通化师范学院接诉即办落实举措

一、为深入贯彻落实党的二十大精神，落实立德树人根本任务，切实回应师生关切、解决师生诉求，积极稳妥地推进师生诉求事项接诉即办，提升为师生服务水平，制定本落实举措。

二、接诉即办坚持以人民为中心的发展思想，遵循党建引领、改革创新、部门协同、注重实效的原则，推动形成共建共治共享的治理格局。

三、接诉即办工作实行集中受理、归口办理、分级负责、协调联动、限时办结、监督考核的工作机制。

四、各职能部门履行下列职责：

（一）健全本部门诉求办理机制，规范工作流程，明确专人负责；

（二）组织办理师生诉求事项；

（三）对反映相对集中、突出的涉及本部门职责的诉求，进行分析并研究建立长效解决机制；

（四）协调开展与接诉即办相关的其他工作。

五、各学院（部）履行下列职责：

（一）健全本部门诉求办理机制，规范工作流程，明确专人负责；

（二）组织办理本学院（部）职责范围内的师生诉求事项；

（三）对反映相对集中、突出的涉及本学院（部）职责范围内的诉求，进行分析并研究建立长效解决机制；

（四）协助开展与接诉即办相关的其他工作。

六、学校“一站式”学生社区专门建立接诉即办工作机制服务学生日常诉求，同时学校还设立以下专项平台处理师生诉求。

（一）教育教学方向，包括排课选课、课堂管理、考试纪律、缓考补考、重修处理、学分置换、见习实习、转专业、学位授予等方面。

承办部门：教务处

联系电话：0435-3209610

电子邮箱：shuth15@thnu.edu.cn

（二）创新训练方向，包括学科竞赛、大创项目、创业训练、技能训练等方面。

承办部门：学生创新与实践训练中心

联系电话：0435-3206068

电子邮箱：thnucszx@thnu.edu.cn

（三）学生工作方向，包括评奖评优、资助贷款、公寓管理、学生奖惩、学籍查询、转学办理、毕业证书、心理咨询、入伍退役、保险查询、学生证办理等事项。

承办部门：学生工作处

联系电话：0435-3208281

电子信箱：THsyxgb@163.com

（四）学团建设方向，包括学生会建设、社团建设等方面。

承办部门：校团委

联系电话：0435-3203477

电子邮箱：tongshiccyl@163.com

（五）招生就业方向，包括招生咨询、就业规划、就业辅导、校园招聘会等方面。

承办部门：招生就业处

联系电话：0435-3208040

电子邮箱：thsfzhaojiuchu12@163.com

（六）师德师风方向，包括为人师表、学术诚信、清廉从教等方面。

承办部门：党委教师工作部

联系电话：0435-3208009

电子邮箱：jsgzb@thun.edu.cn

（七）后勤保障方向，包括餐厅服务、宿舍服务、校园环境建设、设施维护、其他保障服务方面。

承办部门：后勤处

联系电话：0435-3205066

电子邮箱：151521762@qq.com

（八）安全管理方向，包括人身安全、消防安全、校园伤害、其他安全管理方面。

承办部门：保卫处

联系电话：0435-3208110

电子邮箱：tsbw2023@126.com

（九）继续教育方向，包括校外教学点建设、招生录取、学生注册、学籍管理、毕业审核等方面。

承办部门：继续教育学院

联系电话：0435-3206995

电子邮箱：373718218@qq.com

七、接诉即办工作实行首接负责制，接到派单的部门不得推诿。

办理诉求涉及其他部门的，首接部门应当牵头协调办理，其他有关部门应当配合，并在规定期限内将办理结果报送至首接部门；不能按期办结的，应当说明理由并报告阶段性工作情况。

八、各承办部门接到转办件后，应在当天响应，统筹部门内部力量，按以下时限要求办理相关诉求：

（一）本部门可以处理的，应当在24小时内进行处理。

（二）需要其他部门协同处理的问题，应当在24小时内进行回复，并在三日内进行处理。

（三）需要向学校领导请示处理的，应当在24小时内进行回复，并在七日内进行处理。

九、各承办部门在诉求件办结后，应向诉求人反馈办理结果。反馈方式包括电话联系、短信、邮件告知等。

符合下列情形之一的，可以不予反馈。

（一）诉求人联系方式不详或者要求个人信息保密；

（二）诉求人明确表示拒绝接受回访反馈；

（三）诉求明显违背社会公序良俗；

（四）诉求明显违反现有法律法规政策规定；

（五）诉求内容包含不稳定因素。

十、承办部门办理诉求应当遵守下列规定：

（一）及时联系诉求人，听取诉求人意见建议，了解诉求具体情况；

（二）依法履行职责，及时办理诉求；对受客观因素制约暂时无法解决的，向诉求人做好解释工作；

（三）在规定时限内向诉求人反馈诉求事项办理情况。

十一、诉求人对办理情况或者办理结果不满意的，由承办部门按照下列规定进行处理：

（一）存在应办未办情况的，补充办理；

（二）由于超出法律规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致差评的，职能部门应当向诉求人耐心解释、积极引导、争取理解。

十二、诉求人应当如实表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。诉求人应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，遵守工作秩序，客观评价诉求办理情况。

十三、职能部门应当采取下列措施，主动发现问题、解决问题：

（一）定期分析诉求办理情况，改进工作薄弱环节；

（二）预判季节性、周期性问题，制定工作方案、应急预案，做好应对准备；

（三）对于反映集中、热度高的问题，立即处理；

（四）积极对接师生需求，多次反映的问题，查找原因，开展源头治理。

十四、学校党委（校长）办公室负责会同相关部门对“接诉即办”进行督查，设置“接诉即办”情况反馈电话及邮箱，督促各有关部门积极履职。各承办部门在“接诉即办”工作中有下列行为之一的，应责令改正；造成不良影响或者后果的，应追究相关人员责任：

（一）对诉求人服务态度恶劣粗暴；

（二）不办理或者逾期办理诉求事项，且不说明正当理由；

（三）不履行或者不正确履行工作职责，有推诿、敷衍、弄虚作假等行为；

（四）泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私；

（五）非法干预、压制和打击报复诉求人；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

“接诉即办”情况反馈电话：0435-3209898；

“接诉即办”情况反馈邮箱：xzxx@thnu.edu.cn

**十五**、本落实举措由学校党委（校长）办公室负责解释。

十六、本落实举措自发布之日起施行。

党委（校长）办公室

2024年12月11日