

舟山市中小学素质教育实践学校文件

舟实发【2018】30号

舟山市中小学素质教育实践学校 研学实践教育投诉处理制度

为切实加强学校开展研学实践教育活动责任制，接受社会监督，保证投诉处理行为规范化，特制定本制度。

一、本制度所称投诉，是针对学校及其工作人员，因故意或过失不履行或不正当履行规定或不按规定收费而对查对人合法权益而提出的各种投诉。

二、坚持实事求是、有错必究的原则，坚持惩处与责任相结合，教育与惩处相结合的原则，正确处理各类投诉。

三、学校办公室是学校投诉受理机构和协调部门。市教育局基教处是学校上级督查部门，学校无法处理的投诉事件由市教育局基教处处理。

四、对投诉人要热情接待，详细了解投诉内容和投诉要求，

保护投诉人的合法权益。

五、投诉处理程序

1. 学校办公室接到投诉后，应根据投诉内容和学校各处室的职责范围，将投诉转交相关部门具体处理。

2. 负责投诉处理的处室须落实专人负责，其任务是对投诉涉及的有关事项进行调查、取证、报告。

3. 学校办公室会同具体投诉处理部门对调查报告进行审核，提出初步处理意见报学校领导。

4. 投诉的最终处理决定由学校领导签发，重大投诉事项由学校支委会讨论做出处理决定。

5. 处理决定由具体处理部门送达投诉单位或投诉人。

六、投诉处理时限从受理之日起，须在 15 个工作日内作出处理决定并送达投诉单位或投诉人。

七、学校接受投诉处理的电话为：0580-8170000，邮箱：
zssjxx@126.com。市教育局基教处接受投诉处理的电话为：
0580-2036049。

八、涉及到纪检监察方面的投诉，按有关规定办理，不属于本制度管辖的范围内。

九、本制度自发布之日起实施。

舟山市中小学素质教育实践学校

二〇一八年九月三日