

永嘉县人民政府办公室文件

永政办发〔2009〕179号

永嘉县人民政府办公室 关于印发永嘉县社会服务联合行动工作规范的 通 知

各乡镇人民政府，县政府直属各单位：

《永嘉县社会服务联合行动工作规范》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

二〇〇九年十一月三十日

永嘉县社会服务联合行动工作规范

为进一步关注和改善民生，促进社会主义和谐社会的构建，不断提升政府服务力和公信力，深化“平安大县”创建活动，根据县政府《关于进一步加强我县社会服务联合行动工作的通知》精神，特制定本规范。

一、指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实党的十七大精神，全面贯彻落实科学发展观，以公安机关 110 报警服务台为依托，组织动员政府职能部门，整合各种社会资源，进一步提升政府服务人民群众的质量和水平，最大限度地解决人民群众的紧急求助，不断改善和保障民生，为和谐社会建设作出新的贡献。

二、工作任务

建设一个依托现有公安 110 报警服务台、以各部门工作职责和应急处置职能为基础、赋予重大公共安全事件先期处置权的社会服务联合行动工作网络，以进一步提高对各类突发紧急事件应急处置水平，为人民群众提供优质便捷的服务，依法有效打击违法犯罪活动。

三、组织领导

县政府成立县社会服务联合行动工作领导小组，下设联合行动工作领导小组办公室，承担领导小组的日常工作。各社会服务

联合行动部门要相应成立联合行动工作机构，制订联合行动工作规范，把社会服务联合行动工作作为一件大事、实事来抓，明确职责任务，强化监督机制，以实现运转规范化、行动迅速化、服务社会化、效果明显化的目标。

四、职责要求

各社会服务联合行动部门要建立值班室，落实专门值班人员，建立健全各项规章制度，做到组织领导、人员装备、工作措施、规章制度和物资保障“五到位”。

（一）县府办：负责对社会服务联合行动工作的组织、协调工作。

（二）县委宣传部：负责正确把握舆论导向，宣传 110 和联合行动部门的服务承诺及职责范围，及时报道公安民警、联合行动部门职工和人民群众在打击犯罪、抢险救灾、见义勇为等方面的先进事迹。

（三）县发改局：负责处置因商品、服务价格和国家机关收费、事业性收费等引发的突发事件和争议纠纷，以及其它涉及违反物价管理有关法律法规的报警救助、举报设诉。

（四）县公安局：负责受理各类报警求助，应迅速按工作预案出警处置，紧急事件或其它为民救助工作应按 110 社会服务联合行动工作处置规范进行处置。

（五）县民政局：负责处置经证实确系无依无靠、无经济支付能力的危急伤、病人的医疗费用及公安机关勘验后的无名尸

体；接收安置公安机关交送的社会盲流、乞讨人员、遗弃婴儿，暂留被拐卖妇女儿童和迷路孤寡老人、儿童等；会同突发事件发生地政府做好人民群众的紧急转移、安置和其它善后工作。

（六）县监察局：负责对社会服务联合行动工作运行情况的监督、检查和考核。

（七）县人劳社保局：负责处置因劳资纠纷引发的突发事件，以及劳动关系、劳动就业、社会保险等涉及违反劳动管理有关法律法规的报警求助、举报投诉。

（八）县国土资源局：负责处置因土地征用等引发的突发事件，以及违法用地、非法采矿等涉及违反国土资源管理有关法律法规、土地和矿产资源规划的报警求助、举报投诉。

（九）县规划建设局：负责处置因城市管理中产生纠纷引发的突发事件，以及有关房屋建造过程中发生的倒塌、断裂、倾斜等危及群众安全，施工过程中塔吊、井架、脚手架倒塌、倾斜等突发性安全伤亡事故和市容市貌管理、市政公用设施抢修、养护以及违规建筑、违章占道等涉及违反有关城乡规划建设法律法规的报警求助、举报投诉。

燃气公司：负责处置因供气问题引发的突发事件和液化气泄漏等问题的报警求助。

（十）县交通局：负责处置公路、水运交通和运输行业经营管理等引发的突发事件，公路、桥梁、涵洞、交通设施损毁抢修和水上事故搜救、航道堵塞疏通，以及非法营运等涉及违反交通

运输管理有关法律法规的报警求助、举报投诉；交通检查站、收费站应配合公安机关做好拦截、协查等工作。

（十一）县文化广电新闻出版局：负责处置因文化市场、文物安全管理引发的突发事件，以及非法经营出版书刊、音像等涉及违反文化市场、文物安全管理有关法律法规的报警求助、举报投诉。

（十二）县卫生局：负责处置重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒和职业中毒，以及医疗事故纠纷、公共卫生问题等引发的突发事件；开辟急救“绿色通道”，对急、危、险、重病人或伤员及时实施抢救。

（十三）县安监局：负责处置因安全生产事故引发的突发事件，以及非法生产经营危险化学品、烟花爆竹等涉及违反安全生产管理有关法律法规的报警求助、举报投诉。

（十四）县环保局：负责处置因环境污染纠纷引发的突发事件，以及水、空气、放射源和其它污染环境的报警求助、举报投诉，及时控制、减轻和处理污水、烟尘、废气、噪声等有毒有害物质的突发性环境污染和破坏事故。

（十五）县房管局：负责处置有关房屋使用和拆除过程中发生的倒塌、断裂、倾斜以及居民住宅房内漏水、下水道堵塞等涉及房管部门影响人民群众日常生活的报警求助。

（十六）县水务集团：负责处置因供水问题引发的突发事件和自来水管爆裂等问题的报警救助。

(十七) 县工商局：负责因市场秩序、广告宣传、市场导向等引发的突发事件，以及缺斤少秤、掺假使假、欺行霸市、强买强卖等侵害消费者权益行为和制售假冒伪劣产品等涉及违反工商管理有关法律法规的报警求助、举报设诉。

(十八) 县质监局：负责处置因锅炉、压力容器等特种设备引发的突发事件，以及电梯困人事故和生产假冒伪劣产品等涉及违反质量技术监督有关法律法规的报警求助、举报投诉。

(十九) 县药监局：负责处置生产经营假冒伪劣食品、药品、保健品和医疗器械等损害人民群众身体健康，以及其它涉及违反食品药品管理有关法律法规的报警求助、举报投诉。

(十七) 县电信局：负责处置通信电杆倾倒、通信电缆（光缆）和电缆盖损坏或被盗等方面的报警求助；做好突发事件应急处置、社会服务联合行动的通信保障工作，保障 110 报警电话的拨叫畅通和电话号码数据准确。

(十八) 县电业局：负责处置由电力部门管理的电力线路断线、线路冒火、电杆倾倒、电力设备损（破）坏事故和电力设备被盗等供电问题和电力事故抢修等，以及居民对供电用电方面的其它报警求助。

其他部门对 110 指挥中心指令的涉及本部门职责的报警求助或举报设诉，应立即采取措施予以处置。

五、工作制度

为确保社会服务联合行动工作网络的高效、有序运转，建立

相关的工作保障制度。

（一）目标责任制度。各社会服务联合行动部门必须建立一支能随时拉得出的救援小分队，落实值班备勤场所，实行 24 小时值班，加强应急装备配备，落实专人负责，杜绝漏岗、脱岗现象，随时接受 110 指挥中心下达的社会服务紧急救助指令。

（二）首接责任制度。各社会服务联合行动部门对 110 指挥中心的指令必须无条件受理，不得推诿、扯皮；对有争议的群众求助，接到 110 指挥中心指令后，先实施救助，切实解决群众的急、难、险等事宜，事后再作反馈处理，不得以任何理由、借口延误抢险和救助工作。因工作失职造成严重后果的，要追究有关人员的责任。

（三）通报例会制度。为确保各社会服务联合行动部门之间的联系与沟通，及时解决工作中遇到新情况、新问题，县联动办要每半年组织召开一次由各社会服务联合行动部门负责人、联络员参加的社会服务联合行动工作通报例会，通报工作中取得的成绩和存在的不足，共同协商解决困难，分析汇总有关处置事项，促进社会服务联合行动网络工作的深入开展。

（四）警情回访制度。为及时发现和解决社会服务联合行动中存在的问题和不足，各社会服务联合行动部门接到警情指令后，应迅速赶赴现场处置，处置完毕后及时向 110 指挥中心反馈处置情况，并由 110 指挥中心以“三满意”（即对服务态度满意不满意；对处置速度满意不满意；对处置水平满意不满意）作为回访的主要内容向报警公民进行回访，填写《社会服务联合行

动处置情况回访登记表》存档备案。

(五) 新闻宣传制度。各社会服务联合行动部门要因地制宜发挥本部门、本系统各种刊物的作用, 并要积极通过电视台、报刊等新闻媒体, 大力宣传社会服务联合行动工作中的好做法、好经验, 以及社会服务联合行动中涌现出来的好人好事和先进单位, 树立先进典型。同时, 还要通过举办内容丰富、形式多样的社会服务联合行动宣传活动, 加大宣传力度, 广泛发动, 正确引导群众积极参与社会服务联合行动。

(六) 监督考核制度。作为整个社会服务联合行动网络工作监督、考核部门的县监察局, 应加大检查监督力度, 每季对各社会服务联合行动部门的工作进行考核通报, 及时予以表扬或批评, 考核结果列入县人民政府目标管理考核范围; 对工作不负责, 责任不落实, 造成严重后果的, 要严肃追究责任。110 指挥中心要切实负起责任, 加强对有关社会服务联合行动部门救助工作的指导、情况汇总和反馈, 每季将各部门救助工作开展情况抄告县联动办和县监察局。

本规范自下发之日起施行。

主题词: 综合 社会服务△ 规范 通知

抄送: 县委各部门, 县人大办、政协办, 县人武部, 县法院、检察院, 各民主党派、人民团体, 新闻单位。

永嘉县人民政府办公室

2009 年 12 月 1 日印发
