

中共柏泉街工作委员会党政综合办公室文件

柏办〔2021〕7号



柏泉街关于印发柏泉街道办事处政务值班 工作规范的通知

各基层单位、二级站所、机关各科室：

《柏泉街道办事处政务值班工作规范》已经街工委同意，现印发给你们，请遵照执行。



柏泉街道办事处政务值班工作规范

第一章 总则

第一条 为进一步加强和规范全街政务值班工作，根据《市人民政府办公厅关于印发全市政府系统政务值班工作规范的通知》（武政办〔2017〕3号）和《市人民政府办公厅关于进一步加强政务值班和规范值班报备等工作的通知》、《东西湖区人民政府办公室关于印发东西湖区突发事件总体应急预案的通知》（2020年修订）、《东西湖区人民政府办公室关于印发东西湖区政府系统政务值班工作规范的通知》（东政办〔2021〕10号）等文件规定的要求，结合我街实际，制定本工作规范。

第二条 柏泉街党政办负责全街政务值班工作，指导全街政务值班工作。各基层单位、二级站所、机关各科室要根据要求统筹安排正式在编人员承担每天24小时值班工作任务。

第三条 各基层单位、二级站所、机关各科室要高度重视政务值班工作，按照要求统筹安排值班员承担值班工作任务。要加强对值班员的业务指导，提升政务值班工作能力和服务水平。

第四条 政务值班工作应当遵循反应快捷、规范有序、处置稳妥、安全保密、服务优良的原则。

第二章 职责任务

第五条 政务值班工作要履行上情下达、下情上报、信息汇总、综合协调和督办落实等职能，确保联络信息畅通，发挥运转

枢纽作用。

- (一) 负责每天 24 小时政务值守工作和协调处置紧急事务；
- (二) 负责接收报告突发事件信息，及时传达和督促落实领导同志对突发事件信息的指示批示，并及时反馈落实情况；
- (三) 保障政务值班设施良好、设备运行正常，确保通讯畅通；
- (四) 指导和督促检查基层政务值班工作情况；
- (五) 完成领导同志交办的其他事项。

第六条 柏泉街主要负责同志是街道政务值班工作第一责任人。各基层单位、二级站所是政务值班工作的责任主体，主要负责同志是政务值班工作第一责任人，同时对报送重要紧急情况信息负总责，分管负责人是主要责任人。

第七条 街道带班领导由街道办事处领导同志担任，指导政务值班人员落实政务值班工作，对带班期间的政务值班工作负领导责任。

第八条 政务值班人员对当日值班工作负直接责任，主要职责：

- (一) 应当熟悉岗位职责，熟悉常用电话号码、相关规定和重要紧急情况报送要求；
- (二) 及时接听值班电话、收集汇总值班信息，及时向带班领导报告，并根据要求完善处置；
- (三) 迅速传达领导指示批示，督促和及时反馈领导指示批

示和交办事项的落实情况；

（四）搜集值班期间社会动态等重要敏感信息，准确把握本地区、本系统、本单位重大活动进展情况；

（五）完整规范填写《值班记录本》，做好相关资料的收集、整理、归类和存档，做好交接班工作；

（六）法定节假日期间，值班人员负责在系统内签收市长热线代办事项，并转发通知市长热线负责同志处理。

（七）完成上级领导机关和领导交办的其他事项。

第三章 工作制度

第九条 24小时值班制度。街道机关、各基层单位、二级站所应当每天安排正式在编人员专职24小时在岗值班，不得安排临时人员值班。防汛期间、发生重大以上突发事件、特殊敏感时期等，应当实行双人专职24小时值班。

第十条 领导带班制度。法定节假日、特殊敏感时期等，街道办事处、各基层单位、二级站所领导同志实行24小时在岗带班制度。另上级有规定要求的，主要负责人应当24小时在岗带班。

第十一条 来电接听制度。政务值班人员应当及时、认真接听来电，精炼、礼貌应答，对重要来电应当准确、详细地做好记录，必要时可要求来电方报送书面材料。

第十二条 首接负责制度。接听电话的政务值班人员，应当负责信息的全程跟踪，及时办理和回告相关工作事项，直至办理工作结束；如有特殊情况，由他人接替办理的，应当做好交接工

作。

第十三条 值班记录制度。政务值班人员应当如实填写值班记录并妥善完整保存《值班记录本》。值班记录内容主要包括：值班时间、带班领导、值班人员、值班情况（来文来电办理、突发事件报告和处置情况以及其他需要记载的重要内容等）、交接班情况（含设施设备运行情况 and 需要交办的有关事项、交接时间及交接班人员姓名）等。突发事件应当按时间顺序详细记录处置全过程。记录应当要素齐全、详略得当、字迹清楚。

第十四条 交接班制度。交班人员应当将值班情况、设备运行情况、未处置完毕事项等当面向接班人员交代清楚，并由交接班双方签字确认，保证值班工作全时段无缝对接。政务值班人员应当提前 10 分钟到岗，与上一班人员办理交接工作并认真续办上一班的未尽事宜，上一班人员未交接的，在责任追究中负全责；上一班人员已办理交接事宜，接班人员未跟踪办理落实的，在责任追究中接班人员负全责。

第十五条 保密制度。政务值班人员使用电话、传真、网络传递有关文件和信息时，要严格遵守各项保密规定，杜绝失密泄密事件发生；未经允许，不得让无关人员在值班室滞留或者使用值班设施设备。

第十六条 培训制度。街道每年至少组织对政务值班人员开展一次业务培训，对首次参与政务值班的工作人员必须进行岗前培训，达到要求后方可参与政务值班工作。

第十七条 通报制度。党政办公室将定期或者不定期对相关单位政务值班情况进行检查和抽查，并及时通报检查、抽查结果。

第四章 信息报告

第十八条 信息接报。政务值班人员应当积极主动、多渠道核实核查接收突发事件信息及其他重要信息的真实性、准确性，对符合有关信息报送要求的，严格按照规定程序和范围报告有关单位和有关领导同志；对于情况不清楚、要素不全的，要及时核实补充后继续报告；情况紧急时，可采用边核实、边报告方式进行。

第十九条 报告内容。突发事件信息及其他重要信息的报送内容要客观真实、简明扼要、表述准确，应当包括以下

要素：时间、地点、信息来源、事件起因和性质、基本情况、已造成的后果、影响范围、事件发展趋势、处置情况、拟采取的措施及下一步工作建议等。对突发事件处置的新进展、可能衍生的新情况要续报；突发事件处置结束后，要进行终报。

第二十条 信息核报。街道机关值班室、各基层单位、二级站所值班人员接到区人民政府办公室总值班室要求核实核查的突发事件信息及其他重要信息，应当在规定时间内反馈；如遇特殊情况，确实无法在规定时间内核准的，要及时说明原因，并按照区人民政府办公室总值班室要求继续做好相关的报送和处置工作。

第二十一条 报告时限。发生较大以上突发事件后，各基层

单位、二级站所应当立即核实并第一时间上报街道机关值班室。机关值班人员应当立即核实并上报党政办负责人、当日带班领导和主要领导，并按要求由上报区人民政府，上报时间距事发时间不得超过1小时。同时，机关值班人员应当将有关情况及时通报相关部门和单位以及可能受事件影响的地区，对于情况特殊，难以在事发后1小时内完整报告的信息，应当在接到事件报告后及时报告当日带班领导，同时上报区人民政府，并说明原因，然后续报有关情况。对于自然灾害类、事故灾难类突发事件信息，街道机关值班人员报送区人民政府办公室总值班室的同时必须报送区应急管理局。发生重大、特别重大突发事件后，应在发生后10分钟内上报区人民政府办公室总值班室和区政府应急值班中心（区应急管理局），报告时间原则上不得超过30分钟；接到区人民政府办公室总值班室要求核实的信息，需立即核实，原则上电话反馈不得超过15分钟，对于明确要求书面信息的，反馈时间不得超过1小时。对于敏感时间、敏感地点、敏感性质的事件信息，以及认为需要向区人民政府报告的相关信息，应当及时上报。

第二十二条 报告方式。按照信息的轻重缓急和密级，可以选用传真、电话、短信等多种方式报告突发事件信息。原则上以书面信息报告为主。紧急情况下，可先电话口头报告，再书面报告。

第五章 值班保障

第二十三条 规范设置政务值班室。政务值班室应当设在方

便服务群众的适当位置，主要包括值班场所、值班人员休息室和盥洗室等。政务值班室需配备值班专用固定电话、计算机、传真机、打印机和值班调度台（桌）、值班资料柜以及《值班记录本》，在醒目位置悬挂值班工作制度。其中，值班专用固定电话应当 24 小时同一号码，不得使用转接、语音信箱等方式接听电话。政务值班电话不得随意改变，确需调整的，应当及时向党政办报备。值班室应当设置工作间和休息间，白天在工作间值班，夜间在休息间值班，须有合理面积，保持整洁规范。

第二十四条 做好值班人员生活保障。街道机关、各基层单位、二级站所应当优先选派政治素质好、责任心强、业务熟悉，具有一定组织协调能力的工作人员从事值班工作。要妥善解决值班带班人员休息、就餐等实际困难，为做好值班工作提供必要条件。

第二十五条 建立健全政务值班工作制度。各基层单位、二级站所应当不断健全政务值班工作机制，规范突发事件信息报送方式方法，提高政务值班工作制度化、规范化和标准化水平。

第二十六条 本办法自印发之日起实施。