

中共乐山师范学院委员会

乐师院委〔2023〕85号



关于印发《中共乐山师范学院委员会解决师生“急难愁盼”问题实施办法》的通知

各二级党组织、校内各单位：

《中共乐山师范学院委员会解决师生“急难愁盼”问题实施办法》经党委常委会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

中共乐山师范学院委员会
2023年7月4日



中共乐山师范学院委员会

解决师生“急难愁盼”问题实施办法

师生“急难愁盼”问题是指师生反映的最关心最直接最现实的切身利益问题，解决师生“急难愁盼”问题具有重要性、必要性及紧迫性。学校始终坚持社会主义办学方向，坚持人民至上，全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实党的教育方针和习近平总书记对教育工作的重要指示精神，为回应师生关切，满足师生期盼，及时解决好师生的“急难愁盼”问题，切实维护师生利益，不断赢得师生信任，增强师生获得感、幸福感、安全感，凝聚成推动学校高质量发展的磅礴力量，形成常态化长效机制，制定如下实施办法。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的二十大精神，心怀“国之大者”，坚持人民至上、自信自立、守正创新、问题导向、系统观念、胸怀天下，以立德树人为根本任务，以为党育人、为国育才为根本目标，强化思想铸魂、深入实施人才强校战略、紧擎学科龙头加强学科建设、深化教育教学改革、优化改善办学条件，坚持以点带面、举一反三，聚集师生“急难愁盼”，认真抓好问题解决落实。

二、总体要求

遵循高等教育发展规律，立足学校当前发展实际，针对师生

反馈的问题，进一步明确目标，分解任务，落实责任，杜绝官僚主义和形式主义，努力在解决突出问题上下功夫，在创新体制机制上、在促进科学发展上下功夫，使学校在为师生办实事、让师生得实惠方面有新成效，在健全制度体系、推进科学发展方面有新进展，努力办好让党和人民满意的教育。

三、基本原则

（一）师生至上，服务为本。将坚持人民至上落实到为师生解难题、办实事的行动中，以师生利益为中心，以为解决师生困难为目的，将解决好师生员工普遍关心的突出问题、最困难最忧虑最急迫的实际问题作为工作的重心。

（二）以点带面，突出重点。立足学校发展现状，针对面临的机遇与挑战，存在的问题与成因，特别是针对影响和制约学校内涵发展的根本问题，进行总体策划，全面解决。同时，抓住关键和重点环节，对关系群众切身利益、师生员工反映强烈的实际问题，集中精力加以解决，以点带面，协同推进。

（三）立足当前，着眼长远。根据轻重缓急和难易程度，把近期解决和远期解决结合起来，既抓住当前，从最迫切最需要解决的问题入手，让广大党员干部、师生员工看到实实在在的成效；又要着眼长远，在科学分析的基础上，努力建立长效机制，促进学校事业的持续健康发展。

（四）措施可行，务求实效。要坚持从实际出发，注重工作的具体化、责任化，强调方案的针对性、可行性，把任务分解细

化，把责任落实到人。同时，切切实实解决一些实际问题，力求在方案实施期间取得一批实践成果，真正让师生员工感受到变化。

（五）尽力而为，量力而行。解决问题坚持实事求是，尽力而为，量力而行，避免搞形式主义、短期行为。对具备条件、能够解决的问题立即着手解决，对暂不具备解决条件的问题，积极创造条件逐步加以解决。

四、组织机构及职责

根据工作的需要，学校成立解决师生“急难愁盼”问题工作领导小组。

（一）解决师生“急难愁盼”问题工作领导小组

组 长：党委书记、校长

常务副组长：党委副书记、纪委书记

副组长：全体校领导

成 员：党政办公室、党委组织部、党委宣传部、党委统战部、巡察工作办公室（机关党委）、党委教师工作部（人事部、教师发展中心）、党委学生工作部（学生处、招生就业处）、校工会、校团委、后勤保障服务部

主要职责：统一领导解决师生“急难愁盼”问题工作，定期听取工作汇报，研究问题整改方案，保障解决问题条件。

（二）解决师生“急难愁盼”问题工作办公室

领导小组下设解决师生“急难愁盼”问题工作办公室，办公室

设在党政办公室，办公室负责日常工作的协调和推动。办公室下设问题收集研判、问题协调整改、整改监督回访三个工作组。

1. 问题收集研判工作组

牵头单位：机关党委

成员单位：党政办公室、党委组织部、党委宣传部、党委统战部、党委教师工作部（人事部、教师发展中心）、党委学生工作部（学生处、招生就业处）、校工会、校团委、后勤保障服务部、其他二级单位

主要职责：明确畅通师生意见收集渠道，及时响应反馈定期汇总师生意见，分析研判师生“急难愁盼”问题类别，分类提出解决“急难愁盼”问题建议。

2. 问题协调整改工作组

牵头单位：党政办公室

成员单位：涉及师生“急难愁盼”问题整改责任单位

主要职责：协调拟定师生“急难愁盼”问题整改方案，并提请校领导办公会、校长办公会、常委会审定，推进督促师生“急难愁盼”问题整改，督查问题整改情况。

3. 整改监督回访工作组

牵头单位：纪委办公室

成员单位：二级纪委

主要职责：抽访监督问题整改情况，对“急难愁盼”问题反馈和办结后师生满意度进行回访测评，对满意度低或新发现的苗头

隐患及时通知反馈，督促相关单位采取措施积极主动化解，提升师生满意度。

五、师生“急难愁盼”问题收集研判

（一）问题收集渠道

1.常态化收集渠道

学校党委书记、校长、处长（部长、主任）、院长信访专用信箱，师德投诉信箱；投诉电话；校领导接待日；个别谈话交流；寝室和教室走访交流；二级单位其他信息收集平台等。

2.定期组织收集渠道

教职工（工会会员）代表大会提案、团员（学生）代表大会提案；师生座谈会；专项工作督查信箱等。

（二）问题收集单位、收集方式及事项范围

1.信访办公室。通过党政办公室网站设置书记信箱、校长信箱、主任信箱，电话收集（0833-2276399），每周学校主要工作安排中公布校领导接待日信息，收集师生“急难愁盼”事项。

2.教师事务中心（党委教师工作部）。通过党委教师工作部（人事部、教师发展中心）设置师德投诉信箱、教师事务中心现场接待、电话收集（0833-2278296）、每个季度收集一次教师思想动态等方式，收集教师“急难愁盼”事项。

3.学生事务中心（党委学生工作部）。通过学生事务中心现场接待、每个季度收集一次学生思想动态等方式，收集学生“急难愁盼”事项。

4.后勤保障服务部。通过宿舍楼栋、食堂现场接待登记，投诉电话等方式，收集维修、餐饮、宿舍等师生生活服务保障方面“急难愁盼”事项。

5.党委组织部。通过学校领导班子民主生活会召开前征集师生意见，收集师生“急难愁盼”事项。

6.党委统战部。通过人大代表建议、政协委员提案、党外人士代表座谈会、个别谈话交流等方式，收集师生“急难愁盼”事项。

7.校工会。通过教职工（工会会员）代表大会提案、教师代表座谈会等方式，收集教师权益保障等“急难愁盼”事项。

8.校团委。通过团员（学生）代表大会提案、学生代表座谈会等方式，收集学生权益保障等“急难愁盼”事项。

9.教学院、各二级单位。通过单位网站设置处长（部长、主任）、院长信箱，投诉电话，走访宿舍、教室，师生代表座谈会，个别谈话交流等方式，收集师生“急难愁盼”事项。

（三）问题分析研判、分类处理

问题收集单位负责对收集师生意见问题建立台账，并归类整理。属于学校内涵建设和高质量发展的意见或建议，收集单位及时将其反馈到相关部门，融入学校事业发展规划、工作要点、专项工作方案中采纳吸收。属于师生最关心最直接最现实的切身利益问题，作为“急难愁盼”问题进行如下分类处理。

1.分类。师生“急难愁盼”问题分为即时办、限时办、长期办、不能办的问题。“即时办”问题指解决相对简单，有明确责任单位，

不涉及资金预算，马上能启动解决的问题；“限时办”问题指师生反应强烈，解决相对复杂，需进一步调研论证，或涉及多部门协同配合，或涉及追加资金预算等，通过努力在较短时间内能解决的问题；“长期办”问题指解决非常复杂，属于历史遗留问题，或受制于客观条件限制，需要通过一年以上时间努力才能解决的问题；“不能办”问题是指违反法律法规等，不符合高校发展规律，不符合学校办学实际的问题。收集单位分析研判，与问题涉及相关单位会商确定问题具体分类。

2.处理。收集单位将分类为即时办问题及时转送相关责任单位马上解决，将分类为限时办、长期办、不能办问题台账，通过OA中“师生‘急难愁盼’问题收集单”报送到问题收集研判工作组。问题收集研判工作组对收集问题进一步开展分析、调研，将建议集中整改的师生“急难愁盼”事项转送问题协调整改工作组。

（四）研究确定解决“急难愁盼”问题

问题协调整改工作组将建议集中整改的师生“急难愁盼”事项提请解决师生“急难愁盼”问题工作领导小组研究审议，确定学校限时办师生“急难愁盼”问题，明确问题解决责任领导，责任单位，整改时限等。

六、师生“急难愁盼”问题协调整改

（一）即时办问题整改

问题收集单位将收集即时办问题转送到牵头问题解决的责任单位，责任单位应立即整改。

（二）限时办、长期办问题整改

根据解决师生“急难愁盼”问题工作领导小组研究审议事项，问题协调整改工作组协调牵头和责任单位，完善整改措施，形成师生“急难愁盼”问题整改方案提请校领导办公会、校长办公会、常委会审议，并推进问题整改，针对限时办问题通过 OA 中“督查督办单”跟踪督查问题整改情况，定期向解决师生“急难愁盼”问题工作领导小组汇报整改情况。

（三）问题反馈

问题收集单位牵头负责采用各种有效方式及时向师生反馈收集师生“急难愁盼”问题处理情况。

1.对即时办问题原则上应在分类确定后五个工作日内反馈解决问题的责任单位以及办理相关情况，对于涉及个人生命安全等特别紧急问题应立即回应及时反馈。

2.对限时办、长期办问题原则在分类确定后十五个工作日内反馈分类处理情况，定期反馈整改情况。

3.对不能办问题原则上应在十五个工作日内反馈不能办理相关原因。

七、师生“急难愁盼”问题整改监督回访

（一）监督问题整改情况

定期不定期对即时办结问题整改情况进行抽访监督，对确定为学校限时办结问题，全覆盖监督整改，督促问题收集单位定期将整改情况向师生反馈。

（二）回访测评师生满意度

对“急难愁盼”问题办结或反馈说明师生满意度进行回访测评，对满意度低或新发现的苗头隐患及时通知反馈，督促相关责任单位采取措施积极主动化解，提升师生满意度。

八、工作要求

（一）加强宣传，渠道有效。问题收集单位为师生提供诉求表达的便捷渠道，各二级单位加强对师生“急难愁盼”问题反映渠道宣传，搭建学校与师生沟通的有效桥梁。

（二）协同配合，回应高效。问题收集单位应及时主动向相关单位沟通反馈问题，涉及问题解决责任单位间应相互协同配合，做到第一时间回应师生“急难愁盼”问题，第一时间启动问题解决方案，第一时间反馈问题处理情况。

（三）及时整改，注重实效。涉及问题解决责任单位按照师生“急难愁盼”问题整改方案推进整改，举一反三，避免问题久拖不改，同样的问题反复发生，努力提高师生幸福感、满意度。学校将解决师生“急难愁盼”问题实效纳入作风建设考核评价内容。