

国务院办公厅关于妥善处理因防治非典型肺炎引发的矛盾和纠纷的通知

国办发〔2003〕66号 2003年7月14日

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

非典型肺炎是一场突如其来的灾害。在党中央、国务院的领导下，经过全国上下的共同努力，目前全国疫情得到有效控制，防治工作逐步走上依法、科学、规范、有序的轨道。但是，少数地方也出现了因防治非典型肺炎引发的矛盾和纠纷。比如，有的患者、疑似患者或其家属以在医疗机构感染非典型肺炎为由要求医疗机构或者政府赔偿损失；有的生产经营单位因政府依法采取控制疫情扩散等行政应急措施，导致生产经营困难，要求政府补偿；有的用人单位单方解除与患者、疑似患者的劳动关系，或者拒付、拖延支付其劳动报酬，引发劳动纠纷。这些矛盾和纠纷如不及时妥善处理，不仅直接影响防治工作的进一步开展，而且会影响正常的经济和社会生活秩序。为了巩固防治工作成果，促进经济持续快速健康发展，保护人民群众的合法权益，维护社会稳定，经国务院同意，现就妥善处理因防治非典型肺炎引发的矛盾和纠纷通知如下：

一、各地区、各部门要从实践“三个代表”重要思想的高度，妥善处理因防治非典型肺炎引发的矛盾和纠纷

要在继续抓好防治工作和经济建设的同时，把处理因防治非典型肺炎引发的矛盾和纠纷摆上

重要议事日程，切实抓紧抓好。地方各级政府主要负责同志要亲自抓，分管领导要专门抓；各有关部门要各司其职、各负其责、相互协调、密切配合。要抓紧排查、梳理因防治非典型肺炎引发和可能引发的矛盾和纠纷，密切关注社会动态，及时掌握可能影响发展和稳定的问题，制订指导性原则和应对预案。要深入细致地做好思想政治工作，注意发挥各级信访部门、人民调解组织在化解矛盾和纠纷方面的作用，充分发挥各单位、居民委员会、村民委员会和工会、共青团、妇联等组织的作用，努力把矛盾和纠纷化解在萌芽状态。要充分发挥舆论宣传的正面引导作用，大力宣传《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》和其他有关法律、法规，使广大群众知法、懂法、守法，充分理解政府为防治非典型肺炎采取的措施，明确并正确行使、履行在防治非典型肺炎中的权利、义务。要严格依法行政，切实提高运用法律手段解决矛盾和纠纷的能力，把矛盾和纠纷的解决引导到法律轨道上来。对已经发生的矛盾和纠纷，要依法、有效、妥善处理，并注意法律的统一实施，尤其要防止因方法简单、态度粗暴引发群众对立情绪甚至群体性事件。对因防治非典型肺炎引发的群体性事件，政府及其有关部门主要负责人要及时亲临现场，讲究策略，深入细致地做好思想工作，说服劝解疏散群众。执法部门要慎用强制措

施,慎用警力,防止因处置不当而激化矛盾、扩大事态。同时,要依法打击煽动群众扰乱社会秩序的违法犯罪分子。

二、切实解决医疗机构的医疗费用,妥善处理医患纠纷

对医院在收治患者和疑似患者期间垫付的需要由政府支付的各种费用以及医院因防治非典型肺炎发生的亏损和必要的恢复性费用,各级政府要尽快审核结算,及时将资金拨付到位,以解决医疗机构的经费问题。对因防治非典型肺炎引发的医患纠纷,各级政府和卫生行政部门都要本着对国家和人民高度负责的精神,鼓励和支持医患双方在互谅互让、相互信任的基础上协商解决;协商不成的,卫生行政部门应当依法调解,努力使医患纠纷尽可能通过协商或者依法调解得到解决。调解过程中所需经费,由当地政府财政部门给予支持。

三、做好患者及死者亲属的抚慰工作,切实帮助他们解决实际困难

各地区、各部门要采取措施帮助非典型肺炎康复者重新回到工作岗位、融入社会生活。政府及其有关部门要支持城市社区卫生服务机构做好对非典型肺炎康复者的健康指导工作。要加大有关医疗卫生科学知识的宣传力度,使广大群众充分认识非典型肺炎康复者不再具有传染性的特点,教育群众不得歧视非典型肺炎康复者、疑似患者、医护人员及其亲属。要充分发挥单位和各类组织的作用,关心、照顾非典型肺炎康复者,帮助他们从生理上和心理上全面康复。对歧视非典型肺炎康复者、疑似患者、医护人员及其亲属的,要给予批评教育,并视情况通过新闻媒体予以曝光。要采取有效措施,关心和解决非典型肺炎康复者及死者亲属遇到的生活困难。对因履行职务感染的人员,要按工伤对待;城市居民因患非典型肺炎造成生活困难,符合城市居民最低生活保障条件的,要及时纳入保障范围;对农民要及时给予救助或者抚恤。要鼓励基金会、慈善机构和社会福利机构等社会力量参与非典型肺炎善后事务,有针对性地帮助患者及死者亲属。

四、稳定劳动关系,及时处理劳动纠纷

各地区要切实加强劳动监察执法工作,督促用人单位落实国家劳动用工和福利政策,及时处理劳动纠纷,保持劳动关系的稳定。要教育用人单位按照《中华人民共和国劳动法》和有关法律、法规招用劳动者,不得歧视非典型肺炎康复者、疑似患者,不得以此为由单方面解除与他们的劳动合同。要监督各用人单位按照国家规定,按时足额支

付职工在防治非典型肺炎时期的工资或者生活费,及时支付患非典型肺炎或者疑似非典型肺炎职工接受治疗期内的病假工资或者病假救济费、按出勤支付被隔离人员隔离期间的工资。

五、积极帮助生产经营受到严重影响的单位尽快恢复生产经营

要切实落实国务院对疫情地区、部分困难企业在限定时段内减免部分税收、行政事业性收费、政府性基金以及对民航和旅游企业短期贷款实行财政贴息的政策措施。有关地方还可以根据本地实际,针对不同行业、不同生产经营单位的情况,通过调整财政支出结构、提供市场信息等多种措施,帮助生产经营单位尽快克服困难、恢复生产经营。

六、抓紧清理为防治非典型肺炎采取的应急措施,做好临时征用财物的清退和补偿工作

各地方要根据防治疫情的实际需要,对为防治非典型肺炎采取的行政应急措施及时进行清理,对不需要继续保留的,要立即予以修改或者废止,并按照《全国防治非典型肺炎指挥部关于科学规范非典型肺炎防治措施的通知(第十一号)》(国办发明电〔2003〕25号)的要求,科学规范非典型肺炎防治措施。地方各级政府要加大行政执法监督力度,切实防范乱强制、乱处罚、乱收费现象的发生。要做好在防治期间临时征用财物的管理和维护,并随着疫情的平缓,抓紧清退所征用的财物。房屋、交通工具在被征用期间经过改造的,除被征用人同意保留现状的外,一般要先恢复原状再予退还。征用财物被损坏后无法修复或者修复后不能达到原有状态的,或者因其他原因不能归还的,或者被征用人因财物被临时征用而造成实际损失的,应当给予合理补偿。征用财物在被征用期间所发生的有关费用,由有关地方财政负担。

七、认真对待因防治非典型肺炎引发的民事合同纠纷

要通过各种途径特别是各种新闻媒体,教育和引导全社会正确对待和处理国家、集体、个人之间的利益关系。要在充分尊重当事人合同自愿的前提下,鼓励和引导当事人本着互谅互让、诚实信用和公平的原则,尽量通过平等协商的方式,实事求是地解决矛盾、纠纷。对当事人不能通过协商解决的民事合同纠纷,切忌粗暴干涉和简单处理。要尊重当事人对民事合同纠纷解决方式的选择权,为当事人向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼提供方便。

各地方、各部门在处理因防治非典型肺炎引发的矛盾和纠纷中,遇有重要情况,要及时向国务院报告。