

青岛开放大学文件

青开大校发〔2023〕52号

关于印发《青岛开放大学学生咨询及投诉处理 流程工作规范》的通知

各部门，各分校、学习中心：

为规范青岛开放大学学生咨询及投诉处理流程，切实保障学生合法权益，按照国家有关法律、法规，依据教育部《教育信访工作办法》（教办〔2020〕3号），制定了《青岛开放大学学生咨询及投诉处理流程工作规范》，已经党委会研究通过，现予印发实施，请遵照执行。

附件：青岛开放大学学生咨询及投诉处理流程工作规范

青岛开放大学

2023年10月17日

青岛开放大学

学生咨询及投诉处理流程工作规范

为贯彻“以学生为本”教育理念，提升支持服务水平，进一步加强办学系统及各部门之间的沟通与协调，及时处理学生关切问题，切实保障学生合法权益，进一步提高办学满意度，现就学生接访工作做如下规定：

一、工作要求

（一）首问负责

属于首问责任人职责范围内能够答复的，应当一次性告知有关办理程序、要求等；超出责任范围的，首问责任人填写《咨询及投诉办理单》，负责协调、联系相关部门的联系人办理来电（来访）人所要求办理的各类事项，跟进办理进展；不属于本单位职责范围内的，首问责任人应当耐心解释，并尽己所能给予帮助指导。

（二）专人负责

青岛分部各部门、分校（学习中心）指定并上报咨询及投诉联系人（附件1），专门负责办理来电（来访）人所要求办理的各类事项，主动及时将办理进度、办理结果告知来电（来访）人。如联系人有变动，需及时重新上报。

（三）积极主动

首问责任人在接待和办理来电（来访）人所要求办理的各类

事项过程中，需热心、耐心地解答有关询问，不能使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言予以回绝，坚持实事求是原则，既要做到快捷准确，又要符合国家政策和学校有关规章制度要求。对于不清楚、掌握不准确的问题应及时请示。

二、工作流程

（一）受理及登记

首问责任人接到学生咨询或投诉(来信、来访、来电、电子邮件、领导及上级机关批转件等)来访后，填写《咨询及投诉办理单》，认真记录来访时间、来访渠道、来访人信息、联系方式及诉求。

（二）处理及回复

首问责任人按照学生管理归属，将《咨询及投诉办理单》转发至学生所在分校或学习中心配合处理，相关单位在收到办理单后，在12个小时内联系来访者，对于咨询、建议类事项能及时答复的，要给予答复；不能立即答复或办结的，要说明情况，做好沟通工作，两个工作日内给出处理意见。对于难点问题或重大突发事件，需及时上报。

（三）反馈及回访

来电（来访）人所要求办理的事项办结后，负责办理的责任部门认真填写《咨询及投诉办理单》，部门长签字后反馈给首问责任人。首问责任人对于转办的事项进行回访，在《咨询及投诉办理单》上填写回访记录，两个工作日内上报《咨询及投诉办理

单》至教务处。

（四）归档及总结

首问责任人将《咨询及投诉办理单》归档保存，更新台账记录，记录来访事项及处理情况，分析导致问题的原因，以便后期有针对性加强防范，制定措施，改善学习支持服务质量。

附件 1

学生咨询及投诉处理联系人

单位	部门	联系人	联系电话	备注

附件 2

咨询及投诉办理单

办理记录（办理单位填写）			
接访日期		办结时限	
办理部门		回复人	
回复时间		回复电话	
办理情况			
部门审核 (盖部门章)		分管领导 审核	
回访记录（回访单位填写）			
回访日期		回访人	
是否办结		备注	

注：办理单位需12个小时内联系回复来访人，两个工作日给出办理意见，并填写上报《咨询及投诉办理单》至教务处。

青岛开放大学办公室

2023年10月17日印发
