

霍山县数据资源管理局

春节期间“安康码”应急预案

一、总则

（一）目的

为科学应对春节期间“安康码”突发事件，建立健全“安康码”应急响应机制，有效预防、及时控制和最大限度地消除突发事件以及群众诉求的影响。制订本预案。

（二）工作原则

快速反应。及时处理群众申诉的“安康码”诉求，果断决策、迅速处置，最大程度地减少群众诉求等待的时间。

谁值班谁负责，建立和完善安全责任制及工作机制。加强与相关部门之间的协调、配合，形成合力，共同履行应急处置工作的职责。

（三）组织机构及职责

设立春节期间“安康码”应急工作领导小组，为处理“安康码”应急事件的协调机构。

组 长：张 扬

副组长：陈 波 李 艳 孙义林 戴 星

成 员：杜 嘉 田光成 项 伟 周 娟

王坤凌 刘 雨 刘 坤 金 帅

主要职责：按照《关于进一步做好安康码管理工作的通知》文件要求，切实做好春节期间“安康码”诉求处理工作，遇到风险人员及时与防疫指挥部沟通，提供基础信息辅助决策。

二、预防和处理

（一）预防。“安康码”应急工作领导小组在处理安康码应急事件时，在核实，研究分析可能造成的危害和影响基础上，提出解决方案，及时和市数管局、县疫情防控指挥办公室沟通，并根据突发事件制订应急措施。

（二）答复。安排值班人员值守安康码热线，及时答复群众问题以及处理“安康码”诉求，值班人员根据“安康码-常见知识明白纸”规范回答群众电话。同时开放2条“安康码热线”，并使用呼叫转移，实行“一人现场、俩人备用”方式，尽可能保障热线畅通。

（三）处置。“安康码”经办人员春节期间随身携带移动电脑，在收到群众诉求时，要求经办人员需保证 12 小时内进行申诉处理。

三、保障措施

（一）技术措施保障

预留市项目组联系电话，进一步为系统漏洞、网络延迟、系统崩溃引起的一系列问题，能得到及时处理和回复。从技术上实现早发现、早处理联动机制。

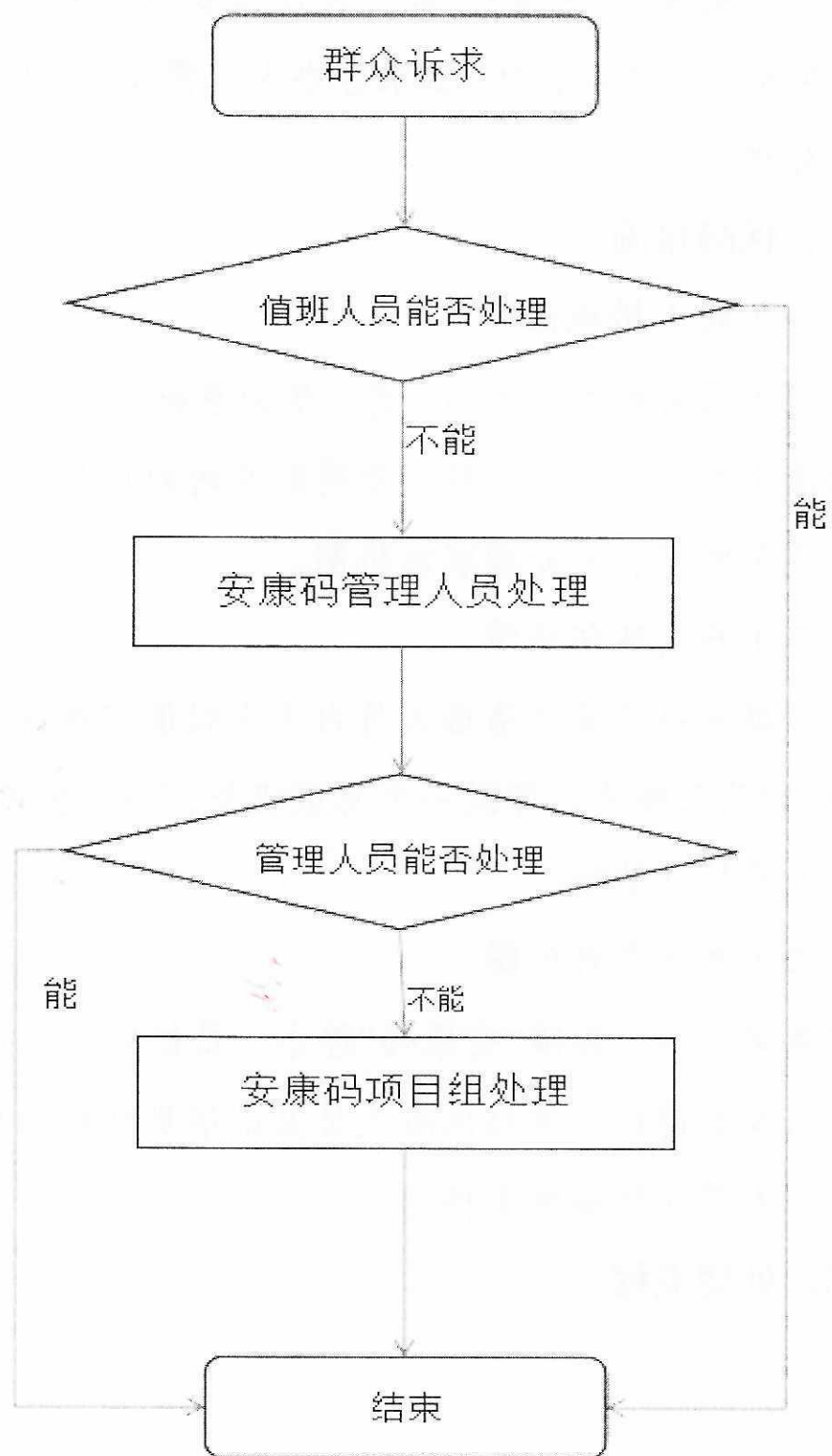
（二）应急队伍保障

春节期间每天安排值班人员白天全程值守热线，合理安排“1+1+1”队伍模式，即既一个总值班长，一个值班长，一个值班人员协同值班。

（三）物资条件保障

配备笔记本，保障“安康码”经办人员能够及时处理群众申诉，以及查询红、黄码风险人员基础信息和赋码理由，为疫情防控人员提供决策支持。

四、处理流程



五、宣传

及时向社会公布赋码转码规则和流程、服务渠道，接受群众监督，方便群众咨询和申请转码，在 12 小时内完成转码申请审核，审核不通过的要说明原因；建立公布安康码热线电话，安排熟悉业务的专业人员及时接听处理咨询电话，做好群众情绪稳定工作，避免投诉现象发生。

霍山县数据资源管理局

2022 年 1 月 29 日

