**荆州学院学生资助工作咨询投诉处理实施办法**

为了进一步规范我校学生资助管理工作，实现学生资助工作管理制度化、质量标准化、程序规范化，落实省资助管理中心相关文件精神，结合我校实际情况，特制定本办法。

**一、咨询投诉受理部门联系方式**

地点：荆州学院学生资助管理中心办公室(大学生活动中心三楼301)

电话: 0716-8066180

电子邮箱: 1968977011@qq.com

学生资助管理中心咨询投诉受理人：童灏然

各二级学院应设立本学院学生咨询投诉电话，并指定受理人。

**二、咨询投诉形式**

咨询投诉可以采用口头、书面、电话、电子邮件等形式，涉及重大事项的投诉，一般应采用书面形式。

**三、受理内容**

家庭经济困难学生和学生家长对国家资助政策体系的咨询以及对资助工作有关问题的投诉。

**四、咨询处理**

各二级学院辅导员、资助工作经办人、二级学院党总支（副）书记以及学生资助管理中心工作人员接待咨询者要礼貌、热情、诚恳、认真做好登记，并记录咨询内容。对于咨询者提出的问题要给予耐心细致的解答，对于咨询者通过电子邮件或书面提出的问题要及时给予回复。

**五、投诉处理**

学生资助工作投诉受理人在接待投诉者时要礼貌、热情、诚恳、认真做好登记，并记录投诉内容，及时提出拟办理意见上报领导，根据领导批示，督促相关部门依据政策法规和程序办理，具体流程如下：

1. **学生向二级学院投诉**

**1.投诉范围为班级某人**

由二级学院对其投诉事宜进行客观的调查，如经调查证实投诉事件属某，则由投诉人所在班级的辅导员，写出书面报告，陈述事由与处理办法，上报二级学院党总支（副）书记，由二级学院党总支（副）书记最终拟定处理办法并负责监督实施。

**2.投诉范围为班级**

由二级学院对其投诉事宜进行客观的调查，如经调查投诉事件属实，则投诉人所在班级的辅导员将相关事项详细过程汇报至二级学院党总支（副）书记，由党总支（副）书记写出书面报告，陈述事由与处理办法。上报二级学院院长，由二级学院院长最终拟定处理办法并负责监督实施。

1. **学生向学校投诉**

**1.投诉范围为班级某人**

(1)如果投诉事件情节较轻，由校学生资助管理中心将投诉转送投诉各二级学院相关辅导员，辅导员老师对投诉事件进行客观调查，并写出书面调查报告，报于校学生资助管理中心审定后，处理实施；

(2)如果投诉事件情节较重，由校学生资助管理中心将投诉转送投诉二级学院党总支（副）书记，由二级学院党总支（副）书记及学生资助工作经办人组织对投诉事宜进行客观的调查，经调查属实的，由二级学院党总支（副）书记写出书面报告，陈述事由与处理办法，上报二级学院院长并由其拟定最终处理办法，报于校学生资助管理中心审定后，处理实施。

**2.投诉范围为班级**

(1)如果投诉事件情节较轻，由校学生资助管理中心将投诉转送投诉二级学院党总支（副）书记，并由其组织对投诉事宜客观的调查，经调查属实的，由二级学院党总支（副）书记写出书面报告，陈述事由与处理办法，上报二级学院院长并由其拟定最终处理办法，报于校学生资助管理中心审定后，处理实施；

(2)如果投诉事件情节较重，由校学生资助管理中心将投诉转送投诉二级学院院长，由二级学院院长及党总支（副）书记，直接组织对投诉事宜进行客观的调查，经调查属实的，由二级学院党总支（副）书记写出书面报告，陈述事由与处理办法，上报二级学院院长并由其拟定最终处理办法，报于学生资助管理中心审定后，处理实施。

**3.投诉范围为二级学院**

由学生资助管理中心对投诉事宜进行客观的调查，如经调查属实，由校学生资助管理中心写出书面报告，陈述事由与处理办法，报学校主管学生工作副校长批示后，处理实施。

**六、咨询投诉受理时限**

所受口头或电话咨询应马上给予答复，书面或电子邮件咨询应24小时内给予回复。

所受口头或电话投诉应马上进行调查，尽可能当场作出答复；一般书面投诉在24小时内作出答复；对于比较复杂并且需要各方面调查的投诉，应在5个工作日内作出答复。

**七、答复反馈**

咨询投诉处理完毕后应及时将处理意见反馈给咨询投诉人，书面咨询必须书面回答，其他咨询投诉以口头答复为主。

**八、其他**

（一）咨询投诉人对处理意见不满的，相关部门应该进行再次调查，并根据调查的事实进一步提出处理意见。

（二）对于虚假投诉或恶意投诉，一经查实，将对投诉人进行批评教育，情节严重的将按照《荆州学院学生违纪处分实施办法（试行）》给予纪律处分。

（三）及时做好学生咨询投诉事宜备案工作，一切咨询投诉资料由学生资助管理中心备案。

（四）本办法自公布之日起执行，由学生工作处负责解释。