贵港市自然资源局处置规模性集体

上访和非正常上访应急预案

为保证我市自然资源系统在发生规模性集体上访和非正常上访事件时能够及时、高效和有序地开展工作，妥善处理信访突出问题和群体性事件，维护社会稳定，促进社会和谐发展。结合我局实际，特制定本预案。

一、适用范围

本预案适用于涉及全市自然资源系统规模性集体上访和非正常上访等信访突发事件和群体性事件应对工作。本预案所称自然资源信访突发事件和群体性事件是指因涉及自然资源方面的问题引发的规模性、群体性、过激性和非正常上访，造成或者可能造成严重社会危害，危及公共安全的突发事件和群体性事件。根据规模性集体上访和非正常上访事件的性质、严重程度、可控性和影响范围等因素，结合实际，凡出现以下情况之一，即启动本预案。

（一）5人以上（含5人）群众到我局上访，情绪激动且要求即时作出回复或者强烈要求面见局领导干部的。

（二）5人以下到我局上访，但信访人情绪激动，存在发生过激行为可能性的。

（三）群众因表达信访诉求，发生规模较大的聚集等突发事件，到市委、市政府等党政机关以及各类公共场所集体上访，需我局牵头或协调处理的。

（四）缠访、闹访等其他情形的。

二、成立领导小组

为加强组织领导，成立规模性集体上访和非正常上访应急处置工作领导小组，负责此项工作的领导与决策。市局主要领导担任组长，处级领导任副组长，成员由各县（市、区）自然资源局、各直属事业单位、市局机关各科（室）主要负责同志组成。

领导小组下设办公室，设在市局调处与信访科。调处与信访科主要负责人兼任领导小组办公室主任，工作人员由各相关单位（科室）有关人员组成。调处与信访科人员作为常驻人员，领导小组办公室负责自然资源规模性集体上访和非正常上访突发事件应急处置的统一协调，协调有关领导、单位（科室）做好对规模性集体上访和非正常上访人员的接谈、稳控和劝退接回工作，督促检查对规模性集体上访和非正常上访各项处置工作的落实。

三、处置原则

**（一）统一指挥，各负其责。**在应急处置工作领导小组的统一指挥下，按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则各负其责。

**（二）快速反应，重在劝返。**一旦发生规模性集体上访和非正常上访事件，及时启动应急预案，做到反应快速和“随发现、随控制、随劝返”。

**（三）坚持依法处置，教育疏导相结合。**按照依法处置与教育疏导相结合、“人要回去”与“事要解决”相结合的原则，做到宽严相济，依法有序解决信访问题。

四、应急措施

**（一）情况报告。**一旦发生规模性集体上访和非正常上访事件，应急处置工作领导小组办公室做好记录（上访人员工作单位、当前所在地、姓名、人数、信访诉求和处理情况等），并立即归口报告应急处置工作领导小组副组长，同时通知上访人所在地人民政府和上访涉及事项的相关单位（科室）派人到现场开展处置工作。

**（二）现场处置。**各相关单位（科室）接到通知后，务必立即派人到现场联合接访。对上访群众情绪激动、行为偏激的，接访人员应先安抚来访人的情绪，做到疏导说服工作，控制事态发展，再听取上访群众的诉求，询问了解相关情况，分析研究案情，研究处理意见，层层落实责任，积极解决上访群众反映的问题，防止矛盾激化，把上访群众稳定在当地。对已经出现局势激化的，应及时向当地公安部门、市信访局、市委政法委等相关部门通报情况，请求有关部门给予帮助、支持和出警到现场维持秩序。

**（三）安全劝返。**经接谈后，上访群众所在地人民政府、有关部门工作人员要在3小时内将上访群众接离信访接待场所，并安全劝返接回当地。

**（四）化解稳控。**对规模性集体上访和非正常上访群众反映的问题，相关单位（科室）要按照联合接访商定的处理意见，尽快从源头上解决信访问题，原则上应当在30日内办结（答复），做到诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处理。

**（五）跟踪督办。**应急处置工作领导小组办公室要跟踪督办规模性集体上访和非正常上访群众反映问题的化解情况，逾期未办结的，责任单位（科室）要向应急处置工作领导小组办公室书面报告相关情况。

五、工作要求及责任追究

（一）加强领导，提高对做好信访应急处置工作重要性的认识，建立层级处置负责制和责任追究制、各单位（科室）主要负责人作为信访应急处置工作第一责任人。凡涉及信访应急处置的工作，各单位（科室）必须密切配合，各负其责，不折不扣地贯彻执行应急处置工作领导小组的工作安排，形成信访应急处置工作的合力，确保规模性集体上访和非正常上访事件得到及时有效的稳控。

（二）对处置信访工作不及时、不主动、推诿扯皮导致造成不良后果的，视情况对相关单位和人员予以通报批评；造成严重后果的，追究有关责任人员的相关责任。