

成都铁路卫生学校文件

成铁卫校（2021）43号

成都铁路卫生学校 关于印发《学生资助投诉处理制度》的 通知

各科室：

结合学校实际情况，学校研究制定了《成都铁路卫生学校学生资助投诉处理制度》。现予以印发，请遵照执行。

附件：成都铁路卫生学校学生资助投诉处理制度



附件

成都铁路卫生学校学生资助投诉处理制度

成都铁路卫生学校在开展中职国家奖助学金的评定评审过程中一直秉承公正公平公开原则，以为学生筑梦保驾护航和激励学习为目标。通过严格按照国家相关学生资助制度和学校相关学生资助制度开展相关工作，帮助学生取得最公平的结果。按照四川省教育厅对学生资助工作要求，为正确落实家庭经济困难学生的各项资助政策，促进并完善学校学生资助工作的开展，确保家庭经济困难学生的受助更加公正、公平、公开，妥善处理和化解在学生资助工作中出现的涉及学生咨询、投诉和举报相关事宜，按照自觉接受群众监督的原则，特制定我校咨学生资助投诉处理制度：

一、受理内容

(一)家庭经济困难学生及学生家长对学生资助政策、制度及我校学生资助政策实施的咨询。

(二)家庭经济困难学生及学生家长对学生国家奖助学金的涉及资助评审及发放工作中有关问题的咨询或投诉。

二、受理方法

以口头、书面、电话等形式受理学生及家长咨询或投诉，对涉及事项重大者，应要求投诉人采用书面形式。

三、咨询或投诉处理工作要求

(一) 咨询或投诉处理，应坚持实事求是、有错必究，维护投诉人正当权益的原则。

(二) 受理人员受理咨询或投诉时，应礼貌、热情、细致、诚恳，并详细记录咨询或投诉内容、投诉人姓名、联系电话等。

(三) 受理人员对受理的咨询或投诉，能当场答复的当场答复；不能马上答复的，应向咨询或投诉人做好解释工作，经调查处理后，在受理之日起五个工作日内向咨询或投诉人作出答复；因特殊原则，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，直至处理完毕。

(四) 受理咨询或投诉后，相关人员应密切配合，进行调查处理，无法处理的，及时报告分管领导或主要领导。

(五) 咨询或投诉答复采取以下方式：口头咨询或投诉以口头答复为主，书面咨询或投诉主要以书面答复为主。

(六) 咨询或投诉事项处理结束后，要及时整理处理记录。

四、联系方式

联系电话：028-67517595

13086695969 邓老师

13550260313 李老师

联系人：邓岚心 李 昕

联系地址：成都铁路卫生学校学生科学生资助办公室
(北辰楼 112)

联系邮箱：2720455478@qq.com 17158947@qq.com

任何学生、老师在中职国家奖助学金的评审、发放过程中发现违规情况都可以投诉，学校资助工作办公室会积极处理学生的投诉，畅通学生投诉反映。鼓励实名举报并提供真实有效的联系方式，以便回复。投诉举报应遵守法律、法规及学校政策规定，对所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实。对投诉情况一经查实，会按规定追究相关责任人责任。

成都铁路卫生学校办公室

2021 年 12 月 29 日印发
