

# 开封市龙亭区人民政府办公室文件

龙政办〔2023〕2号

## 开封市龙亭区人民政府办公室 关于印发龙亭区政府系统值班工作规范的 通 知

各乡人民政府、各街道办事处，区政府各部门；

现将《龙亭区政府系统值班工作规范》印发你们，请认真贯彻落实。

2023年4月13日

# 龙亭区政府系统值班工作规范

为进一步加强和规范全区政府系统值班工作，深入推进值班工作制度化、标准化、规范化，确保全区政府系统政令畅通，反应迅速，根据关于印发《开封市学习贯彻〈全国政府系统规范（试行）〉实施方案的通知》，结合工作实际，制定本规范。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，切实提高政治站位，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，以对党和人民高度负责的精神，认真履行值班工作职责。

## 二、适用范围

本规范适用于各乡人民政府、各街道办事处、区政府组成部门、垂直管理单位的值班工作，各国有企业可参照执行。

## 三、组织形式

全区政府系统建立以区政府值班室为枢纽，各乡人民政府、各街道办事处、区政府组成部门值班室为支撑，其他单位为延伸和补充的值班组织网络。

（一）区政府办公室负责区政府值班工作，指导全区政府系统值班工作，实行 24 小时值班。

（二）各乡人民政府、各街道办事处设立值班室，指定党政办公室为具体负责值班工作，实行 24 小时值班。

（三）区政府组成部门值班室负责本单位值班工作，实行

24 小时值班。值班人员由办公室和相关职能科室人员轮流担任的，应当明确分管领导和值班负责。

#### **四、值班职责**

（一）日常政务值班；

（二）建立值班网络，确保联络通畅；

（三）建立健全值班工作各项制度和规范，推进值班工作制度化、规范化、信息化建设；

（四）对本辖区、本系统、本单位的值班工作进行督促、指导、检查，组织开展值班人员业务培训；

（五）及时报告重要紧急情况（含突发事件信息），传达和督促落实领导同志的指示批示，反馈落实情况；

（六）重要舆情核办；

（七）领导交办的其他事项。

#### **五、值班场所**

值班场所要设置明显的标识标牌，名称统一为“XX 值班室”，由值班工作区和夜间值班休息区组成。

值班工作区需配备 1 至 2 部值班专用电话，传真机、计算机、打印机（有复印扫描功能）、及其他常用办公设备。

夜间值班休息区应具备值班就寝条件，配置与工作相适应的设施及物品。

#### **六、工作制度**

（一）电话接听

值班人员要熟记国务院、省政府值班室、市政府值班室和区政府值班室电话，做好电话保密工作、上级重要电话不得张贴公示，及时认真接听值班期间的每个来电，文明、准确、精练应答。重要来电要核实对方身份，详细、准确做好电话记录工作。禁止值班固定电话呼叫转移。

## （二）值班记录

各乡人民政府、各街道办事处、区政府各组成部门值班室要建立完善政务值班登记制度。排好每日值班表，值班人员要如实记录值班期间接报的事项和处理情况，对事件发生时间、地点、事件、来电人（责任单位）等要素要记录齐全，做到字迹清楚、详略得当。值班登记簿须编号归档，并保存 1 年以上。

严格值班交接，交接班人员共同对值班记录、重要文件资料等进行交接，并签字确认；交班人员做到事项记载清楚，接班人员跟进办理待办事项。

## （三）值班安排

各乡人民政府、街道办事处、区政府各部门的法定节假日值班安排表要提前 3 个工作日向区政府办公室报备。重要敏感时段值班工作安排按区政府办公室通知要求报备。

法定节假日要严格落实两级值班带班制度和 24 小时值班制度，统筹配备值班力量。

## （四）设备管理

值班人员应熟练使用值班室的各种设备，建立健全值班设备

维护制度，确保设备始终处于良好的工作状态，保证信息传递畅通。

#### （五）保密工作

值班人员在值班过程中要严格遵守各项保密规定，认真履行保密职责，不得向无关人员透露涉密信息，不得使用普通电话机、传真机谈论或传输涉密或敏感信息，不得以短信、微信形式向领导报告涉密或敏感信息，不得在非涉密计算机上处理涉密文件。

#### （六）督促检查

对上级转办的领导指示批示及交办的其他工作事项，各乡人民政府、各街道办事处、各部门要按照要求做好登记传达、督促办理、及时反馈工作。

加强值班检查、抽查，不定期对本地、本系统、本单位的值班工作进行检查指导，坚决杜绝值班人员擅离职守、非正式人员顶岗值班等现象。

### 七、信息报告

#### （一）总体要求

各乡人民政府、各街道办事处是向区政府报告重要紧急情况（含突发事件信息）的责任主体，主要负责同志对向区政府报送信息负责。

区政府各部门要按照职责分工，负责向区政府报告本部门、本系统的重要紧急情况。

要切实增强信息报告的时效性，确保重要紧急情况按照有关

规定在第一时间向区政府办公室报告，同时通报有关乡、街道和部门。

重要紧急情况信息报告要做到“首报要快、续报要准、终报要全”。首报要突出时效性，紧急情况可由值班人员先通过电话报告，后书面报告。对有一定持续过程的突发事件要及时跟进报告事件处置情况，内容包括：先期处置情况，进一步核实的人员伤亡情况、财产损失情况、危害程度、影响范围，应对措施和贯彻落实上级领导同志指示批示情况，社会舆情引导及信息发布情况等。终报要详细报告事件处置结果，说明事件来龙去脉，对整个事件作出评估并进行分析总结。

## （二）报告内容

- 1.区内发生的特别重大、重大、较大突发事件（自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件）；
- 2.可能引发特别重大、重大、较大突发事件的预警信息；
- 3.可能引发突发事件、影响公共安全的敏感信息；
- 4.发生在敏感时段、敏感地区、涉及敏感人物，容易引起较大社会反响或产生重大舆情的事件；
- 5.媒体和社会公众关注的热点舆情及核实情况；
- 6.发生在市外涉及我区人民群众生命财产安全的特别重大、重大、较大突发事件；
- 7.人数较多或影响较大的群访、集访事件；
- 8.单位主要负责人任职变动或联系方式变化情况；

9.其他需要报告的重要紧急情况。

### （三）报告时限

发生较大突发事件后，必须在 25 分钟内向区政府报告；发生重大、特别重大突发事件后，必须在 8 分钟内向区政府电话报告、12 分钟内以书面形式向区政府报告。接到区政府办公室核实有关情况的通知后，电话反馈时间不得超过 8 分钟；对区政府明确要求报送书面信息的，反馈时间不得超过 15 分钟。

### （四）责任追究

要认真落实各项工作要求，积极履行工作职责，细化具体措施，完善工作机制，切实做好信息报告工作。对漏报、迟报、瞒报、谎报重大突发事件信息的，上报重要紧急情况信息与事实严重不符的，在重大突发事件信息报告、处理过程中相互推诿的，对上级领导和上级机关的指示批示落实不力等造成严重后果、恶劣影响的单位或个人，依法依规依纪进行严肃追责。

## 八、工作保障

### （一）队伍建设

加强统筹谋划，建设一支政治坚定、纪律严明、业务精通、作风优良的值班队伍。选派责任心强、业务熟练、工作能力强的同志承担值班工作。各级领导要关心值班人员的成长与发展，在保持值班队伍相对稳定的基础上，促进值班人员有序合理流动，激励广大值班人员担当作为。

### （二）业务培训

严格落实值班人员岗前培训制度，确保上岗人员业务熟悉、操作熟练。加强值班业务培训，适时举办值班业务培训班，开展业务交流，不断提升值班人员应对复杂情况、处理紧急问题能力和文字能力。

## 九、通报机制

区政府办公室不定期对全区政府系统值班室值守情况和值班信息报告总体情况、存在问题等进行通报。各乡人民政府、各街道办事处、区政府各部门要结合实际，研究建立系统值班工作通报机制，共同推动全区政府系统值班工作专业化、规范化建设。

## 十、附则

（一）各乡人民政府、各街道办事处、各部门可结合实际，依照本规范制定实施细则。

（二）本规范自印发之日起施行。