

# 兰州文理学院

---

## 学生事务接诉即办工作安排与服务流程

为认真贯彻学校“三抓三促”行动精神，落实省委教育工委“三抓三促”工作要求，党委学生工作部（处）根据学校“三抓三促”总体部署，切实改进工作作风，提升工作效率，抓执行促落实、抓效能促发展。现结合工作实际，就学生诉求“接诉即办”工作安排如下：

### 一、工作安排

#### （一）工作时段

1. 设置并公开办公电话与办公地点，学生可前往党委学生工作部（处）办公地点，根据自身诉求寻找相关负责老师予以解决，或拨打热线电话，说明诉求。

办公地点：综合实训中心 1 楼 105

热线电话：0931-8685126

接诉时段：8:00-12:00; 14:30-17:00

2. 下午 5 点以后若有重大诉求急于解决，可前往一站式学生社区（10 号楼党员工作站），当日值班辅导员予以帮助解决。

值班地点：10 号学生公寓 120 室

接诉时间：17:00-22:00

#### （二）非工作时段（节假日）

---

1. 设置并公布学生诉求专用邮箱和 QQ 账号，学生可通过邮箱或 QQ 留言说明诉求。

QQ 账号：1396036978

QQ 邮箱：1396036978@qq.com

接诉时间：全天 24 小时

2. 公布党委学生工作部（处）工作人员手机号码，按业务归口分类设置学生诉求服务专线。

学生管理事务专线：13893627015 孟老师

心理咨询事务专线：17325016214 霍老师

思政教育事务专线：18394673260 巩老师

学生资助事务专线：13919820081 巩老师

## **二、服务流程**

### **（一）受理登记**

通过热线、QQ、邮箱或实地咨询接收学生诉求并第一时间予以登记。一站式学生社区值班辅导员，接诉后需在《辅导员签到记录本》中做好相关信息记录。

### **（二）处置解决**

学生工作相关的即办事项，在接诉后第一时间进行处置解决，非紧急事项将在 3 个工作日内予以答复解决。非学生工作相关事务转办其他相关部门协调解决。

### **（三）反馈确认**

接诉后应向提出诉求的学生确认解决成效，对事实清楚的，可予以办结。受客观条件限制等原因无解决的，接诉人应向学生耐心解释、积极引导、争取理解。

#### (四) 事项归档

经核查确认，“接诉即办”事项处置完毕的，由事项受理归口部门予以归档。

党委学生工作部(处)

2023年3月10日

