

上海立信会计金融学院

学生园区事务“接诉即办”工作要求

学生园区事务“接诉即办”工作是上海立信会计金融学院推动落实“一站式”学生社区综合管理模式改革的重要举措，致力于通过创建“接诉即办”工作机制，将服务主动深入学生社区，贴近学生、方便学生，第一时间协调解决学生在社区遇到的急、难、愁、盼问题，将学生问题、矛盾化解在一线基层，坚持“围绕学生 关照学生 服务学生”的育人理念，切实做到化“最后一公里”为“服务零距离”，探索实践立信学生社区综合育人的“枫桥经验”。

一、指导单位

党委学生工作部、学生处、党委武装部（学生园区管理办公室）

二、服务平台

1.服务热线：

园区办：021-50213005

报修电话：021-50218560（上川路校区）

021-67705175（文翔路校区）

2.接诉邮箱：lxshyq2023@163.com

3.微信留言：立信生活园区公众号

4.即时投递：意见箱

5.服务窗口：学生之家“接诉即办”窗口

三、协调机制

- 1.第一级：园区办、学生园区物业，简单事项快速处理；
- 2.第二级：学生园区事务联席会议制度，复杂事项多部门协调；
- 3.第三级：“一站式”学生社区综合管理模式建设工作领导小组，重大事项领导小组决策。

四、工作目标

接诉即办，高效协调，就地解决，问题不扩大，矛盾不上交，切实维护学生社区安全稳定。

五、工作要求

- 1.每日巡查：每日例行巡查、检查各接诉服务平台的来信来电；
- 2.首接负责：烦接诉第一人，即作为首接负责人，联系协调跟进本诉求处置进程；
- 3.快速响应：接诉人员对于已有处理机制的问题，接诉登记后立即予以处理；对于需转接转办的，登记后立即转接转办；无论接诉事项是否能够协调解决，必须于3个工作日内予以答复；
- 4.规范流程：形成“受理登记-处置解决-反馈确认-事项归档”的规范服务流程。