

# 信访工作应急预案

为维护学校安全稳定大局，建设和谐平安校园，进一步提高信访突发事件的应急反应能力和协调处理水平，妥善处置各类信访突发问题和群访个访事件，结合学校教育教学工作实际，特制定本应急预案。

## 一、适用范围

适用于信访工作范围内的各种突发事件，或因信访等因素引起的突发性群访和非正常个访事件。

## 二、工作原则

（一）坚持宜散不宜聚、宜解不宜结、宜快不宜慢、宜缓不宜激的原则。

（二）坚持以事前预防为主、事前预防与事后应急相结合原则。

（三）坚持依法管理、分级控制的原则。

（四）坚持快速反应、科学应对的原则。

（五）坚持内紧外松、内外有别的原则。

## 三、组织机构及职责

### （一）组织机构

学校信访工作领导小组（以下简称“领导小组”）为处置信访工作突发事件指挥机构。组长：学校校长，副组长：分管信访

工作副校长，成员部门：办公室、党委办公室、人事处、后勤管理处、保卫处、学生工作处、纪检监察室、河东校区管委会、河西校区管委会。信访工作办公室设在学校办公室，负责处理日常信访工作。

## （二）主要职责

1. 针对信访突发事件的性质、规模、事态、地点等，采取相应的处置措施；
2. 负责应急现场的统一指挥协调，内外联络，综合处理；
3. 组织力量确保重点要害部位的安全和正常的工作、生活秩序；
4. 负责向上级主管部门汇报事件情况，组织收集有关资料；

## 四、制度保障

（一）信访工作列入学校重要议事日程，认真研究群众来信来访反映的新情况、新问题及合理化建议。

（二）坚持信访领导责任制，不断完善领导干部接待群众来访、阅批群众来信、亲自处理重大信访问题制度。

（三）实行责任追究制，对因工作中不负责任、失职、处置不当而引发集体上访造成严重后果的，必须追究有关领导的责任。

（四）坚持下访工作制度，转变工作方法，由上访变为下访，

深入群众，倾听呼声，摸清潜在的上访苗头，有针对性地研究解决带有普遍性的问题。

（五）坚持信息通报、预测排查制度，对来信来访反映的普遍性、突出性问题，研究制定解决办法，发现集体上访苗头，要及时地化解。

## 五、应急处置

（一）学校信访办公室接报后，立即向学校信访工作领导小组通报情况，启动应急预案。

（二）应急状态启动后，信访工作领导小组成员及办公室成员立即赶赴现场，到达现场后，从四个方面开展工作：

1. 事态控制：组织人员控制稳住现场，成立现场临时指挥小组，建立教育劝解组、联络协调组、保卫控制组，服务保障组，及时向领导小组汇报现场工作进展情况。

2. 教育引导：了解汇总分析上访人员提出的主要问题和诉求，进行对话，做好解释疏导工作。

3. 协调联络：联络通知上访人员所在部门负责人和家属赴现场进行劝导，做好思想工作。

4. 根据现场事态发展情况，与公安等社会治安管理部门联系协调处置。

（三）直至突发事件消除后，信访工作各小组有关人员方可

离开现场。

（四）信访工作办公室对突发事件整理记录（包括谈话记录和音像资料），及时写出工作总结，并进行归档保存。

## 六、工作要求

（一）完善信访工作机制。提高对做好信访工作重要性的认识；建立健全信访工作责任制度，各部门一把手为第一责任人。

（二）做好排查摸底工作。定期分析教职工和学生的思想动态，查找诱发信访因素，特别是要做好特殊群体的跟踪调查，及时掌握情况，早发现、早报告、早化解，把问题消灭在萌芽中。

（三）坚持正确舆论导向。对教职员工队伍中出现的一些不利于稳定的言行，要及时进行正确引导，使教职员工把主要精力放在谋求学校发展、干好本职工作上来。

（四）积极稳妥化解矛盾。要坚持依法办事、实事求是、按实际情况处理，及时化解，不激化矛盾，维护学校和社会稳定，妥善处置各类矛盾纠纷。

（五）建立信访协调联动机制。信访工作领导小组统一组织、协调信访工作，各有关部门密切配合，各司其职，形成信访工作的合力。

## 七、责任追究

有下列行为之一的，将严格按照《信访条例》及有关文件精神

神，追究相关人员责任。

（一）不认真履行职责，无故不到现场处置，或故意拖延时间，任事态蔓延扩大，造成严重影响或后果的。

（二）推诿、扯皮、不负责任，延误处理时机，造成影响或严重后果的。

（三）不按统一口径劝解，未经研究擅自许诺，或方法简单，态度粗暴，导致矛盾激化，造成工作被动、事态扩大和严重后果的。

附：各工作组组成人员和职责