

山西师范大学

网络留言办理工作实施方案

为进一步深入学习实践科学发展观，加强学校领导、各职能部门与师生员工及社会各界的沟通，建立通畅的网络留言办理渠道，根据省政府、省教育厅有关文件精神，结合我校实际，特制定本实施方案。

一、工作目标

深入学习实践科学发展观，紧紧围绕学校中心工作，以构建和谐校园为目标，利用网络及时掌握预警信息，处理苗头问题，维护学校稳定，理顺师生员工情绪，使反映的问题能够及时得到解决，提高学校各职能部门工作效率，要引导、利用和办理好网络留言，树立学校良好形象。

二、工作任务

通过办理师生员工在山西师大门户网站“校长信箱”、“百度贴吧”等网站给学校领导及各职能部门的留言，及时了解师生思想动态，解决师生所反映的问题，有效化解矛盾，促进科学民主决策，确保学校和谐稳定。

1、办理师生员工对学校发展的重要决策，以及涉及师生员工切身利益的意见和建议。

2、办理对学校重大决策和重要工作部署落实不力，执行不到位的问题；师生反映强烈的热点、难点、焦点问题；学校发生的重大突发事件和重要线索等。

3、其他需要向学校反映的情况或重要问题。

三、工作职责

明确网络留言办理工作各相关部门的责任，是认真做好网络留言办理工作的保障和前提。网络留言办理要形成上下联动、分工明确、系统有序的工作机制，保证网络留言办理渠道通畅，及时有效。党委办公室、校长办公室是学校网络留言办理工作的总枢纽，负责汇总、协调与监督各类事件的办理与运转，全校各部门(单位)是网络留言办理工作的执行者，要确定专人负责网络留言的办理、上报工作。校网络中心要及时检查、清理涉及反动言论、人身攻击以及不健康等不良帖子。

四、工作流程

1、收集梳理。党办、校办设专人负责收集和汇总“校长信箱”、“百度贴吧”等网站网民的留言；全校各部门(单位)设专人负责收集本部门(单位)网页上师生员工的留言。梳理筛选后，对拟办理的重要信息建册登记。

2、分类办理。为使师生网络留言能够得到及时处置和回复，将按照“精简程序、轻重缓急”的原则进行办理。一般性或政策规定咨询方面的信息，属各部门(单位)网页上的留言，各部门(单位)及时解决；属党办、校办负责收集的留言，党办、校办直接转发相关部门及时解答。重大工作、重要意见和建议，根据校领导批示意见进行督办。

3、办理制度。师生网络留言办理工作实行限时办理制度，即时发现，及时解决。特殊情况，各部门(单位)接到党办、校办督办信息后，一周内办结并报送结果。对于需要立即解决的紧急问题，要做到急事急办、特事特办。

4、回复反馈。对拟办理的师生网络留言，要做到事事有着落，件件有结果。办理结果通过在校园网首页“校领导接待日”中的“相关回复”栏及时向网络留言者进行反馈。

5、存档工作。对拟办信息，领导批示、转(督)办存根、办理结果等进行归档保存。

五、责任追究

各部门(单位)要在第一时间对网络留言所反映的问题进行核实、调查与处置。并在规定期限内将办理情况书面报告党委办公室、校长办公室。对于敷衍塞责，严重拖缓办结时间，造成不良影响的，责令相关部门负责人作出书面检查，在全校进行通报批评；情节严重的，不实事求是或处置不当，造成严重后果的，要按照学校有关制度进行责任追究。

主题词：下发 网络留言 实施方案 通知

山西师范大学校长办公室 二〇〇九年四月二十日印发

共印 15 份