

# 官渡区教育体育系统投诉处置办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为加强和规范全区教育体育系统投诉处置工作，畅通师生、家长等反映问题的渠道，维护好广大师生合法权益和身体健康，根据国家、省、市有关法律法规，结合官渡区实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于区教育体育局（含机关、下设事业单位、区体育训练中心、区体育馆）、全区各级各类学校、幼儿园（以下统称学校）以及校外教育培训机构（以下简称培训机构）。

**第三条** 本办法所指“投诉”包括反映情况、投诉请求、提出建议、意见等。

**第四条** 本办法所指“投诉人”为通过各种渠道反映教育体育系统应当受理的投诉的自然人或集体、组织、单位。“被投诉对象”为投诉人投诉的集体、组织、单位及个人。

## 第二章 原则

**第五条** 投诉处置工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党的教育方针，坚持以人民为中心原则。

**第六条** 官渡区教育体育系统各单位应当认真处理投诉事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。

**第七条** 投诉处置工作遵循合法、公正、高效的原则，有诉

必受、有诉必办、有诉必回，压实主体责任，按照“分级分类、闭环处置”要求开展。

**第八条** 投诉人提出投诉事项，应当客观真实，对所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

### 第三章 受理

**第九条** 区教育体育局、学校、培训机构应当设置并公开投诉电话、信箱、邮箱等，通过公开渠道受理投诉。区教育体育局应当依托来信来访、“12345”政务服务便民热线等平台多渠道受理投诉。

**第十条** 投诉受理范围主要包括：师生、家长或其他个人及组织反映教育体育系统在招生入学、教育教学、师生权益保护、收费管理、师德师风、校园安全及食品安全等方面的情况问题，提出建议、意见或诉求。

**第十一条** 对于投诉事项，受理单位应当自收到之日起 15 日内以电话、书面等形式告知投诉人受理情况，但投诉人联系电话、住址不清的除外。

**第十二条** 投诉具有下列情形之一的，不予受理并自收到之日起 5 个工作日内以适当方式告知投诉人：

(一) 个人情感纠纷、经济纠纷等非教育体育系统受理范围的投诉；

(二) 投诉已依法依规处理，投诉人在无新线索情况下以同

一事实或者理由重复投诉的；

（三）应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；

（四）其他依法不应当受理的情形；

（五）法律法规对投诉事项的受理和处理另有规定的，从其规定。

## 第四章 办理

**第十三条 投诉办理实行“分级分类办理制”。**

（一）学校（或培训机构）收到的投诉件，由学校（或培训机构）进行办理，学校（或培训机构）纪检部门进行监督，办理完成后每季度汇总办理情况，报区教育体育局备案；涉师生安全、食品安全、网络舆情等情况紧急、影响较大的投诉件，边办理边上报区教育体育局，会商办。

（二）区教育体育局收到的投诉件，由区教育体育局进行办理，办理完成后存档；涉师生安全、食品安全、网络舆情等情况紧急、影响较大的投诉件，边办理边上报区委、区政府，会商办。

（三）对于社会关注度高、影响面大或涉及其他行政主管部门管理范围内的投诉，由区教育体育局上报区委、区政府提级办理。

**第十四条 投诉办理实行“首办责任制”。**学校（或培训机构）收到的投诉件，收件办理学校（或培训机构）为首办责任单位；

区教育体育局收到的投诉件，区教育体育局为承办责任单位；涉及两个或两个以上学校（或培训机构）的投诉事项，由区教育体育局以投诉涉及的主要事项进行研判确定牵头学校（或培训机构），牵头学校（或培训机构）作为承办责任单位。承办责任单位负责整件投诉所涉办理工作的组织、协调和管理。其中按岗位职责或单位指定受理、办理投诉事项的首位工作人员为承办责任人。承办责任单位应当履行以下职责：

- （一）按照闭环管理的要求，对投诉件办理、协调、分析、反馈、上报、舆情管控和通报等各个环节进行全过程管理；
- （二）组织力量对投诉内容采取现场调查、面谈核实、调取资料等方式，分析研判、查清事实，依法依规作出办理和处置；
- （三）对涉及多学校、培训机构或多部门事项的投诉，履行横向协调职责，制定投诉联动办理工作计划，牵头对投诉件进行会商会办、跟踪督办；
- （四）及时向投诉人反馈办理进度、处置结果等；
- （五）对于影响面较大、社会关注度高的投诉，及时向上级教育行政部门及区委、区政府上报投诉办理进展和处置情况；协调做好投诉办理情况通报、重要信息发布、舆论引导、舆情管控等工作，相关学校、培训机构应当积极配合，确保投诉办理在期限内完成。

## 第十五条 投诉办理实行“限时办结制”。

- （一）学校（或培训机构）收到的投诉件，承办学校（或培

训机构）应当自投诉受理之日起 30 个工作日内办结。

（二）区教育体育局收到的投诉件，区教育体育局应当自投诉受理之日起，按明确办结时限要求完成办理。

（三）对于投诉情况较复杂，因客观因素不能按期办结的，投诉承办单位应当及时向相关部门提出延期申请，但延长时间不能超过有关规定要求。投诉承办单位在办理投诉过程中因检验检测、鉴定等所需时间不计算在投诉办理期限内。

**第十六条** 投诉办理实行“联动办理制”。对于影响面较大、存在重大风险或涉及其他行政主管部门管理范围内的投诉，投诉承办单位应当迅速作出回应，学校（或培训机构）应当及时向区教育体育局报告，区教育体育局应当及时向区委、区政府上报，召集有关部门成立工作专班，边核查、边办理反馈、边上报通报，必要时启动相关应急预案。涉及多部门职能的投诉件，及时召开协调会议，组成联合调查组，会商共办，高效办理。及时协同宣传、网信和新闻媒体等部门，做好信息发布、情况通报等工作。

**第十七条** 投诉办理实行“满意评价制”。投诉件办理后，投诉承办单位应当将办理结果以适当方式反馈投诉人；对涉及多学校（或培训机构）或多部门办理的投诉件，由牵头办理单位进行反馈。反馈投诉办理结果时，投诉人可以适当方式，对投诉办理情况进行满意度评价，投诉人不满意的，投诉承办单位应当向投诉人说明理由。投诉人在投诉办理过程中对办理进展情况进行咨询的，投诉承办单位应当以适当方式告知其正在办理及计划完成

时间。

## 第五章 信息管理

**第十八条** 投诉承办单位应当依照档案管理的有关规定，对有保存价值的文字、音像等资料立卷归档，留档备查。

**第十九条** 区教育体育局定期收集、汇总、分析、研判全区学校投诉办理情况和涉及投诉管理的咨询、意见和建议等，规范学校投诉的受理、转办、跟踪、协调、汇总、分析、反馈、通报等工作，加强对投诉信息的监测、管控，及时进行预警，有效防范学校安全风险。

**第二十条** 区教育体育局应当定期汇总、分析全区范围的投诉信息，对具有规律性、普遍性的问题，及时形成工作建议，上报区委、区政府。

## 第六章 监督与责任

**第二十一条** 区教育体育局应对投诉办理成效进行监督，对涉及打击报复投诉人、办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、无正当理由不受理、未按时限办结等不良情形的线索，依纪依法进行处理。

**第二十二条** 区教育体育局根据工作需要，可以对投诉办理情况进行回访，听取投诉人意见和建议，并记录回访结果。

**第二十三条** 区教育体育局应当加强全区学校、培训机构投诉管理工作相关人员的培训教育，编制培训计划，规范培训内容，对投诉管理工作人员进行分级分类培训。

**第二十四条** 投诉承办单位应当依法保护投诉人、被投诉对象的合法权益，遵守下列工作准则：

（一）投诉承办人员与投诉内容或者投诉人、被投诉对象有利害关系或可能影响公正处理的，应当回避；

（二）投诉登记、受理、处理、跟踪等各个环节，应当依照有关法律法规严格保密，建立健全工作责任制，不得私自摘抄、复制、扣押、销毁投诉材料；

（三）严禁泄露投诉人的相关信息；严禁将投诉人信息透露给被投诉对象及与投诉案件查处无关的人员，不得与无关人员谈论投诉案件情况；

（四）投诉办理过程中不得泄露被投诉对象的信息。

**第二十五条** 投诉承办单位工作人员在投诉处置工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，或者违反本办法规定造成严重后果的，应当依法追究相关人员责任；构成犯罪的，移送司法机关处理。

## 第七章 附则

**第二十六条** 本办法由官渡区教育体育局负责解释。

**第二十七条** 本办法自印发之日起施行。