

北京化工大学昌平校区师生意见和建议 收集处理反馈制度

第一章 总则

第一条 昌平校区已经进入平稳运行阶段，为了保障现有的教学生活与施工建设同时顺利开展，倾听师生员工对昌平校区的意见和建议，不断提高昌平校区民主办学和科学管理水平，在学校原有意见和建议反馈渠道的基础上，新增昌平校区意见和建议反馈机制，特制定本制度。

第二条 本制度的意见和建议是指昌平校区运行管理中有关昌平校区教学教务、资产管理、学生工作、校园安保、校园环境、后勤服务与保障、建设施工的事项。

第三条 本制度适用于所有关心昌平校区建设、运行和管理的教职员工及在昌平校区学习生活的学生。

第四条 意见和建议沟通渠道包括来访、来电、来信、北区办网站回音壁及北区办微信企业号留言。

第五条 师生员工反映意见和建议要客观准确，理性表达利益诉求。

第二章 设置北区接待日

第六条 接待日时间：除寒暑假及法定假日外，原则上每周（按校历）周一下午 3:00—5:00 为北区接待日。接待地点：后勤服务楼第一会议室，接待人员：北区办中层干部。

第七条 接待日工作内容：

1. 受理师生对昌平校区运行工作的意见或建议；
2. 获取师生的正常需求信息；
3. 就师生关心的昌平校区运行工作进行沟通联络；
4. 师生关心的其他昌平校区建设、运行和管理的问题。

第八条对受理的各类意见或建议进行记录、分析，能当面解决或答复的问题向来访者当面说明；需要昌平校区相关部门解答的问题协调相关部门进一步处理；特殊情况可以提交昌平校区管委会集体商议后，再向来访者进行反馈。

第三章 意见和建议收集处理

第九条 师生可以通过以下渠道反映意见和建议：

1. 来信：在昌平校区后勤服务楼南门设置“意见箱”；在北区办网站上设立“回音壁”版面、在北区办微信企业号设置“意见反馈栏”；师生员工意见和建议收集电子邮箱（邮箱地址为：bqb@mail.buct.edu.cn）

2. 来电：昌平校区意见反馈电话：80104010；

3. 来访：昌平校区后勤服务楼 214 室；

由北区办指派专人负责日常接待，收集相关师生对昌平校区运行和管理的意见和建议，作为昌平校区管委会与师生沟通联络的日常交流平台。

第十条 由北区办受理昌平校区相关师生对昌平校区运

行工作的电话、网络、来信、来访等各类意见和建议。

第十一条 北区办对意见和建议内容进行整理记录，按教学教务、校区安全、后勤保障、学生事务、行政管理等类别归整，视情况协调承办部门答复，特殊情况提交昌平校区管委会集体商议。

第十二条 一般情况承办部门接到意见和建议 7 日内完成首次响，对意见和建议做出初步反馈，30 日内完成对相关师生的直接答复；特殊情况 60 日内由昌平校区管委会集体商议后指定承办部门答复相关师生。北区办负责督促承办部门及时处理师生意见和建议。

第十三条 承办部门要及时将处理情况以口头、邮件、书面形式反馈给北区办，以便做好登记和存档。

第十四条 对署真实姓名的师生员工提出的意见和建议一定答复。对不署真实姓名的师生员工提出的意见和建议，能够提供确切信息的只作调研处理，不再反馈。

第十五条 对一段时间内师生反映比较集中的意见和建议，北区办通过微信企业号或者召开情况通报会的形式，集中通报师生反映的热点意见和建议的推进情况。

第十六条 北区办建立师生员工意见和建议收集处理台账，跟踪记录师生员工意见和建议的收集、处理和反馈情况，做好存档。

第十七条 北区办对各类意见和建议内容进行分类、统

计，找出存在的问题和需要改进的地方，制定改进计划和实施方案，不断提高昌平校区民主办学和科学管理水平。定期向分管北区校领导汇报。

第四章 附则

第十八条 北校区各部门应该认真对待师生提出的意见和建议，并及时做出反馈。

第十九条 本制度由 2018 年 9 月 1 日起施行，昌平校区管委会负责解释。