2. 对实名举报的，应当保护举报人，不得向无关人员透露举报人身份信息。

3. 填写《事故(隐患)举报登记表》，带班领导审阅并报局主要领导阅示后，交相关科室调查处理。

4. 督促相关科室及时向举报人反馈核查情况。

5. 匿名举报信息，不需向举报人回复核查情况。

（二）电话投诉信息

1. 值班员接到有关安全生产和应急管理工作方面的电话投诉，应当认真记录。投诉内容不属于本局职责范围的，引导投诉人向相关行业管理部门反映。

2. 值班员对投诉人提出的诉求，能解释清楚的，应当场进行解释答复，化解投诉人疑虑。

3. 值班员不能现场解答的诉求，应填写投诉登记表，经带班领导审阅后，送相关业务科室处理。

4. 投诉局机关的事项，经带班领导审阅后，由值班员呈报局

分管领导或主要领导阅示处理。

5. 投诉下级机关的事项，报局带班领导阅示后，分发处理。

附件：1. 滑县应急管理局值班来文来电处理签

2. 滑县应急管理局事故（隐患）举报登记表

2023 年 2 月 3 日

滑县应急管理局值班来文来电处理签

编号：

来电时间	来电单位	来电人	接电人
来电内容			
带班领导			
承办单位			
备 注			

滑县应急管理局事故（隐患）举报登记表

编号：

时间：

举报人姓名		举报方式	电话（）、邮箱（）
联系方式			传真（）
被举报单位			
举报内容：			
处理意见： 局带班领导：			
转送情况：			
查处结果：			

备注：1. 注意保管举报资料。

2. 请在 10 日内将处理结果反馈县局指挥中心。

电话：8129110 传真：8123568

(此页无正文)