南昌市西湖区教育科技体育局文件

关于印发《西湖区教科体局2019年朝阳片区招生工作信访维稳应急处置预案》的通知

机关各科室、有关学校:

现将《西湖区教科体局2019年朝阳片区招生工作信访维稳应急处置预案》印发给你们，请认真贯彻执行。

西湖区教育科技体育局

2019年7月24日

西湖区教科体局2019年朝阳片区招生工作信访维稳应急处置预案

为有效应对朝阳片区招生入学矛盾突出可能引发的重大紧急信访问题和不稳定因素，保障2019全区招生工作平稳有序，维护校园正常招生秩序，依据有关规定，现结合实际制订如下预案。

一、组织机构

为统一协调指挥朝阳片区招生信访维稳应急处置工作，成立应急处置领导小组。

组　长：黄国良　党委书记、局长

副组长：罗小军　党委委员

余丛晖　副局长

周　琴　党委委员

成　员：站前路学校教育集团、珠市学校教育集团、松柏学校教育集团校长（书记），教育科、安稳科全体干部。

招生工作信访维稳应急领导小组负责指导朝阳片区学校和相关科室密切关注家长的舆情动态，加强信访突发事件预警；组织、指挥、实施应急预案，及时处置招生信访苗头或突发事件；做好招生信访维稳工作对外协调、沟通、报告。招生工作信访维稳应急领导小组下设政策宣讲组、应急处置组、预警保障组，其主要职责是：

1、政策宣讲组。由余丛晖负责，教育科全体干部为成员，具体负责制定朝阳片区各学校招生方案，针对各学校招生形势进行全面分析，对各学校招生方案实施过程中可能存在的信访稳定问题进行预先研判并制定相应的应对措施。负责回复家长有关招生政策来信来访及现场解答，指导各学校切实公布招生政策，公开入学班级师资情况。

2、应急处置组。由罗小军负责，安稳科全体干部为成员，具体负责招生工作信访维稳应急预案制定，统一受理和接待招生过程中家长正常来信来访；做好招生过程中非访、群访和涉稳事件的应急处置和协调联络。同时，由局班子成员罗小军、邓淑平、欧阳雅静、宗国奇分别抽调40名机关干部组成两个队伍，全力做好群访、非访应急处置工作。

3、预警保障组。由朝阳片区三个学校校长负责，密切关注各自学区范围内家长舆情动态，特别是招生方案公布后切实加强不稳定情况预警监测，如出现群访苗头或突发情况，第一时间上报领导小组；落实人员职责，参与招生信访突发事件处置。同时，针对高温天气、人员密集等情况，合理分批安排招生报名时间，积极保障招生场地、设施、人员、安保、应急救护等措施到位，确保招生过程井然有序。

二、处置原则

1、坚持事前预防。教育科在全面摸清朝阳片区各学校学位供给和需求的基础上，科学制定招生方案。同时，指导朝阳片区各学校广泛开展招生政策、方案宣传，特别是对群众关注的焦点问题，要事先统一口径，做好政策解答说明，消除学生家长不必要的顾虑。

2、坚持严密管控。招生稳定突发事件的预警、处置由领导小组统一协调管理，实行分级管控。在招生过程，特别是突发信访事件中，严格管控舆论宣传，相关人员不得随意接受相关受访，接受采访必须报请领导小组同意，并统一宣传口径，最大限度控制事态发展。

3、坚持快速反应。建立突发事件处置的快速反应机制，一旦发生招生信访稳定突发事件，各相关人员必须第一时间到岗到位，做到发现、报告、指导、处置等环节紧密衔接，确保及时应对。

4、坚持科学应对。对突发群体上访事件，按照宜散不宜聚、宜快不宜慢、宜缓不宜激的原则，讲究策略、注意方式，科学做好上访突发事件现场处置工作。

三、处置程序

朝阳片区各学校招生工作过程中若发生家长到省、市、区群访、非访等突发情况，应立即启动应急预案，按如下程序妥善处置。

1、快速反应。发现招生信访突发事件后，应第一时间报告相关领导；应急处置组立即赶赴现场应急处置，同时按照信访接待相关要求协调通知相关领导及人员赶赴现场处置。各小组人员接到通知后应按要求在 40 分钟内到达现场参与处置。

2、现场维稳。应急处置人员到达现场后要热情沟通，安抚好来访人员情绪，杜绝与家长群体发生言语冲突和肢体冲突。对群访、非访，要主动与信访、维稳、安保部门沟通，共同维持现场秩序。在群访处置过程中，注意观察情绪行为激动、恶意组织煽动的人员，有针对性的进行分散疏导。非政策解答的处置人员不得向上访群众作政策解答说明。上访群众稳定后争取引导至区教科体局进行相关诉求解答说明。

3、诉求解答。在处置过程中，处置人员要认真倾听、收集梳理群众诉求，政策宣讲人员能解答的现场解答到位，暂不能解答的及时请示领导小组研究答复意见。对群访，要按照信访接待有关规定，组织群众派出 3 至 5 名代表进行沟通和答复。

4、劝返善后。在对群众相关诉求进行解释、说明和疏导后，处置人员积极劝导群众撤离。同时，对群众入学诉求进行跟踪督办，保持与家长的沟通，对于已办结的诉求要及时告知。对群访事件，有关学校要继续密切关注家长群众动态，特别是对一些继续组织煽动的人员要进行有针对性的政策宣讲和劝导。

2019 年朝阳片区招生工作形势严峻，信访稳定压力大，各有关科室和学校要按照预案分工各司其职，紧密协作，形成合力，严防招生工作引发的群访、非访事件发生，务必将突发事件的不良影响控制在最低限度，全面维护教科体系统和谐稳定。