

# 中共北京农学院委员会文件

北农党发〔2022〕64号



## 关于印发《中共北京农学院委员会 关于进一步落实“接诉即办”工作 的实施办法》的通知

各分党委、党总支、直属党支部：

《中共北京农学院委员会关于进一步落实“接诉即办”工作的实施办法》已经学校党委常委会2022年第33次会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

中共北京农学院委员会

2022年11月11日

# 中共北京农学院委员会

## 关于进一步落实“接诉即办”工作的实施办法

为深入贯彻市委市政府、市教育两委关于校园“接诉即办”工作要求，坚持民有所呼、我有所应，切实为师生员工办实事、解难题，有效提升我校“接诉即办”工作水平，结合学校实际，制定本办法。

### 一、工作目标

建立“接诉即办”工作快速响应机制，快速响应师生员工合理诉求，让师生员工的操心事、烦心事、揪心事有人办、马上办、能办好，不断提升学校治理能力和治理水平，切实增强师生员工幸福感、安全感。

### 二、组织领导

成立学校“接诉即办”领导小组，负责统筹领导学校“接诉即办”相关工作。

**组 长：**校党委书记，院长

**副组长：**主管学生工作、安全稳定工作党委副书记，主管后勤工作副院长

**成 员：**各职能部门负责人、各二级党组织书记

领导小组下设工作专班，专班成员包括学校办公室、宣传部、纪检监察办公室、教师工作部（人事处、教师发展中心）、学生

工作部（处）、研究生工作部（处）等相关单位负责人，负责学校“接诉即办”相关工作组织落实。

工作专班相关单位职责如下：

**学校办公室：**负责北京市 12345 市民服务热线、书记院长信箱及其它来信来电来访信访件转办；统筹工作专班的组织协调、预警研判。

**宣传部：**负责师生舆情信息的收集、汇总、分析，对反映集中的舆论信息加强分析研判，为校内未诉先办提供参考。

**纪检监察办公室：**负责“接诉即办”工作监督检查，对师生员工反映集中的高发、频发问题开展专项监督；对合理诉求解决不到位或后续未履行承诺的承办单位加强监督执纪；对师生诉求中直接反映的党员干部和公职人员违规违纪违法的问题线索，按照相关规定开展调查处置。

**教师工作部（人事处、教师发展中心）：**负责协调解决教职工合理利益诉求，畅通诉求反映渠道，及时了解、处理问题诉求，引导教职工以理性、合法的形式表达利益诉求，预防和及时化解矛盾纠纷。

**学生工作部（处）：**负责校园 1234 “接诉即办”学生综合服务热线信息平台管理、运行、维护以及 1234 服务热线电话接转办理，协调解决本科生合理利益诉求，引导学生以理性、合法的形式表达利益诉求，预防和及时化解矛盾纠纷，统计分析相关数

据，编制工作周报。

**研究生工作部(处):**负责校园 1234 服务热线电话接转办理，协调解决研究生合理利益诉求，引导研究生以理性、合法的形式表达利益诉求，预防和及时化解矛盾纠纷，统计分析相关数据，编制工作周报。

### 三、工作平台

校园 1234 “接诉即办”学生综合服务热线电话 80791234、“北农校园接诉即办”网络服务平台：接办学生学习生活、服务保障、安全健康等方面遇到的问题 and 需求。

信访电话 80794134、书记院长信箱来信、办公自动化管理系统信访模块：接办北京市 12345 市民服务热线等上级转办件；师生对学校教育教学、管理服务、后勤保障等方面工作的意见建议；已向校内有关部门反映过，未得到妥善解决或对结果不满意的事项。

学校其他部门原有服务热线和邮箱等继续使用。

### 四、工作流程

1. 登记转办。各类平台工作人员接到师生诉求后，第一时间登记并依据诉求内容转办给相关单位承办。

2. 快速响应。承办单位接件后第一时间电话联系诉求人，初步沟通了解其诉求，告知具体答复时间，保证响应率 100%。

3. 认真办理。承办部门按照“接诉即办”工作时限要求，迅

速进行调查、办理。

4. 及时反馈。校内服务热线和网络平台反映的学生诉求办结后原渠道直接反馈办理情况；通过北京市 12345 市民服务热线、书记院长信箱以及信访渠道反映的师生诉求，承办部门负责向来电人反馈办理情况，并向学校办公室提交书面办理情况报告，上级转办件由学校办公室负责向市教委反馈办理结果。承办单位对短期内不能解决或无法解决事项，应耐心细致做好诉求人的解释工作，避免激发矛盾、产生舆情。

5. 定期回访。各平台工作人员在师生员工诉求办结收到承办单位反馈结果后 48 小时内对师生员工诉求进行回访，邀请诉求人对诉求办理结果进行满意度评价。

6. 督导检查。对于师生员工反映集中的高发、频发问题，合理诉求未落实到位的，或是后续未兑现承诺的，纪检监察部门视情况开展督导检查和责任追究，对于承办单位在诉求办理过程中存在推诿扯皮、敷衍塞责、不作为、乱作为、违规违纪等问题，一经查出，严肃追责问责。

## **五、工作机制**

1. 建立研究会商机制。工作专班定期组织召开“接诉即办”工作调度会，专题会商复杂情况或师生反映较为集中的突出问题，研究解决对策。学校党委常委会会议每年至少研究一次“接诉即办”工作，指导解决难点、痛点问题。

2. 建立三级响应机制。对师生员工诉求实施三级响应：对于突发事故、不稳定因素以及可能造成师生员工生命财产损失的诉求，2 小时内办理解决；对于水电气热等基本生活保障以及影响师生员工正常学习工作的诉求，24 小时内办理解决；对于其他复杂事项，一般应在 5 个自然日之内办理解决。

3. 建立首接负责机制。对师生员工诉求实行首接负责制，接到诉求转办件的承办单位为首接单位，对转办件的办理负有直接责任，不得推诿拒接，接件工作人员即为首问责任人，对师生员工提出的诉求或问题，有责任和义务给予满意答复。涉及其他单位的，首接单位应当牵头协调办理，其他有关单位应当配合，并在规定期限内将办理结果送至首接单位，不能按期办结的，应当说明理由并报告阶段工作情况。

4. 建立考核评价机制。根据全校各单位每月办理“接诉即办”情况，实行月度考评并根据成绩排名。考评采用“百分制”，对纳入考评基数诉求件按照响应率占比 10%、办结率占比 50%、满意率占比 40%的方式计分，其中满意率按照三个档位计分，即“非常满意”“满意”计 100 分，“基本满意”计 80 分，“不满意”“非常不满意”计 0 分。对于涉法涉诉类、表扬类、来电信息保密（无联系电话）或经研判不宜纳入考评的诉求件不计入考评事项。月度考评结果在一定范围公开。

5. 建立成果运用机制。对于月度连续三次考评排名靠后的承

办单位，约谈其主要负责人，剖析问题成因，制定整改措施，推进主动整改。同时各单位办理‘接诉即办’工作情况和考评结果将纳入年度处级单位考核和全面从严治党主体责任落实情况考核。

## 六、工作要求

1. 高度重视。各单位要提高政治站位，牢固树立服务意识，安排专人负责师生员工诉求办理工作，对师生员工诉求要做到闻风而动、接诉即办，不断提升师生员工满意度。

2. 协调联动。对于涉及多个部门的诉求，各单位要强化配合，高效联动，主责单位要主动担当，协同部门要积极配合，确保“事事有回音、件件有落实”。

3. 注重长效。各单位定期梳理排查复杂疑难和重复诉求案件，特别是对一些苗头性、倾向性问题，加强分析研判，做到提前处置、源头预防；对一定时期内反映集中的问题，提前做好相关工作预案，把问题解决在萌芽环节，力求通过一个诉求解决一类问题，举一反三，做到未诉先办。