



师生服务热线工作办公室、信访工作办公室

2020年初，学校成立了师生服务热线工作办公室，与信访工作办公室合署办公，构建了集热线电话、电脑端平台、微信小程序于一体的综合性服务平台“师生服务热线平台”（以下简称服务平台），全面受理师生咨询、意见、建议、投诉等各类诉求。两年来，师生服务热线工作办公室坚持以“办好一件事、温暖一颗心、凝聚一份力”为服务理念，秉持“便捷、畅通、规范、高效”的工作理念，按照“一号受理、按责转办、精准派单、督办反馈”的工作机制，把经办“小诉求”当作工作“大作为”，全力为师生排忧解难。形成了线上与线下相结合、PC端与移动端相融合、学校与师生多头直线互通的工作格局，实现了师生反映诉求“一条线”、诉求受理“一条线”、热点问题发布“一条线”、汇集师生智慧“一条线”、舆情分析研判“一条线”的工作目标。在工作中，不断打通师生服务中的“盲点、堵点、痛点”，逐步形成了“有问题，找热线”的工作局面。师生服务热线平

台被评为2020年徐州市践行网上群众路线优秀创意案例。

1. 为“疫”连线，当好疫情防控“前哨兵”。科室承担着“三线一平台”日常管理服务工作（防疫专线83590060、服务热线83590001、政务专线83590009，服务平台），三线相结合24小时接听，平台24小时运行，确保师生诉求受理全天候、零死角、不断线，有力保障服务平台的运行及师生诉求的回应与解决。2020年疫情发生以来，各类防疫政策咨询、防疫工作产生的各类诉求激增，尤其是2022年4月来校园封闭期间，日均处理电话量60余个，服务平台月受理各类诉求700余件，为维护校园和谐稳定发挥了重要作用。

2. 疏心解忧，当好校园稳定“减压阀”。师生的每个诉求都不是平白无故产生的，有的是客观存在问题，有的是主观认识存在偏差，来访、来电等多是带着问题和情绪而来，科室自然成了面对的主诉口，承担了大量的负面情绪的宣泄渠道。科室坚持耐心倾听，将心比心，以心换心，做师生服务贴心人，把接访接电吸收负面情绪作为一种修行，做一块吸水的“海绵”，在切实解决师生合理诉求的同时，带着感情去工作，努力为师生纾困解难，疏心解忧。

3. 协同联动，当好诉求办理总调度。通过健全工作体系。明确了师生服务热线工作明确工作责任人和联系人，组建了工作联系微信群，起草制定了《中国矿业大学师生服务热线运行管理办法》（审议稿），进一步明确了师生服务热线平台功能定位、工作机制、工作机构、职责分工、受理范围、运行要求、督办与考核等。同时依托于平台流转短信提醒、

催办提醒、数据统计、数据播报、信息检索、满意度评价等数字化功能与各部门形成工作合力。

4. 注重实效，当好服务质量监督台。通过建立健全热点诉求专报机制、部门联动机制、政务值班对接跟进机制、受理诉求月报机制、重点事项督办机制等，按照职责转办、归口协办、提请校领导批示专办等模式，强化督查督办，狠抓办结效率和质量。定期将诉求受理书记、办结率、办结时长、满意度等情况通报全体校领导和各单位主要负责人，确保师生反映的各类诉求做到件件有着落、事事有回应。

5. 分析研判，当好决策辅助信息台。持续关注师生反映的各类问题，认真梳理，分析研判，并根据热度及时向学校领导汇报。比如总结梳理学生关注的“医”“食”“住”“行”“学”5大方面9大类46小类诉求供学校参阅。针对校园封闭期间快递物流、校园班车以及近期军训安排、提前放假等学生关注度比较高的热点问题及时梳理汇总，上报校领导参阅辅助决策及时分析研判，调整政策，减少舆情及稳定风险等等。

6. 创新理念，探索服务育人新平台。学生日常反映的诉求主要集中在学习生活等细节，关于学生培养和学校发展等全局性诉求很少。有的学生依赖性较强，“等靠要”的思想较重，有的学生自我意识较强，个人利益看得比较重，有的学生仅局限于自身角度考虑问题，有的学生对学校的认同感不够，主动学习、主动查询信息、主动靠自己解决问题的意识不够等等。侧面反映出部分学生急需加强教育引导。以服务平台为抓手，切实将育人理念覆盖到每个服务部门，牢固

确立办实事、出实绩、求实效的工作导向，在办理诉求的过程中，通过电话沟通、面对面交流、召开座谈会、有温度的书面答复等方式合理教育引导学生，充分发挥平台服务育人功能，在服务育人成效上力求实现新的突破。

截至2022年6月27日，平台共受理师生诉求6716件，办结6659件，平均办结时长20小时，1天内办结率73.2%、3天内办结率92.3%，当前办结率99.2%，满意率97%。先后发布信息公告、热点问题51条，热点诉求专报29期，受理情况月报15期，运行年度报告2期，梳理知识库信息273条，处理徐州市12345政府热线工单217件。对回应师生反映的问题，维护校园稳定，及时反映社情民意，舆情监控，协助破解学校治理难题，推动提升学校治理能力，提升师生幸福感、获得感起到了重要作用。