

枣庄技师学院办公室文件

院办发〔2024〕3号

枣庄技师学院 “枣解决·枣满意”平台诉求办理流程

为全面提升诉求办理质效，完善办理机制，优化办理流程，现将“枣解决·枣满意”平台诉求办理流程明确如下：

一、接收

办公室负责接收“枣解决·枣满意”平台派发的《诉求任务单》，根据平台要求明确办理时限（一般为5个自然日）。

对诉求内容不明确的，办公室直接联系诉求人了解情况；对于匿名投诉的，办公室对接“枣解决·枣满意”平台工作人员，明确诉求内容。

二、拟办

办公室负责人根据诉求单业务职责范围，填写拟办意见，报业务分管院领导批办。

涉及学院重大事项或容易产生重大舆情的诉求单，同时报学院主要领导审阅。

三、办理

业务分管院领导批办的相关单位负责人作为诉求经办人，在接到诉求后严格落实“主动联系诉求人”工作制度，全面了解诉求事项，在规定办理时限内形成回复意见，经分管院领导审核后报学院办公室。

涉及学院重大事项或容易产生重大舆情的诉求单，回复意见经分管院领导审核、主要领导审批后，报学院办公室。

四、回复

办公室在接到诉求经办人的电子版回复意见后，在“枣解决·枣满意”平台进行回复，并及时跟踪反馈诉求人的评价。

五、督办

办公室负责诉求问题的督查督办，对正在办理的诉求进行定期跟踪，确保诉求单在规定时限内办理完毕；对于办理结果评价为“不满意”的，办公室联系诉求经办人，进行二次办理。

六、总结

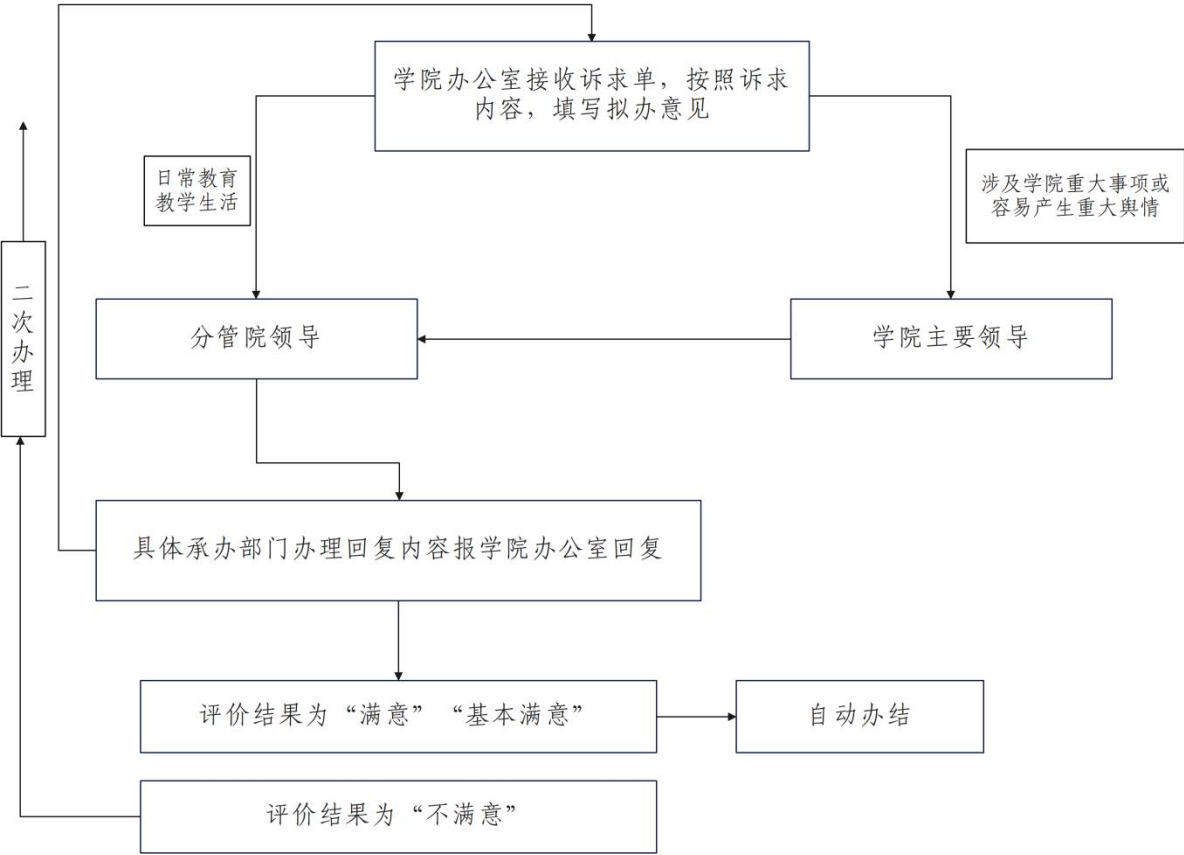
办公室留存《诉求任务单》，定期分类梳理，凝练总结。

附件：“两枣”平台诉求办理流程

枣庄技师学院办公室

2024年12月9日

附件



图：“两枣”平台诉求办理流程

枣庄技师学院办公室

2024 年 12 月 9 日印发

校对：王艺璇