

辽宁科技大学党委巡察督查办公室

关于书记校长信箱开通以来 运行情况的报告

学校书记校长信箱自 2020 年 9 月 1 日开通运行以来，得到了全校师生员工的广泛关注，信件浏览次数日益增多，信件内容也切实反映出师生员工日常工作中的真实问题，现已成为学校党政联系基层，倾听师生心声，汇聚师生智慧，推动民主治校的重要渠道。现将目前书记校长信箱运行情况报告如下。

一、基本情况

(一) 师生广泛参与，主动建言献策。书记校长信箱在原校长信箱基础上全新升级，已正式运行 10 个月左右。截止 6 月 30 日，信箱共收到 155 封来信，按类别划分，建议类 50 封，投诉类 46 封，意见类 39 封，咨询类 18 封，其他类 1 封，表扬类 1 封；按所涉及内容归口部门划分，后勤与基建管理处 59 封，学生工作处（部）28 封，研究生工作部（研究生院）19 封，安全保卫处（部）8 封，网络信息中心 6 封，图书馆 6 封，体育部 5 封，教务处 5 封，人事处 4 封，财务处 3 封，电子与信息工程学院 3 封，科技处（高新技术研究院）2 封，组织部 2 封，材料与冶金学院 1 封，招生就

业处 1 封，党政办公室 1 封，马克思主义学院 1 封，国际教育学院 1 封；按信件内容划分，主要包括教学管理、师德师风、招生就业、学生管理、校园网建设、校园安全、疫情防控、后勤保障等方面问题。目前，信箱信件处理率达到 100%，回复率达到 100%，公开率达到 84%（去除重复信件后）。

（二）积极吸纳建议，有效推动落实。从书记校长信箱目前运行情况来看，总体上达到了听取建议、沟通信息、改进工作的目的。首先，师生的来信对各方面工作提出了宝贵建议，很多都被学校采纳，对学校规范化建设和科学管理起到了积极促进作用。比如：学生反映扫描电镜预约时间过长、方法落后，严重影响学习和休息时间的的问题，材冶学院第一时间作出整改，重新制定预约方案，规范工作流程，强化人员管理，合理解决了这一问题；教师反映多数教师家中有两辆车，而一名教师仅能登记一辆车进出校园，建议增加登记通行车辆的问题，安保处对此认真调查研究，制定解决措施，采取一名教职工可登记两辆车进出校园的做法，满足了教职工实际需求；学生反映为方便学生晚间体育锻炼，建议延长校园篮球场夜间照明时间的问题，后勤处采纳了此建议，调试校内体育场、篮球场等室外活动场地的夜间照明设备，延长了照明时间等等。其次，学生有很多实际问题通过书记校长信箱得到解答和解决，消除了误解和不和谐因素。比如：学生反映跑早操、奖学金评定与发放、学生保研、宿舍调整、宿舍用电供暖供水、食堂用餐与饭菜质量、校园车辆与环境卫生、体育运动场馆使用等等问题，相关部门都很重视，及时调查了解、核实情况，对能解决的问题立即解决，对一时不能解决的问题和学生心中的疑虑做了耐心细致的回答。再

次，师生的举报、投诉的问题和尖锐的批评，也对那些不敬业、不守职的教职员工起到鞭策作用，对管理干部敲响了警钟。此外，学校通过对信件的公开，不仅便于师生随时浏览信件、进行民主监督，也树立了学校良好的信誉和形象，提高透明度和公信力，也积极宣传学校政策、弘扬校园文化，提高学校知名度和影响力。同时，对于学校存在的问题揭短亮丑，促进相关单位提高宗旨意识、推动整改落实。

（三）提高服务效能，压实责任担当。学校制定出台了《辽宁科技大学书记校长信箱管理办法》，规范了工作方式和工作流程。党委巡察督查办公室严格按照《办法》相关规定，及时对信件反映的问题进行分类划拨，提醒督促有关单位按时回复、限时办结，对来信的内容、回复及处理情况建立台账，实时动态更新；严格把控信件回复质量关，对回复不认真或回复内容不切合实际的信件立即退回，要求其整改重新回复；及时跟踪督办，通过电话询问、现场了解等抽查方式对各单位回复信件的内容进一步了解核实、检查监督，做到随收随办、急事急办、特事特办。多数单位能够重视书记校长信箱工作，指定专人管理，定期查看并认领信件，党政负责人带头回复与处理信件内容，认真负责地解答师生提出的问题，正确对待来信提出的批评性意见（包括不准确或不正确的批评意见）；对来信反映的情况或问题能立即解决的，都及时给予解决或处理，对受各方面条件和因素制约，暂时或现阶段不能解决的问题也能够耐心地解释说明，并提出切实可行的解决方案和措施，确保信件“事事有着落，件件有回音”。

二、存在的问题

书记校长信箱工作虽然取得了一些成绩，但按学校要求和师生的期望还有一定的差距、存在一些问题。一是部分单位存在查看与回复不及时的现象。有的单位负责信箱的同志对划拨的信件没能及时查看或经党委巡察督查办公室电话告知后才查看，导致上报领导较晚，延长了信件回复时间，造成信件超期答复的情况，影响信件的回复效率。二是部分单位信件回复质量有待提高。有的单位回复不够严谨规范，回复信件内容与师生提出的问题有所偏差，未站在本单位的角度上直接或全面的回复信件反映的问题；有的单位的信件回复内容过于简单，缺少对处理过程或问题原因上的说明阐述。三是书记校长信箱操作系统仍需进一步完善。目前系统上的信件内容，主要依靠各单位信息员线下报送部门领导或者分管校领导审阅，在系统流程上未能体现是否经过领导的批示意见。同时，系统在信件统计、处理分类等功能方面还不够完善或属于空白状态，不利于对来信快速有效统计与管理，影响工作效率。

三、下一步工作打算

（一）加强规范管理，提高回复时效与质量。党委巡察督查办公室将进一步规范工作流程，细化工作责任，加强对涉及信件回复单位的监督与指导，及时划拨信件，同时通过学校办公系统精准通知到回信单位的主要负责人和信息员，做到每封信件及时回复、限时办结，绝不拖拉；严格要求信件回复质量，严把政策规定关、文字语言关、解决质量关，做到回复必须依法依规、态度诚恳、通俗易懂、直接具体、统一规范，提升书记校长信箱在广大师生中的公信力。

（二）挖掘有效问题，提升工作能力与水平。定期对书

记校长信箱众多来信进行汇总分析，归纳总结出师生反映的共性和有利于学校发展的可行性建议，将其作为学校今后开展工作的参考依据和有力举措；对师生反映突出的问题，有关单位要找准问题根源、深入剖析原因，自觉查找工作中存在的差距和不足，做到举一反三，建立解决问题的长效机制，确保提升工作能力与水平。

（三）强化督查督办，推动工作落实落地。党委巡察督查办公室对来信反映问题和回复单位落实情况及时跟踪督办，将重点问题的落实情况作为学校重点工作督查督办的重要内容；通过下发督查通知、电话询问、实地走访等方式，不定期对各单位信件问题办理落实情况进行检查，确保师生来信问题真实有效的得到解决，真正做到书记校长信箱不仅能回复问题，还能解决问题。

（四）完善系统功能，增加校外开放功能。进一步规范工作流程和工作方式，与网络信息中心沟通协调，对书记校长信箱管理系统进行优化改进。在系统功能上，增加信件统计与处理分类等模块，提高工作效率；在系统流程上，增加部门领导与分管校领导的审阅、批示环节，规范工作流程；在服务范围上，扩大服务对象，面向社会开放投信渠道，吸纳更多更好的意见建议。

（五）加大宣传力度，多措并举营造氛围。探索建立激励机制，通过充分调研，借鉴其他高校工作经验，结合学校实际，起草制订《书记校长信箱优秀信件评选办法》，并定期与师生、相关部门召开座谈会，评选出优秀信件予以奖励。同时，督促各单位主动做好宣传工作，尤其是在9月初新生入学时，要通过教职工大会、学生会议、工作微信群、QQ群

等方式，向本单位的师生员工宣传书记校长信箱的投信渠道、功能和作用，让更多的师生参与进来，积极为学校发展建言献策，充分营造民主办学和科学管理的良好氛围。

特此报告。

附件：1. 书记校长信箱数据分析图表
2. 书记校长信箱优秀信件

党委巡察督查办公室

2021年7月22日

附件 1

书记校长信箱数据分析图表

表 1

时间	月信件数量
2020 年 9 月	36
2020 年 10 月	8
2020 年 11 月	21
2020 年 12 月	27
2020 年 1 月	0
2021 年 2 月	1
2021 年 3 月	11
2021 年 4 月	13
2021 年 5 月	12
2021 年 6 月	26
总计	155

图 1

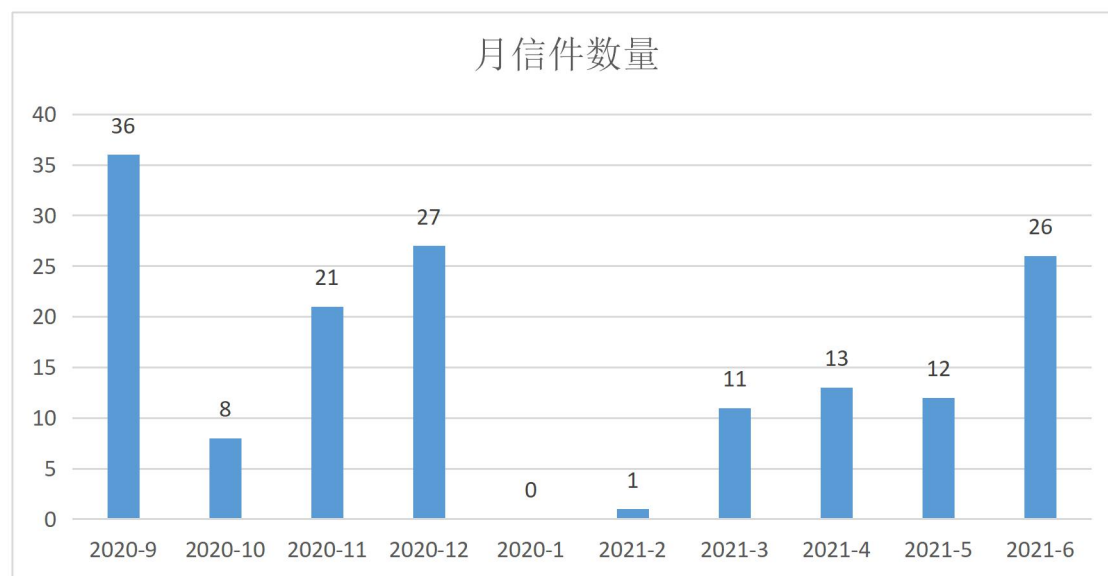


表 2

回复部门	表扬	建议	投诉	意见	咨询	其他	信件数量	占比
后勤与基建管理处	1	22	23	12	1		59	38.06%
学生工作处(部)		8	6	12	2		28	18.06%
研究生院		2	4	7	6		19	12.26%
安全保卫处(部)		5	1	1	1		8	5.16%
网络信息中心		3	2		1		6	3.87%
图书馆		5			1		6	3.87%
体育部		2	2	1			5	3.23%
教务处			2	1	2		5	3.23%
人事处		2	1	1			4	2.58%
财务处			1		2		3	1.94%
电子与信息工程学院			1	2			3	1.94%
科技处(高新技术研究院)				2			2	1.29%
组织部			1		1		2	1.29%
国际交流合作处			1				1	0.65%
招生就业处		1					1	0.65%
党政办公室						1	1	0.65%
材料与冶金学院			1				1	0.65%
马克思主义学院					1		1	0.65%
总计	1	50	46	39	18	1	155	100.00%

图 2

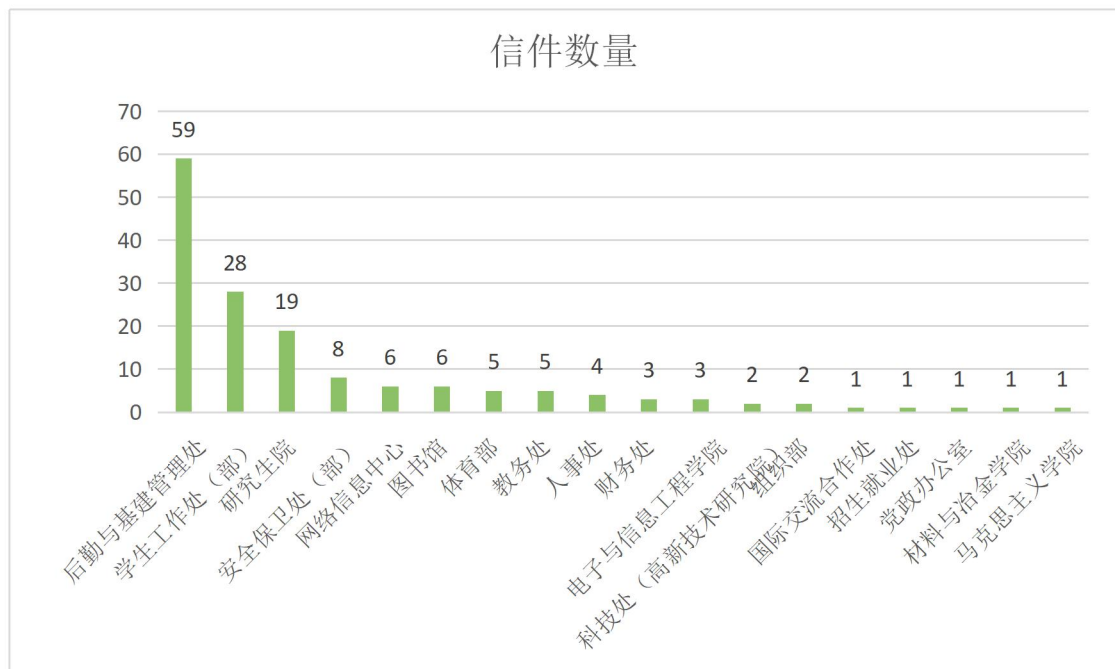
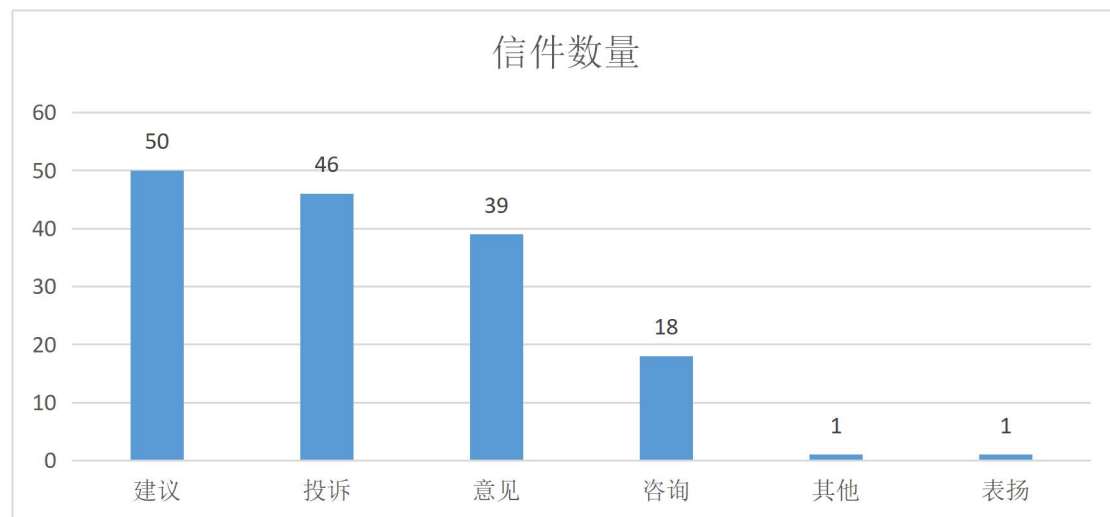


表 3

信件类型	信件数量	占比
建议	50	32.26%
投诉	46	29.68%
意见	39	25.16%
咨询	18	11.61%
其他	1	0.65%
表扬	1	0.65%
总计	155	100.00%

图 3



附件 2

书记校长信箱优秀信件

截至目前，书记校长信箱收到 113 封信件（去掉重复信件后），公开 95 封信件，经梳理汇总后，评选出 10 封对学校各项工作提出较好建议或意见的信件。具体内容如下。

1、关于扫描电镜预约等事宜

——扫描电镜与 OPTON 扫描电镜管理人员有些问题，扫描电镜是硕博人的必备材料表征手段，但现在预约扫描电镜的方法落后，最开始是提前 4 个小时左右去预约，但现在竞争激烈，每次预约都要从第一天晚上 6 点守在电镜门口，通宵熬夜 14 个小时排队！严重影响睡眠休息，管理老师也没有对实际情况采取有效措施，任由此发展，为什么不能使用更方便的网络预约呢！

材料与冶金学院回复：同学，你好！感谢你对学校的关注，对于你提出的问题回复如下：扫描电镜作为材料类专业的重要检测设备之一，目前向全院师生开放使用，但随着近几年来，学院研究生的扩招和师资队伍的强大，扫描电镜的使用频率越来越多，导致预约周期较长，平均三周时间才能约到。现在，实验中心的预约制度为每两周开放预约一次，学生为保证自己能预约到，造成学生要提前很长时间到实验室排队等候、影响学生休息的问题，存在一定弊端。为解决学生预约排队不便的问题，学院结合实验室实际情况，责成实验中心进行认真整改，具体方案如下：1、为方便师生科研课题试验，扫描电镜实验室预约周期全天开放，工作时间

内师生均可预约，由扫描电镜操作管理教师负责。2、学生可根据自身课题需要结合电镜当前的预约情况自选测试时间，或由电镜负责教师统筹安排时间。3、学生如不能按预约时间进行测试，必须提前3天告知电镜负责老师。无故未按预约时间测试的，将按正常测试测试费用的50%收费。4、学生如临时有事无法按预约时间测试，可自行与其他预约的学生进行调换，需提前24小时通知电镜负责老师。5、如遇电镜设备出现故障无法进行测试，由电镜负责教师调整测试时间。

2、关于学校车辆门禁管理等事宜

——尊敬的校领导您好，关于申请学校校门门禁系统想向学校提一点意见，教职工是否可以办理两辆车的门禁通行，因为家中不止一辆车的教职工也较多，出于一些因素换车开的频率也较高，希望可以办理两辆车的通行，便于教职工上下班通行。由于并未见到保卫处有相关规定一位教职工只可办理一辆车的门禁通行，但实际去办理的时候才得知只可以办理一辆车，特此提出意见。如果与学校其他相关规定有矛盾的地方，请忽略本建议，感谢！

安全保卫处（部）回复：老师，你好！感谢你对学校的关注，对于你提出的问题回复如下：学校原则上一位教工只给办一辆车门禁通行，并且车辆车主是教师本人。接到教师提出的建议后，我们研究决定，如果确有需求办理两辆车的，需提供教师本人与第二辆车车主的关系（必须是父母或夫妻），而且第二辆车只能给办理临时的门禁通行（有效期一

年)，到期后如果还有需求需重新办理。要求车辆必须教职工本人驾驶入校，发现弄虚作假取消门禁通行。

3、关于学校西侧室外篮球场晚间路灯开放事宜

——西边室外篮球场的灯，可以到晚上的时候开吗？黑天越来越早了，同学们真的挺想晚上在有灯光的球场打会球儿。希望学校可以给予考虑。

后勤与基建管理处回复：同学，你好！感谢你对学校的关注。学校西侧篮球场照明灯可以根据季节变化设置照明时间。目前后勤与基建管理处正在统一对主体育场、东侧足球场及西侧篮球场等室外场地照明设备进行调试，并于2020年9月18日全部完成，届时同学们晚间可以正常进行室外体育锻炼。

4、关于桃园餐厅菜品改善等事宜

——尊敬的校长：您好！最近食堂的剩饭剩菜越来越多，针对这一个浪费的现象，不能全怪师生，这与食堂有着直接的关系，食堂能把菜做得那么难吃本身也是一种浪费，师生们并不是吃不完而浪费，是菜难吃吃不下浪费。我的师兄师姐们反映，桃园餐厅的八元套餐三年不换菜，一直都是那几样菜，并且一个菜一直是同一种做法。我建议，食堂的菜味道要加强，另外菜要随着季节改变，就算不换菜，同一种菜也可以换不同的做法。我希望我的建议对学校的建设能起到作用，迫切期望校长的回复！

后勤与基建管理处回复：同学您好！针对您提出的问题回复如下：对您反映的问题，后勤管理处高度重视，我们马

上就此事对桃园餐厅负责人进行了约谈，之后餐厅第一时间给负责套餐的厨师开会，研究同学提出的意见和建议。餐厅表示马上按照同学的建议进行整改，制定了新的菜谱，承诺每天及时更新菜品，努力改善食堂的菜品口味，变换食材的不同做法，按照季节调换推出新菜品，尽力满足同学们的需求。感谢您对我们工作提出的意见和建议！

5、关于学校邮箱申请和校园网等事宜

——尊敬的校领导，目前本科生无法注册学校的邮件地址，只有教师和研究生才可以。因为一些网站在注册时使用学校的电子邮箱时是可以享受到一些特有的权限（如通过校园版 Coursera 免费学习）。所以希望能放开本科生的注册。另外希望能够优化学生使用校园网的流程。很多同学不知道如何注册账号，已知的能够注册校园网账号的网站一直无法访问（网址：<http://10.2.30.241:8080/selfservice/>）。还有在图书馆和教学楼内却无法使用学校的网络，稍微有一点点麻烦。希望校领导能够重视。

网络信息中心回复：同学，您好！感谢您对学校的关注，对您的问题回复如下：1、关于本科生邮箱申请问题：目前学校暂时未对本科生、研究生完全开放。但根据《辽宁科技大学网络基础信息管理系统管理办法》(<http://nic.ustl.edu.cn/gzzd/60434.htm>)规定，在校研究生和本科生电子邮箱可由导师或老师通过办公系统代为申请，网络信息中心已为有需求在校研究生和本科生开通了学校电子邮箱。另外，网络信息中心已计划升级邮件系统，

届时满足本科生、研究生每人一个电子邮箱账号需求，同时简化申请流程，可实现网办大厅中自助申请开通服务，预计今年9月末完成。2、关于注册上网账号问题：注册网站可在校园有线网络覆盖区域内自助申请，网址：<http://10.2.30.241:8080/selfservice/>。方法参见：<http://nic.ustl.edu.cn/yhzn/5473.htm>。网络信息中心有规划优化上网注册问题，可实现网办大厅中自助申请开通服务。3、图书馆机房有线网络已覆盖，博学 and 明德楼所有教室有线网络覆盖，部分教室已无线覆盖，学校根据需要，将逐步扩大无线网络覆盖区域。如有其它问题，请拨打技术支持电话：5928080，祝您用网愉快！

6、关于学校西门晚间开放时间等事宜

——尊敬的校领导！现在西门5点以后不让老师车辆进入，对于在9号楼加班老师很不方便，希望西门可以延长到7点，谢谢领导。

安全保卫处（部）回复：老师您好，感谢您对学校工作的支持，对您提出的问题回复如下：校园封闭管理是高校疫情防控的需要，在疫情严重的时期学校西门是封闭的，疫情缓解后西门阶段封闭，晚间封闭时间是晚5点30分后。在接到建议后，安全保卫处向校疫情防控领导小组办公室进行了汇报，领导小组办公室综合研判当前疫情防控实际，本着“安全至上，方便师生”的理念，决定延长西门晚间封闭时间到晚7点，方便教师车辆进校。

7、关于学生乘坐校外车辆等事宜

——在龙源公寓门口看见数个送放假学生返回沈阳的疑似黑车车主，其可能已经数次在沈阳鞍山之间往返，实在有很大的风险，建议驱逐，同时教育学生走正规放假程序回家。

安全保卫处（部）回复：同学，你好。感谢你对学校的关注，针对你反映的情况，安全保卫处已通知学生管理部门加强对学生的安全教育，出行乘坐正规车辆。另外，安全保卫处将配合公安管理部门对龙源公寓附近的车辆加强管理。

8、关于11舍电动车停放充电等事宜

——尊敬的校领导及主管部门领导您好，这学期开学后11舍消防安全隐患尤为突出，个别学生将电动车推进宿舍楼内充电，更有人将电动车骑到电梯中上楼，近几年，电动车充电火灾事故发生较多，根据《公安部关于规范电动车停放充电加强火灾防范的通告》第三、四条中明确说明：三、规范电动车停放充电行为。公民应当将电动车停放在安全地点，充电时应当确保安全。严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电。公民应尽量不在个人住房内停放电动车或为电动车充电；确需停放和充电的，应当落实隔离、监护等防范措施，防止发生火灾。四、严厉查处违规停放充电行为。物业服务企业、主管单位和村民委员会、居民委员会，应当立即组织对住宅小区、楼院开展电动车停放和充电专项检查，及时消除隐患。对检查发现电动车违规停放、充电的，应当制止并组织清理；对拒不清理的，要向公安机关消防机构或者公安派出所报

告。希望学校能给予解决。

后勤与基建管理处回复：同学你好！首先感谢同学关心学校的发展，关注同学们的公共安全，同学提出的建议非常好，我们已责成物业公司加强公寓安全管理，加大用电检查力度，严禁电动车和自行车进入楼内，更不允许在楼内充电，以防火灾事故发生。我们已联合研究生院下发通知提醒同学们不要把电动车和自行车推进公寓楼内，更不允许进行充电。如同学们发现还有电动车在楼内充电、违规使用大功率电器设备及私自乱接电线等现象，请拨打后勤监督投诉电话0412-5928444 进行投诉，我们会第一时间进行处理。

9、关于桃源餐厅工作人员吸烟等事宜

——尊敬的校领导，您好！2020年11月13日早7点50分，桃源餐厅一厨房工作人员（不知道具体哪个档口的）穿着工作服在啾啾鱼西拐角电灯开关处吸烟，旁边有很多正在吃饭的学生，建议尽早核实处理。

后勤与基建管理处回复：同学，你好。感谢你对学校的关注，对于你提出的问题回复如下：桃园餐厅作为校园无烟餐厅，明确规定餐厅内不允许吸烟，门店管理制度也相应出台了一系列关于员工在工作场所禁止吸烟的规定和要求，自营员工在员工守则管理奖罚细则中规定工作期间喝酒，酒后上岗及在加工和售卖场所吸烟者，罚款50-200元；风味档口员工不允许在档口内吸烟及乱扔烟头，发现一次处罚50元，穿着工装在餐饮服务部周围流动吸烟的，对餐厅形象造成影响的，一经发现处罚100元。接到信件后，相关负责人

立即开展调查取证工作。但由于学生投诉的吸烟地点“啵啵鱼西拐角电灯开关处”为监控盲区部分，无法从监控中确认吸烟人员身份。在无法确认投诉对象个体的前提下，桃园餐厅全体班子成员不回避，不推卸，进行自我检讨，采取“首长问责制”，餐厅店长作为第一责任人按照规定接受处罚。为了更好地解决这一问题，餐厅对监控进行调整和完善，现在已经无盲区。另外，餐厅设建议箱和监督举报公示牌，随时随地接受就餐师生的监管和合理化建议，如若同学们再发现类似情况，可拍照留证发到指定邮箱（longyuan315@126.com）进行投诉。建议箱和公示牌具体位置设在一楼东厅免费开水器上方，请同学们随时使用。

10、关于表扬科大环卫保洁工作人员的事宜

——鞍山的创城工作结束，每天都会看到环卫工人和保洁阿姨加班的身影，一直在为了美丽的校园默默付出，真想说一声他们真的辛苦了。

后勤与基建管理处回复：同学，你好！感谢你对学校的关注以及对学校后勤工作的理解、支持与肯定，后勤处一直秉承“爱校如家、待生如子”的理念，遵循“师生为本、尽心尽力”的宗旨，奉行“想到位、讲到位、管到位、做到位”的工作作风，真抓实干，开拓创新，锐意进取，创建让学校和师生满意的新后勤，为学校建设的奋斗目标提供强有力的后勤保障。物业管理中心主要负责校园绿化、校园环境卫生、各楼宇内卫生和公共设施检查报修等工作，尤其是校园环境卫生是体现我校风貌、展示我校风采的重要一环，后勤日常

注重对相关保洁人员的培训与管理，要求他们爱校如家，做好校园清扫工作，做到清洁校园常态化，校园清洁永久化的目标，尤其是创城复检期间，环卫工人、保洁阿姨都能自觉地早来晚走，加班加点，不辞辛苦，默默地为鞍山“三城”同创，进一步巩固最美校园做出自己的贡献。在以后的工作中，后勤处会再接再厉，不忘服务初心，牢记育人使命，以习近平总书记教师节重要寄语精神为指导，坚持后勤为教育教学服务，为师生生活服务方向，强化后勤内部各环节的管理，强化安全卫生工作，努力提高自身素质，不断提高服务意识，继续努力，让师生满意。