

中共中国劳动关系学院委员会文件

校党字〔2022〕14号

关于印发《中国劳动关系学院接诉即办 工作办法（试行）》的通知

各学院、部、处、电教中心：

为进一步强化党建引领，健全“我为群众办实事”长效机制，提升科学治校水平和校园管理服务质量，学校制定《中国劳动关系学院接诉即办工作办法（试行）》，已经学校党委常委会审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知

附件：《中国劳动关系学院接诉即办工作办法（试行）》

中共中国劳动关系学院委员会

2022年9月5日

中国劳动关系学院党政办公室

2022年9月16日印发

附件

中国劳动关系学院接诉即办工作办法（试行）

一、总 则

第一条 为进一步强化党建引领，提升科学治校水平和校园管理服务质量，健全“我为群众办实事”长效机制，畅通师生反映问题渠道，深入了解师生诉求，切实解决师生急难愁盼问题，特制订本办法。

第二条 接诉即办工作，是指对学校师生提出的涉及校内工作、学习和生活事务的咨询、求助、投诉、意见、建议等诉求，学校各管理服务部门给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的服务机制。

第三条 接诉即办工作应遵循“高标准、马上办”的原则，按照全时受理、快速处置、及时反馈、定期回访等标准化工作环节响应推进，形成工作流程闭环管理，在关键节点和敏感时期坚持每日零报告制度，做到件件有着落、事事有回音。

二、接诉即办渠道及职责

第四条 学校完善校领导接待日、书记校长信箱、部门热线电话、定期举办师生座谈会、日常来电来访接待等工作机制，作为接诉即办受理诉求的主渠道。

1. 校领导接待日。由全体校领导每周轮流接待师生来访，师

生可根据需要反映问题做好提前预约安排；党政办公室负责做好接待日的准备、记录、反馈和督办工作。

2. 书记校长信箱。由党政办公室每天查阅、收转师生来信，并督促各部门及时发布答复意见；对于不适合线上直接公开回复的信件及时呈报学校领导批示后转送相关部门；网络信息中心负责技术维护。

3. 热线电话。由人事处、学生处、保卫处、教务处、研究生处、财务处、资产管理处、后勤管理处、校工会、图书馆、网络信息中心分别设置热线电话，负责本部门职责范围内的各项事务的接诉即办工作，党政办公室在总值班室设置学校值班热线，负责综合性事务接诉即办工作。

4. 师生座谈会。由学生处、校团委、校工会、离退休管理处等部门负责组织，学校领导、师生代表和相关部门负责人参加，每学期1-2次，也可根据工作需要安排。

5. 信访。校内外来函、来访等，由党政办公室负责做好回复、处理、解释、上报和反馈工作。

第五条 对于来自全国总工会、各级教育行政主管部门以及地方政府12345热线等转至学校办理的师生诉求，由党政办公室及时派单到相关职能部门予以处置、反馈，做到“日清日结”。

第六条 各学院、各部门为接诉即办的承办落实单位，主要负责同志为接诉即办第一责任人，负责组织迅速解决接诉即办的各类诉求，研究提出处置措施，并对处理结果审核把关；要指定接诉即办信息员，接收投诉信息，并负责处置措施落实及反馈工作。

第七条 各学院、各部门应建立健全工作机制，沟通协调，凝聚共识，协助承办部门做好师生思想工作，共同努力解决师生各方面合理诉求。

三、规范诉求办理

第八条 诉求的受理

1. 凡本校师生，在工作、学习、生活中遇到各类问题，均可通过以上渠道提出问题诉求或意见建议。师生诉求涉及到多部门或不清楚接诉部门的，可通过总值班室或书记信箱、校长信箱反映，由党政办公室根据情况，派单至相关部门进行处置。

2. 对于师生直接联系反映的诉求，接诉部门应通过文字形式全面、准确、规范记录诉求提出的时间、诉求事项、联系方式等要素，形成诉求工单。承办人应第一时间回应受理，同时向本部门负责人汇报，确定诉求处置措施，并推进落实。

3. 对于来自总值班室、书记校长信箱、校领导接待日、师生座谈会派单的诉求，承办部门应及时联系诉求人，听取意见建议，了解具体情况，并在规定时限内向诉求人和党政办公室反馈办理情况。

4. 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，首接部门应牵头协调办理，其他部门应予配合，并在一个工作日内将办理结果以书面形式报送至首接单位；不能按期办结的，应说明理由并报告阶段性工作情况。

第九条 诉求的处理

1. 对于能够解决的诉求，承办部门应及时形成答复意见，经部门负责人审核后，在诉求受理后一个工作日内予以正式回复；在当日 22:00 以后接诉的，除紧急情况需当时回复外，其它可在次日 10:00 前回复；

2. 对需要本部门研究解决的诉求，承办部门在诉求受理后两个工作日内先予以初步回复，待研究确定解决方案后予以正式回复；

3. 对需要学校层面研究解决的诉求，承办部门在诉求受理后三个工作日内先予以初步回复，同时针对诉求问题提出解决建议，提交学校相关会议研究确定解决方案后予以正式回复。

4. 对正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项的诉求，承办部门应告知诉求人办理进展或者办理结果；

5. 对超出承办部门职责范围的诉求，承办部门应告知诉求人实际情况，给出合理建议；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。承办部门对于自身难以协调解决的诉求，可以报学校领导对诉求进行分析研判，提出处理意见，采取必要措施，推动诉求解决。

6. 针对师生反映集中、热度高的问题，接诉部门主要负责人要组织专班协调落实。涉及第三方服务的诉求，由接诉部门联系协调第三方推动解决，不得要求投诉人自己联系第三方解决。

第十条 诉后回访

接诉部门应建立工作台账，对师生诉求办理情况进行全程跟踪，在正式回复后 48 小时内，通过预留的联系方式，对问题回复、

解答、落实情况进行回访，对师生表示满意的已解决问题进行销账。对师生仍有疑问或未能有效解决的问题，要再回复、再解释、再落实、再解决，待师生满意后对问题进行销账。

四、推进未诉先办

第十一条 学校要主动作为、全面摸排、准确研判，密切关注师生思想动态和各渠道涉校舆情；要建立综合分析、定期调度机制，聚焦诉求反映集中的高频次、共性问题，开展重点领域整改和治理；对持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究，制定解决方案，完善政策措施，明确主责部门，形成工作合力，集中力量推动问题解决。

第十二条 承办部门要定期分析诉求办理情况，改进工作薄弱环节；提前预判季节性、周期性问题，制定工作预案，做好应对准备；积极对接师生需求，主动发现问题、解决问题。

第十三条 各部门应建立工作台账，针对师生反映集中、热度高的诉求，组织专班推进落实；对于多次反映的问题，查找问题，完善制度，从源头进行解决；对师生普遍关注的共性问题提出建议，推进源头解决、协同治理。

五、加强监督

第十四条 党政办公室负责制订接诉即办工作制度，建立学校接诉即办工作台账，并对各部门意见回复情况及时开展督办；协调解决跨部门的重大问题，每周对师生反映的重要问题及处理

情况进行梳理总结，形成情况专报，作为校长办公会常设议题，提交校长办公会分析研判及处置，重大事项报党委常委会审议及处置。

第十五条 纪委办公室对各部门履行接诉即办工作责任情况进行专项监督，定期在校内进行通报；对各部门的回应受理情况、问题解决情况及师生是否满意进行监督抽查。

第十六条 党委组织部将接诉即办工作考核评价结果列入学校全面从严治党主体责任检查、党组织书记抓基层党建述职评议考核内容。根据自身职责。

六、附 则

第十七条 本办法由党政办公室负责解释。

第十八条 本办法自发布之日起执行。

附：学校两校区接诉即办热线电话列表

附

学校两校区接诉即办热线电话列表

部 门	北京校区/涿州校区	服务时间
总值班室	88561833/3827179	工作日、节假日
人事处	88561711	工作日
学生处	88562335	工作日
保卫处	88561110	工作日及节假日（24小时）
教务处	88561873	工作日
研究生处	88562791	工作日
财务处	88562922	工作日
资产管理处	88561885	工作日
后勤管理处	88562008	工作日
图书馆	88561981	工作日、节假日
校工会	88561320	工作日
网络信息中心	88562377	工作日