

山东农业工程学院办公室

山工院院办字〔2023〕18号

关于印发《山东农业工程学院 接诉即办工作制度》的通知

各处级单位：

现将《山东农业工程学院接诉即办工作制度》印发给你们，
请结合实际，抓好贯彻落实。

党委（学院）办公室

2023年7月13日

山东农业工程学院 接诉即办工作制度

一、总体目标

为切实回应师生关切、解决师生诉求，提高学校治理能力和治理水平，加快推进学校高质量发展创造和谐环境和有力保障。建立校级“一站式”接诉即办平台，校院两级落实工作队伍，推动接诉即办工作实施。

二、诉求受理

山东农业工程学院接诉即办平台有：官方微信公众号接诉即办链接、智慧山工院 APP 接诉即办和 24 小时接诉即办热线（0531-88117897）。接诉即办平台通过微信公众号对外发布，满足师生通过手机随时随地便捷快速操作的需求，实现师生诉求便捷反映、实时接收、限时处理回复以及全程监管履责情况、诉求人满意度实时评价等功能，多渠道受理师生诉求。

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，维护工作秩序，客观评价诉求办理情况。属于下列情形的，工作机构按照相应方式分类处理：

（一）依法应当通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访渠道办理的事项，

告知诉求人相应法定渠道；

(二)违反法律法规、违背公序良俗的，做好劝导、教育工作，告知诉求人应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果。

三、工作机制

(一) 诉求办理机制

1. 实行校院两级处置机制，提高诉求解决率。对师生反映的常见问题和一般服务事项，由相关职能部门直接受理，对各种诉求合理分类，建立诉求直达具体责任人、无需转办，诉求办理工作，层层递进科学处置，做到有一办一、举一反三。

2. 实行两项沟通机制，提高诉求人满意率。一是落实电话沟通制度，能够解决但处置时间较长的问题，办事人与诉求人进一步电话沟通；二是落实见面沟通制度，对政策范围内不能解决的要主动向师生讲清楚，目前不能解决的原因和下一步计划，争取诉求人的理解。

3. 实行分级分类制度，提高即时办结率。要按照教育教学、后勤保障、安全管理、学籍管理、就业创业、学团建设、奖惩管理、财务管理、特殊关爱、疫情防控分轻重缓急和问题种类，分块、分责任办理，严格时效管理，简单问题要“即时办结”，一般问题“日清日结”，复杂问题“3日办结”。对短期解决不了需要长期解决的要制定好时间表，阶段性地向师生反馈。

4. 实行首办负责制，提高复杂问题处置率。对于权属不清、

职责交叉、有争议的诉求，首次接单的处级单位作为主责单位，按照“首接首办、一管到底”的原则，认真办理；接诉即办工作办公室定期将此类问题进行归类整理。

5. 对于诉求人对职能部门答复评价不满意的，诉求件将被发回重办，由接诉即办工作办公室转办处理；对重办结果，诉求人仍不满意的，将纳入督办事项，由分管校领导批示办理。

（二）统筹协调机制

1. 注重深入调研，促进师生信息畅达。接诉即办工作办公室深入各职能部门调研，了解师生诉求，听取意见建议，帮助师生解决好烦心事。职能部门以及全部二级学院专人入驻，各二级学院建立党总支、政治辅导员、学生班干部主动发现问题、主动解决问题的机制，发现问题、防患未然。

2. 注重专项治理，实现重点突破。接诉即办工作办公室，加强分析研判。对于共性问题和具有季节性特点的问题，要及时调度、统筹解决，由接诉即办领导小组会商研究对策，集中开展专项治理。

（三）工作调度机制

强化统筹协调，高频指挥调度。落实“周汇总、月总结”制度，接诉即办工作办公室定期将工单派发、办理情况在工作群进行发布，对未完成事项及时预警，对接近时限的案件及时催办。办公室定期召开调度会，研究“接诉即办”中的疑难问题、共性

问题，部署分类治理和专项治理。各职能部门主要负责人注册账号，通过接诉即办平台了解受理情况和办理情况，及时跟踪掌握进度。

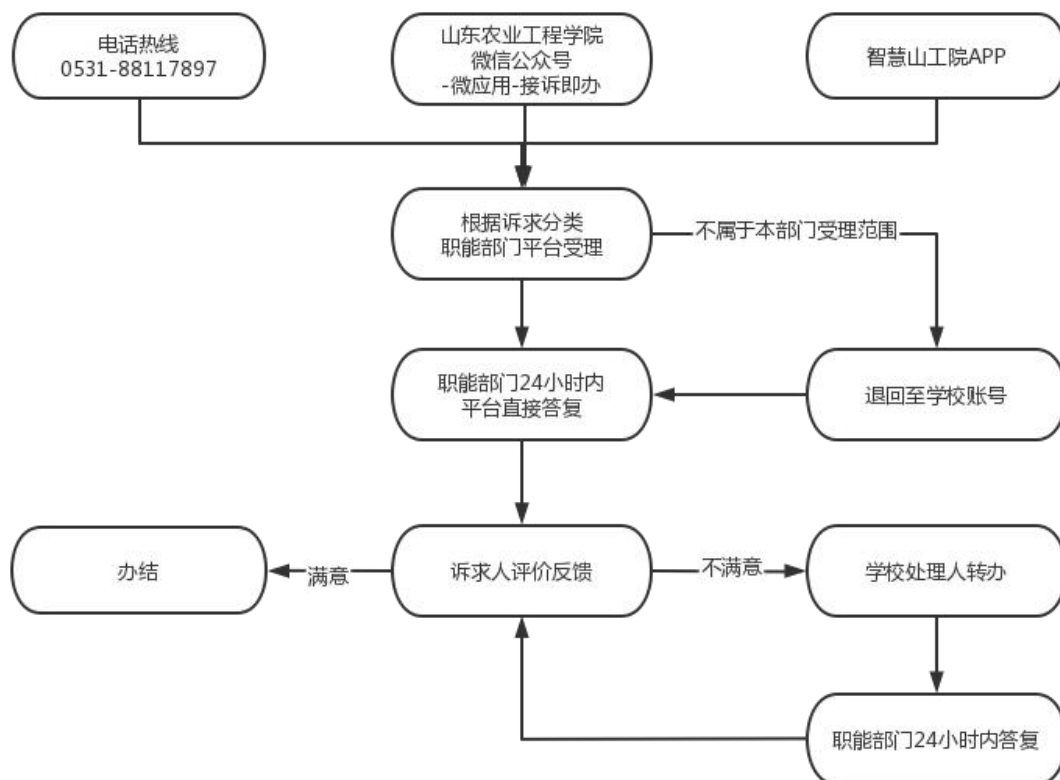
（四）督办激励机制

加强工作督导，落实主体责任。接诉即办工作办公室开展经常性督导落实；对重点专项以及疑难复杂问题进行重点调研，对重点、反复发生的问题提出解决方案。诉求办理情况纳入相关职能部门、院系考核，强化考核力度，提高工作效能，确保接诉即办工作取得实效。

附件：接诉即办流程图

附件

接诉即办流程图



山东农业工程学院党委（学院）办公室

2023年7月13日印发