安徽现代信息工程职业学院文件

安信院〔2026〕136号

关于印发《安徽现代信息工程职业学院学生接诉即办工作办法（试行）》的通知

学院各部门：

《安徽现代信息工程职业学院学生接诉即办工作办法（试行）》经院长办公会研究通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。

安徽现代信息工程职业学院

2026年11月3日

安徽现代信息工程职业学院
学生接诉即办工作办法（试行）

第一章　总 则

第一条 为落实“以师生为中心”办学理念，畅通学生诉求反映渠道，及时回应和妥善处置学生在学习、生活、成长中的各类诉求，保障学生知情权、参与权、表达权、监督权，提升管理服务质量，构建和谐校园，结合学院实际，制定本办法。

第二条 本办法所称“接诉即办”，是指学院对学生通过各类渠道提出的咨询、求助、建议、投诉等合理诉求，实行快速受理、分类转办、限时处置、及时反馈、回访归档的闭环工作机制，做到“学生有所呼、学校有所应，件件有着落、事事有回音”。

第三条 工作原则

（一）党建引领，服务育人。坚持解决学生实际问题与思想教育引导相结合，切实为学生排忧解难。

（二）归口负责，首接有责。严格落实“谁主管、谁负责、谁办理、谁反馈”，首接部门牵头协调，严禁推诿扯皮。

（三）限时办理，高效务实。区分紧急、一般、复杂事项分类处置，明确办理时限，提升响应效率。

（四）依法依规，保护隐私。严格保护诉求人个人信息，规范办理流程；对恶意诬告、捏造事实者依规处置。

（五）闭环管理，注重实效。落实受理、登记、转办、办理、

反馈、回访、归档全流程闭环管理。

第四条 本办法适用于学院全体在校学生的诉求办理及相关管理工作。学院各职能部门、各系部及工作人员应当按照本办法规定，做好学生诉求的受理、转办、办理和反馈工作。

第二章　组织机构与职责

第五条 学院成立学生接诉即办工作协调小组，由分管学生工作院领导任组长，学生处、教务处、后勤保障处等职能部门负责人为成员，统筹协调全院学生诉求办理工作。“一站式”学生服务中心为学生接诉即办工作日常受理机构，设在宿舍区，实行值班工作制。

第六条 “一站式”学生服务中心主要职责

（一）统一归集各渠道学生诉求，建立工作台账；

（二）对现场咨询类事项直接解答或引导办理；

（三）对需转办事项，按业务归口分派至承办部门，并跟踪督办；

（四）开展回访、统计汇总，定期向学院报送诉求分析报告。

第七条 各系部主任为本系学生诉求办理第一责任人，指定专人作为系部诉求联络员，负责接收、处置、反馈本系学生诉求，配合职能部门调查处置。各职能部门指定专人负责本部门诉求承办工作，落实办理任务。

第八条 承办部门主要职责。接收诉求工单，核实情况，依规调查处置，按时限反馈办理结果；做好政策解释与沟通疏导。

第三章　诉求受理范围

第九条 学生诉求受理范围包括咨询、求助、建议、投诉等合理诉求，涵盖学习、生活、管理等方面。

第十条 有下列情形之一的，不予受理：

（一）已经通过司法、仲裁程序处理或应当通过法定途径解决的事项；

（二）恶意捏造事实、诬告陷害他人、人身攻击辱骂类内容；

（三）重复反映且已经按规定办结，无新事实新理由的诉求；

（四）不属于学院管辖范围的其他事项。

对不予受理的，受理人员应当做好解释说明工作。

第四章　诉求反映渠道

第十一条 学院整合线上、线下多元化诉求受理渠道，所有渠道纳入接诉即办统一台账管理。

（一）线上渠道：

1.书记院长信箱：通过学院官网首页“书记与院长信箱”栏目提交；

2.24小时心理热线：19855044346、15375390818。

3.后勤服务热线：公布后勤类诉求专用电话，在工作时间接听。

4.系主任、辅导员热线：将系主任、辅导员的手机号张贴在教室、学生宿舍等显著场所，学生有何诉求可第一时间向系主任、辅导员反映。

（二）线下渠道：

1.“一站式”学生服务中心：现场接待，工作日及节假日值班；

2.实体校长信箱：行政楼一楼大厅设置，专人定期开箱汇总；

3.部门直通车：学生可直接向所在系部、教务处、学生处、后勤保障处等现场反映；

4.辅导员日常反映：学生可向辅导员当面、电话或QQ反映，辅导员做好登记，并在1个工作日内报送至“一站式”学生服务中心统一录入台账。

第十二条 学生提交诉求提倡实名，便于沟通反馈；匿名诉求客观事实清晰的予以受理。提交诉求应当尽可能写明时间、地点、事件经过，并可附照片、截图等佐证材料。

第五章　办理流程及时限

第十三条 接诉即办工作分为受理登记、转办分派、分级办理、结果反馈、回访核实、资料归档等环节，全程建立台账记录。

第十四条 受理登记

“一站式”学生服务中心收到学生诉求后，当场初步登记；辅导员收到诉求后，应当做好初步登记，并在1个工作日内报送至“一站式”学生服务中心统一录入台账。一般诉求在1个工作日内完成详细分类。紧急事项即时登记、即时转办。

第十五条 转办分派

（一）属于本部门职责范围的，直接受理办理；

（二）不属于本部门职责的，及时转派至责任承办部门，不得积压；

（三）跨部门复杂事项，由“一站式”学生服务中心明确牵头承办单位，相关部门协同配合。

第十六条 分级办理时限

（一）紧急事项（危及人身安全、设施突发故障等）：第一时间响应处置，24 小时内反馈初步处理情况；

（二）一般性问题：承办部门收到工单后，3 个工作日内向学生反馈处理进展或办理结果；能够当场解决的当场办结；

（三）复杂疑难事项：5 个工作日内反馈阶段性进展，15 个工作日内办结；确因客观条件无法按期办结的，应当提前向分管院领导报备，并向学生说明延期理由与预计办理时间。

第十七条 结果反馈

承办部门完成处置后，通过学生预留联系方式直接向诉求学生反馈办理结果。对于诉求不合理或客观条件无法解决的，应当做好政策解释、思想疏导，争取学生理解。

第十八条 回访核实

诉求办结后，“一站式”学生服务中心适时开展回访，了解学生满意度。学生对办理结果仍有异议的，重新研判，确有必要的启动复核再办理。学生确认问题解决，予以销号。

第十九条 资料归档

诉求受理登记表、转办记录、办理材料、反馈记录、回访记录等统一整理归档，做到一事一档。

第六章　保密与工作纪律

第二十条 严格落实信息保密制度。未经诉求人允许，不得泄露诉求人个人信息，不得将诉求材料转交被反映当事人，切实保护反映人权益。

第二十一条 承办部门要认真履职，严禁敷衍应付、拖延办理、压件不办。不得对诉求学生歧视、刁难。

第二十二条 学生应当理性合理表达诉求，如实反映情况；对捏造事实、诬告陷害他人，扰乱校园秩序的，学院按照校纪校规予以处理；涉嫌违法的移交相关机关处理。

第七章　督查与结果运用

第二十三条 “一站式”学生服务中心对诉求办理情况开展督查督办，对临近到期工单进行提醒，对超期未办事项进行通报。

第二十四条 定期对诉求数据开展综合分析，梳理高频共性问题，形成分析报告提交学院，推动从“接诉即办”向“未诉先办、源头治理”转变，促进管理制度优化。

第二十五条 将接诉即办工作纳入相关部门和系部年度考核内容，考核指标包括响应速度、办结质量、学生满意度等。对值班人员工作表现纳入个人年度考核或评优评先参考。

第八章　附 则

第二十六条 本办法由学生处负责解释。

第二十七条 本办法自发布之日起施行。