

西安市碑林区学生资助中心

生源地信用助学贷款应急预案

为有效预防、及时控制和妥善处理生源地信用助学贷款工作受理期间发生群体性事件以及其他对生源地信用助学贷款业务正常开展和对教育部门、国家开发银行声誉产生较大影响的突发性事件，提高快速反应和应急处理能力，保证生源地信用助学贷款工作的有序进行，制定本预案。

一、基本原则

处置群体性和突发事件总的原则是：“宜散不宜聚、宜解不宜结、宜顺不宜激”，以预防为主，切实把问题解决在萌芽状态。

二、组织领导和职责分工

成立预防和妥善处置生源地信用助学贷款群体性和突发性事件工作领导小组，碑林区人民政府教育总督查李娟任组长，碑林区学生资助中心主任肖喜宁任副组长，杨晓、刘焱、寇娜莉等为组员，负责具体工作。

三、应急处理

一旦受理期间发生群体性事件，碑林区学生资助中心应于第一时间逐级上报。碑林区学生资助中心对领导小组对办理生源地信用助学贷款的学生和家长要及时、主动做好疏导，

化解矛盾，避免事态扩大，做好控制现场、疏散救护等基础处置工作，同时收集现场动态信息，向碑林区教育局和上级主管部门报告。对于其他影响生源地信用助学贷款业务开展以及教育部门、国家开发银行声誉的突发性事件，发现者要立即报告领导小组办公室。情况紧急的可以先口头报告，随后补充书面报告。领导小组根据突发事件的性质，召开专题会议研究决定后续处置方案，必要时向处置突发事件的专业机构和组织请求援助，尽快解决存在问题，同时要建立信息发布渠道，及时向宣传等有关部门报告事件发生的原因、经过、损失及善后处置措施等内容，向社会通报有关工作进展情况。

四、具体措施

1、加强组织领导，建立工作协调机制

加强对预防和处置生源地信用助学贷款突发性事件工作的领导，制定生源地信用助学贷款工作应急预案，明确职责分工和突发性事件处理流程。

2、采取切实措施，做好生源地贷款受理准备工作

（1）按“早入学、先办理”的原则，妥善安排受理进度，避免学生和家长过度集中。

（2）在受理过程中，如果网络或金融系统出现问题导致不能正常受理贷款，可采取先填写纸质申请资料和签署借款合同，后补录系统信息等灵活措施。

（3）加大宣传工作力度，全面宣传生源地助学贷款工作意义和各项政策规定以及受理流程。

3、如果发生消极时间，做好善后工作，尽快消除不良影响，防止再次发生。领导小组要组织有关方面的人员总结教训，调查分析事件发生的深层次原因，防止事件再次发生；协调新闻单位做好宣传报道工作，尽快消除突发事件带来的不良影响，并评估事件带来的影响，进一步完善处置突发事件应急预案。

西安市碑林区学生资助中心

2023年5月31日

