郑州智能科技职业学院学生资助工作咨询投诉处理办法

为维护学生对我校资助工作的知情权、参与权和监督权，认真解答学生及学生家长提出的有关学生资助工作的咨询、投诉和建议，特制定本制度。

第一条 受理内容

（一）学生及家长对国家和学校资助政策有关问题的咨询。

（二）学生及家长对资助工作中有关问题的咨询或投诉。

第二条 受理方法

（一）咨询投诉电话：18638795658

（二）来访咨询投诉地址：学生资助管理中心

（三）电子信箱投诉：xsc18638795658@163.com

（四）书面投诉。

第三条 投诉要求

（一）学生及家长对学校资助工作有问题或意见，可以通过以上 4 种渠道反映或投诉，投诉人必须对投诉内容的真实性负全责，严禁捏造或恶意夸大事实。

（二）在事实不清、没有查实依据的情况下，投诉人不得在网络媒体发布有损学校形象的言论，一经查实严肃处理并给予相应处分。

第四条 咨询或投诉处理工作要求

（一）受理人员受理咨询或投诉时，应礼貌、热情、细致、诚恳。咨询或投诉处理，要坚持实事求是、有错必究，维护投诉人正当权益的原则。

（二）对于电话或来访咨询投诉事项，能当场解答的当场答复；不能当场解答的应填写《咨询投诉受理单》，把咨询内容或投诉意见记录下来，在受理之日起五个工作日内向咨询或投诉人作出答复；因特殊原因，在规定时间内无法处理完毕的，应及时向咨询或投诉人说明情况，并负责处理完毕。

（三）投诉性质划分为实名投诉和匿名投诉。对实名投诉，受理人员填写《咨询投诉受理单》，按照有关规定予以办理。对重要的匿名投诉，要了解情况，审核可靠性；一般的匿名投诉只备案不处理。

（四）投诉受理人员要对投诉人的相关信息进行保密，严防打击报复现象发生。如出现随意泄露信息或打击报复现象，则追究责任人的责任，必要时给予相应处分。

（五）对于投诉事项，一经查实，学校将及时处理整改并对相关当事人给予处分。如经查实与事实不符，学校对投诉人根据相关规定予以处理。

（六）咨询或投诉事项处理结束后，要及时整理处理记录。

第五条 本办法自发布之日起施行，由学生资助管理中心负责解释。