

《劳动保障协理员工作指南》

——综合服务



中国就业培训技术指导中心组织编写
薛长礼 北京化工大学

目录

CONTENTS



1

基层平台建设

2

信息管理

3

就业创业服务

4

社会保险

5

退休人员社会化管理服务

6

劳动维权

7

综合服务



第七部 综合服务

1.突发事件

2.信访

第一章 突发性事件

第一节 突发事件的概念

突发事件是指**突然发生**，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取**应急处置**措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。



一、突发事件预警级别

一般依据突发事件可能造成的危害程度、波及范围、影响力大小、人员及财产损失等情况，由高到低划分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）、一般（Ⅳ级）**四个级别**，并依次采用红色、橙色、黄色、蓝色来加以表示。

特别重大（Ⅰ级）

重大（Ⅱ级）

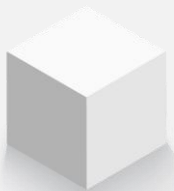
较大（Ⅲ级）

一般（Ⅳ级）

二、协助处理突发事件工作程序

1.突发事件发生前的预防工作

- (1) 做好人力资源社会保障法律法规和政策的**宣传**
- (2) **协助处理日常上访**，尽可能使上访问题得到明确答复，及时处理
- (3) 开展**走访**活动，掌握信访动向
- (4) 建立重点信访**登记备案制度和排查制度**
- (5) 建立**预警机制**，采取预警监控措施



2.突发事件发生后的处理工作

- (1) 获悉辖区内发生突发事件后，应**迅速了解**突发事件的有关情况，**及时反映、上报**突发事件的情况
- (2) 在职责范围内，采取措施**防止事态扩大**，减少和避免损失和不良影响。
- (3) **协助**有关部门**处理**事件。
- (4) **协助**有关部门形成事件处理**报告**。
- (5) **结案归档**。



第七部 综合服务

1.突发事件

2.信访

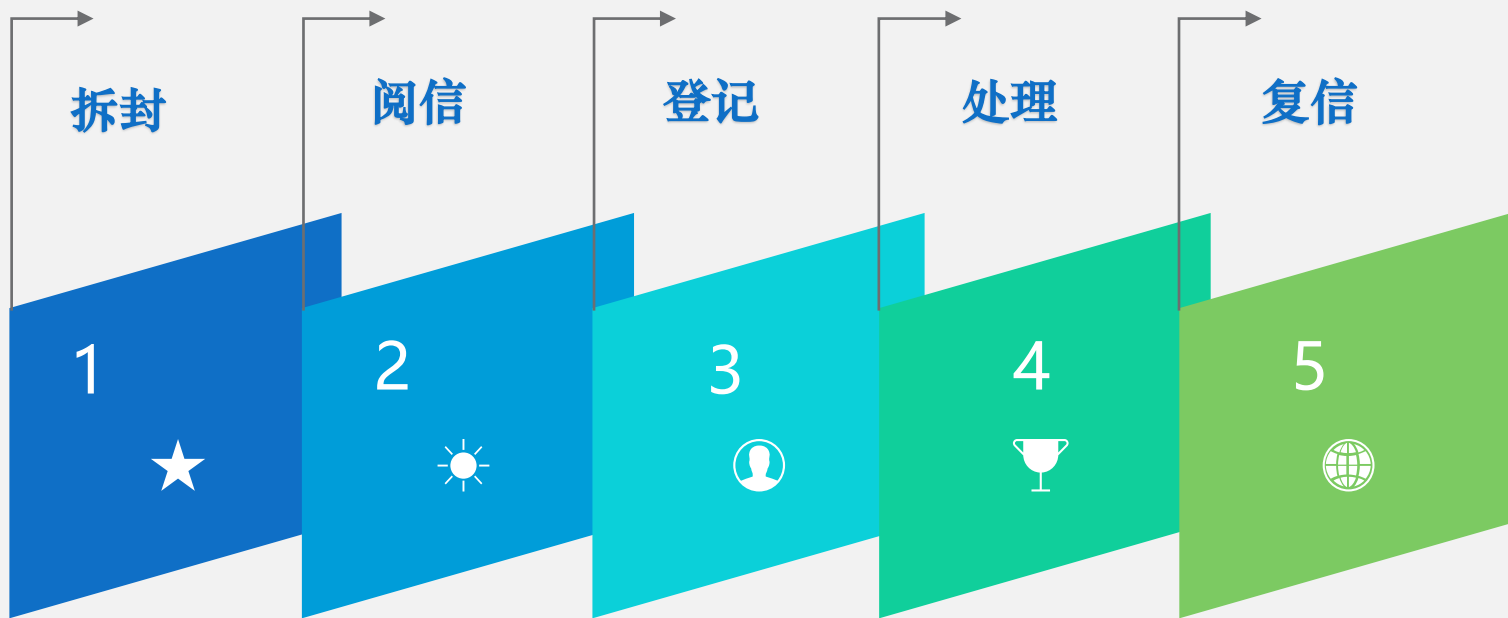
第二章 信访

第一节 信访的概念

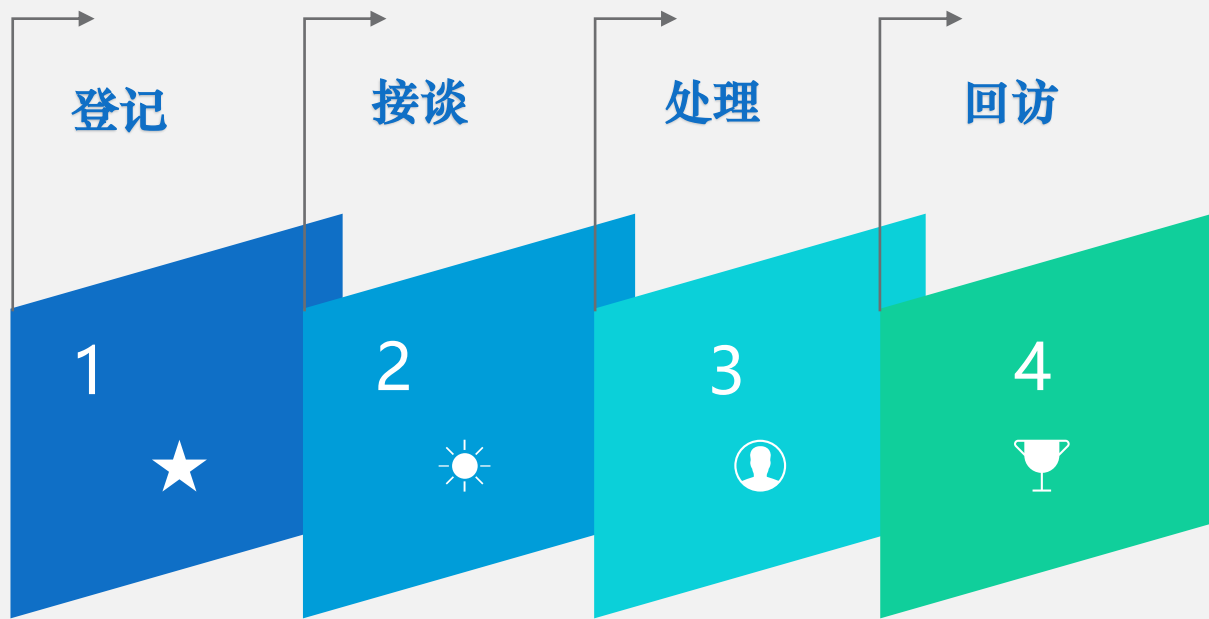
信访是指公民、法人或者其他组织采用**书信、电子邮件、传真、电话、走访**等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。



第二节 处理群众来信信访的程序



第三节 处理群众来访的基本程序



谢谢大家！



中国人力资源和社会保障出版集团 制作