

安徽理工大学文件

校政〔2022〕129号

关于印发《安徽理工大学学生成长发展诉求 处置工作办法（试行）》的通知

各单位：

《安徽理工大学学生成长发展诉求处置工作办法（试行）》
已经学校研究通过，现予印发，请认真遵照执行。



安徽理工大学学生成长发展诉求处置 工作办法（试行）

第一条 为推动学校健康可持续发展，更好地服务每一位学生成长成才，搭建科学有效的学生反映意见、表达诉求、解决争议的平台和途径，畅通交流与沟通的渠道，切实保障学生在校期间成长发展的合理化诉求，制定本办法。

第二条 学生成长发展诉求主体为本科生、研究生和留学生，学生诉求处置工作责任主体为各学院以及学校相关职能部门。

第三条 学生成长发展诉求及意见处置主要工作内容包括：学生在校学习期间所反映的关于教育教学、学生管理、服务保障、突发状况和疫情防控等工作的合理化诉求和意见建议。

第四条 处置工作原则

- （一）实行“清单+闭环”工作机制；
- （二）严格时限，注重实效；
- （三）归口办理，分工承办。

第五条 处置工作流程

（一）学生在遇到问题表达诉求和反映意见时，可以第一时间向辅导员反映，辅导员根据学生所反映的情况，在自己的职责能力范围内能解决的要妥善及时处置，能解答的要及时回应学生关切；辅导员若解决不了的，及时向所在学院汇报，由学院负责协调处置；学院若解决不了的，可以及时与学生处、

研究生院、国际学院协商，协调学校相关职能部门协同处置。

（二）建立“一站式”学生社区民主接待日制度。民主接待日由学生处、研究生院、国际学院统筹安排，相关职能部门及各学院党委副书记轮流值班，原则上每周接待一次，接待时间为每周二下午，寒暑假、节假日除外；接待工作须建立学生反映事项台账。各学院也可根据实际，建立学院民主接待日制度。

（三）建立月度会商机制。由分管学生工作的校领导召集，学生处、研究生院、国际学院共同牵头，每月组织相关职能部门负责人、各学院党委副书记和学生代表召开月度会商会议，讨论、研究学生反映比较集中、涉及多部门协同、复杂疑难不宜办理的事项，提出解决办法，细化任务分工，逐一落实反馈。如遇学生反映较多的紧急事件，可临时召开会商会议，及时做出处置及反馈。

第六条 处置工作反馈

（一）对于学生反映的诉求事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的，学院层面须及时妥善处理，并进行情况反馈。

（二）对于学生反映比较集中、涉及多部门协同、复杂疑难不宜办理的事项，应在月度会商会议结束后5个工作日内作出处置情况反馈；情况特别复杂的，应在10个工作日内作出处置情况反馈。

（三）对于学生反映的处置困难、手续复杂的事项，学生所在学院及相关职能部门要与学生保持常态化联络，可以通过“辅导猫”平台或电话、短信、微信等多种形式，及时向学生

通报处置工作进展情况。

第七条 处置工作要求

（一）各单位要牢固树立“以生为本”的责任意识，对学生反映的问题要第一时间深入调查研究，积极主动与学生沟通联系，及时全面、客观准确地了解和处置，严禁推诿拖延，避免造成事态扩大。

（二）各单位要切实提高政治站位，增强学生教育、管理、服务工作的主动性和时效性，认真、妥善处置学生反映事项，力求做到事事有回应，件件有落实。

（三）各单位要结合学生需求和工作实际，建立健全学生发展成长诉求处置工作机制，提升处置工作的科学化、规范化和制度化水平，确保校园和谐稳定。

第八条 本办法自发布之日起执行。

第九条 本办法由学生处、研究生院、国际学院共同负责解释。