

广东岭南职业技术学院文件

岭南职院〔2022〕3号

关于印发《广东岭南职业技术学院 学生权益保障与诉求处理工作管理办法 （试行）》的通知

各二级学院、书院、部、处（室）、中心（馆）、后勤服务总公司（工程部）：

《广东岭南职业技术学院学生权益保障与诉求处理工作管理办法（试行）》业经校长办公会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

附件：广东岭南职业技术学院学生权益保障与诉求处理工作管理办法（试行）

广东岭南职业技术学院

2022年3月31日

广东岭南职业技术学院党政办公室

2022年3月31日印发

校对：郭放

附件

广东岭南职业技术学院

学生权益保障与诉求处理工作管理办法

（试行）

第一章 总则

第一条 为了贯彻服务学生发展宗旨，推进法治校园建设，建立健全学生权益保障机制，持续改进校园管理水平，进一步做好学生服务工作，维护学生合法权益，畅通和拓宽学生诉求渠道，提高学生管理和服务水平，根据有关法律法规以及《广东岭南职业技术学院章程》等规章制度，结合学校实际，制定本办法。

第二条 诉求人是指我校所有在校学生及其家长。

第三条 受理和办理学生诉求事项，遵循议事原则，按照“统一受理、责任归口、跟踪督办、受理反馈、定期通报”的程序办理。

第二章 组织机构及工作职责

第四条 为了加强学生诉求服务的管理工作，成立学生诉求工作领导小组，组长由分管学生工作的校领导担任，副组长学生

工作部（处）负责人担任，成员为各相关职能部门及各二级院负责人。

第五条 学生诉求工作领导小组下设学生诉求管理办公室（以下简称办公室），办公室设在学生工作部（处），学生工作部（处）负责人任办公室主任，校团委负责人任办公室副主任。办公室负责受理、转办、统筹协调、督促解决各类学生诉求；校团委负责学生诉求收集、学校网上诉求服务平台的管理；学校各相关职能部门及各二级院须指派专人负责答复、处理、解决学生诉求。

第六条 成立学生会学生权益部，负责向大学生大力宣传有关法律法规，教育引导在校学生学会保护自己的合法权益；想同学之所想，急同学之所急，充分了解同学们的需求，做好上传下达，切实维护广大同学的切身利益；为权益受到损害的学生提供援助，收集、汇总在校大学生的侵权投诉，及时将投诉反馈学生诉求管理办公室进行调解；会同有关学生组织做好学生工作，为构建大学生维权工作体系出谋划策，共同建设和谐校园。

第三章 申请与接待

第七条 学生可通过面对面谈话、拨打热线、邮寄书信、发送电子邮件、登陆广东岭南职业技术学院学生诉求网上服务大厅

等方式提出意见建议。要求各职能部门及各二级院网站、官微设立“意见与投诉”栏目，同时各二级院定期组织代表座谈会了解学生意见。

第八条 学生诉求提交的有关材料或反映情况应当客观、真实。受理学生诉求问题应当如实登记、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。

第九条 工作人员在接待诉求工作中，应当遵守下列规定：

- （一）热忱接待，尊重诉求人，不得刁难和歧视诉求人；
- （二）按照诉求工作的处理程序，依法依规及时办理诉求事项，不得扣压诉求材料，不得置之不理、敷衍塞责、推诿拖延；
- （三）坚持原则，秉公办事，严禁徇私舞弊，不得接受收受贿赂；
- （四）遵守保密制度，不得扩散、泄露诉求人的隐私和要求保密的其他内容；
- （五）及时、如实答复诉求人对诉求事项的查询；
- （六）建立健全诉求档案，妥善保管诉求材料。

第十条 诉求服务工作人员在处理诉求事项时，与诉求人或者诉求事项有直接利害关系的，应当回避。

第四章 受理与办理

第十一条 学生诉求的受理范围：

- （一）学生提出的合理、合法的要求和请求；
- （二）促进学校和谐发展的合理化建议；
- （三）其他关系学生自身利益的诉求事项。

第十二条 诉求事项受理：

（一）学生诉求管理办公室定期收集学生诉求，及时记录整理。

（二）学生诉求管理办公室对所受理的诉求事项，经确认后进行处理，按教育教学、学生管理、后勤服务等进行分类管理并建立诉求台账。

第十三条 诉求事项办理：

（一）可即时答复、解决的诉求事项，应当由相关单位安排专人 1 小时及时答复、解决；

（二）无法即时答复、解决的诉求事项，应当在 1 个工作日内，由办公室提交学生诉求工作领导小组主任或副主任批复办理；

（三）突发、紧急的重大诉求事项实行一事一报，由办公室在 30 分钟小时内提交学生诉求工作领导小组研究。

第十四条 诉求办结时限：

- （一）遵循及时反馈原则，安排专人每天定期查收学生的意

见建议，能现场解决的马上解决，不能马上解决的，请在 60 分钟内告知学生，意见已收到以及后续基本的处理流程；

（二）属于二级院或单一职能部门职责范围内的一般诉求事项，应当自收到批复之日起，2 个工作日内办结；

（三）涉及多个职能部门二级院协调解决或较为复杂的诉求事项，应当由牵头单位或承办单位自收到批复之日起，3 个工作日内办结；

（四）重大复杂诉求事项，承办单位或牵头单位应当自收到诉求处理委员会批复之日起，10 个工作日内办结，确因客观原因无法按时办结的，可申请延期，同时做好解释说明和备案工作。

第十五条 办公室可根据实际情况，定期召开学生诉求工作座谈会、协调会等，通报学生诉求办理情况。

第十六条 各单位办理学生诉求事项的情况，作为年终考核的重要依据。

第五章 跟踪与督办

第十七条 办公室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。

第十八条 超时未办结的重大诉求事项，由相关职能部门、各二级院提供无法办结原因的书面材料，由学生诉求工作领导小组

组提交校长办公会审定。

第十九条 各相关责任部门、各二级院须按学生诉求管理办公室办理意见及解决该诉求的具体措施，在规定时限内完成诉求事项，若因客观原因无法按时完成的相关事项，应及时将具体情况告知学生诉求管理办公室，同时承诺新的办理时限。

第二十条 学生诉求管理办公室跟踪和督办诉求事项全过程，进行不定期抽查和检查，并定期通报学生诉求事项办理情况。

第二十一条 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。

第二十二条 经督办仍无法解决或因推诿拖延、敷衍塞责、不作为等原因，导致受理的学生诉求长期无法解决，并造成不良影响的，由学校纪检部门依照学校有关规定予以问责。

第六章 反馈与回复

第二十三条 诉求事项办结后，承办单位或牵头单位应当在2个工作日内，以书面形式向办公室及学生本人反馈、回复。

第二十四条 对于确因客观原因无法解决的诉求事项，承办单位或牵头单位应当在2个工作日内，向办公室及学生本人反馈、回复，并做好解释说明工作。

第七章 附则

第二十五条 本办法所称“以上”、“以内”、“以下”，均包括本数；“不满”、“以外”不包括本数。

第二十六条 本办法由学生诉求管理办公室负责解释。

第二十七条 本办法自颁布之日起实施。