

广西工程职业学院

桂工程院〔2023〕14号

关于印发《广西工程职业学院学生诉求 办理实施办法》的通知

校属各单位：

现将《广西工程职业学院学生诉求办理实施办法》印发给你们，请遵照执行。



广西工程职业学院学生诉求办理实施办法

为畅通学生诉求渠道，及时做好学生诉求办理工作，建立健全行之有效的学生诉求办理机制，结合我校实际特制定本实施办法。

一、组织领导

学校成立由分管学生工作的党委副书记为组长的工作领导小组，学校各职能部门、各二级学院负责人作为成员。工作领导小组办公室设在学生工作处，负责受理、转办、统筹协调、督促解决各类学生诉求以及问题的阶段性汇总分析等工作。

二、诉求受理范围及反映渠道

（一）受理范围

学生诉求包括学生提出的合理合法的要求和请求，以及提出促进学校和谐发展的合理化建议等，具体内容可涵盖以下方面：

1. 学生对学校教学、管理和服务的意见建议及诉求；
2. 学生对班级综合测评、奖助学金评比、推先评优等工作程序及结果的意见建议及诉求；
3. 学生对师德师风问题的反映和诉求；
4. 学生出现的思想及心理问题；
5. 学生在学习生活遇到的需要学校解决的实际困难，对学校发展建设的意见建议。

（二）反映渠道

学校设立了相关反馈渠道，主动对接、及时回应广大学生的利益诉求，学生可以通过以下方式反映问题、建言献策。

1. 书记信箱、校长信箱。学生可登录学校网站首页，点击“书记信箱”或“校长信箱”专栏通过电子邮件提出意见建议、反映问题。

2. 学生工作处处长接待日。学生工作处将每周四下午定为“处长接待日”，接待地点设于学生工作处办公室（办公楼一楼111），学生工作处处长负责受理咨询解答和登记学生意见和建议。

3. 学生座谈会。建立定期召开学生座谈会制度，相关职能部门及各二级学院院长（副院长）、副书记、学生科长、二级学院办公室主任等参加座谈会，听取学生意见和建议。

4. 向辅导员反馈。辅导员通过随堂听课、走访宿舍、访谈学生等方式，深入学生一线听取和收集学生合理的利益诉求。学生遇到问题也可通过电话、微信、QQ等途径第一时间向辅导员反映。

5. 诉求热线电话。

大学生心理健康教育与咨询中心电话：0776-5825962、
0776-5728266

学生工作处：0776-5728366

保卫处：0776-5661055

教务处：0776-5588285、0776-5588385

团 委：0776-5727566

后勤管理中心：0776-5588156、0776-5588778

土木工程学院：0776-5825291

艺术设计学院：0776-5825835

经济管理学院：0776-5825195

铁道与航空学院：0776-5980766

汽车与机电学院：0776-5930766

国防科技学院：0776-5780866

教育学院：0776-5825962

工作时间：周一至周五上午 8:00—11:30，下午 14:30—17:30

6. 建立提案制度。在每年党员大会和团代会、学代会期间，学生代表可以通过提案的方式向学校提出意见建议。

7. 学生会权益维护部。学生可向学生会权益维护部反映问题，提出意见建议。

8. 电子邮箱。学生可以把相关意见与建议发送至 gxgcxgc2017@163.com。

9. 意见箱。学生可以把相关意见与建议投递至办公楼、教学楼、宿舍区、食堂、二级学院实训楼等设置的意见箱。

为了更好地促进问题的沟通与解决，学校提倡实名反映诉求，对反映诉求的个人实行保密制度，切实保护学生的合法权益。

三、办理流程

学生诉求的办理按照“诉求受理→诉求交办→限时办结→满意度评价”的基本流程，根据办结情况，实行“销号管理”。

（一）诉求受理

1. 书记信箱和校长信箱受理的学生诉求，由党委办公室、校长办公室直接分派至相关责任单位办理；学生代表通过提案反映的诉求，由提案委员会负责办理；相关职能部门或二级学院受理的涉及本单位职责范围内的学生诉求，可直

接办理；以上之外的学生诉求，均交由领导小组办公室（学生工作处）处理。

2. 交由领导小组办公室（学生工作处）处理的学生诉求，受理学生诉求的单位或个人需当天提交《广西工程职业学院学生诉求交报单》（附件1）。对受理学生诉求问题如实登记、记录，并确认诉求事项内容的真实性、准确性；如申请不符合诉求受理条件、范围或确实无法解决的，应当及时答复并做好解释说明工作。

（二）诉求交办

领导小组办公室（学生工作处）将收集的信息进行分析整理，对于学生诉求比较集中、且单一部门无法解决的重大问题，直接向领导小组汇报，经领导小组组长审定后，明确牵头责任部门具体办理。对于学生日常学习、生活中遇到的常见性、且部门可以直接解决的一般问题，领导小组办公室（学生工作处）以《广西工程职业学院学生诉求办理单》（附件2）的形式直接向责任单位分派，由其具体负责落实。

（三）限时办结

1. 对于重大问题的解决，牵头责任部门需在领导小组规定的时间内将办理结果反馈至领导小组办公室（学生工作处）；对于一般问题的解决，责任部门在接到《广西工程职业学院学生诉求办理单》后7日内将办理结果反馈至领导小组办公室。

2. 领导小组办公室对于非涉密、宜公开的普遍性诉求，原则上定期公开办理情况。对于个人署名的具体诉求，直接答复诉求人。

（四）满意度评价

领导小组办公室（学生工作处）联系学生以确认诉求是否得到解决，并由学生对诉求解决进行满意度评价。学生对于诉求解决或答复不满意的，由交由领导小组作进一步研判。

四、工作机制

1. 领导小组建立督办问效工作机制，学生诉求办理纳入学校效能考核。领导小组办公室（学生工作处）及时跟踪诉求事项的办理，督促、协调相关单位在规定期限内办结。学生诉求事项未能在规定时间内办结的，按学校督办程序办理。因置之不理、扣压诉求、推诿拖延、敷衍塞责等原因，导致受理的学生诉求长期无法解决，并造成不良影响的，依照学校有关规定进行责任倒查倒咎。

2. 领导小组办公室（学生工作处）建立“每月汇总、季度分析”机制，从相关数据中挖掘学生关注的热点、难点问题，撰写报告，经校领导批准，发至有关部门或单位，为学校各项决策提供数据支撑和工作建议。

五、相关要求

1. 辅导员是反映解决学生诉求的“第一责任人”，要进一步强化责任意识，下沉一线倾听了解学生，想学生之所想，急学生之所急，把解决思想问题同解决实际问题结合起来，切实提升育人实效。

2. 诉求承办部门要强化担当，科学合理进行办理，对学生不同诉求，积极回应，总结经验，创新解决机制，始终在“如何办得更快更好”上精准发力，确保诉求“件件有着落、事事有回音”，实现问题解决的全流程闭环管理。

3.各职能部门要加强工作作风建设，强化服务意识、法律意识和效能意识，主动拓展沟通渠道，切实抓好学生意见的落实工作。职能部门负责人要主动深入到学生中去，密切关注学生问题，耐心细致地做好宣传和解释工作。

本办法自颁布起实施，由学生工作处负责解释。

附件：1.广西工程职业学院学生诉求交报单
2.广西工程职业学院学生诉求办理单

附件 1

广西工程职业学院学生诉求交报单

诉求主题			
日期			
学生班级		学生姓名	
辅导员姓名		联系方式	
诉求内容			
受理方（个人或部门）意见	签字（盖章） 年 月 日		

附件 2

广西工程职业学院学生诉求办理单

编号:

诉求主题			
日期			
学生班级		学生姓名	
辅导员姓名		联系方式	
诉求内容摘要			
学生工作处处理意见	负责人（签字）盖章 年 月 日		
职能部门处理结果回复（可附页）	负责人（签字）盖章 年 月 日		
学生满意度评价在相应 <input type="checkbox"/> 内打“√”	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
	学生签字: 年 月 日		