

关于组织开展西南大学学生接诉即办平台 “西小办” 内部试运行的通知

各相关培养单位：

为深入学习贯彻党的二十届三中全会和全国教育大会精神，贯彻落实“新时代立德树人工程”目标任务，学校按照“学生中心、数字治理、精准服务、协同管理”的工作理念，搭建学生学习生活诉求快速响应平台——西小办，帮助学生解决急难愁盼问题，以新学工数字变革助力学校治理体系和治理能力现代化，不断凝聚建设教育强国的磅礴力量。现面向学校部分培养单位试点运行，相关工作通知如下。

一、接诉即办平台基本规则

“西小办”是学校设立的统一受理学生诉求的“接诉即办”平台，是依托“智慧西大”建立的高效智能工作体系。

（一）受理范围

学校在籍在读学生向学校有关单位反映情况，提出的建议、意见或者投诉请求，依法由学校有关单位办理的事项。

（二）受理时限

受理单位将在工作时间 6 个小时内受理诉求，并根据事项的性质和处理周期，将其分类为“即办事项”“短期办理事项”“长期推进事项”。

1.“即办事项”将在 24 小时内完成办理并反馈；

2.“短期办理事项”将在 3-7 个工作日内完成办理并反馈；

3.“长期推进事项”将向学生说明工作措施、预计完成期限，并协同协作单位做好解释工作。

二、试运行对象

文学院、数学与统计学院、计算机与信息科学学院 软件学院
全体在籍在校本科生、研究生

三、试运行时间

2024 年 12 月 13 日-2024 年 12 月 31 日

四、试运行工作要求

（一）严守保密原则

在试运行阶段，所有接触到的信息和数据均供内部掌握，请参试人员严格保密，不得向无关人员透露或转发任何有关平台的信息或讨论内容。

（二）反馈真实诉求

试运行阶段，所有通过平台提交的诉求都将由受理单位严格按照规定流程进行处理。鼓励每位学生基于实际情况，提供具体且真实的诉求。

（三）贡献建设性意见

各相关培养单位要鼓励每位学生积极使用“西小办”平台，并针对其功能、操作体验等方面提出宝贵的意见和建议。每周五 18:00 前由测试单位毕业年级辅导员汇总意见建议，并及时反馈至腾讯文档 <https://docs.qq.com/form/page/DSktNVVBUQlRHWndI>。

附件：西南大学学生接诉即办平台“西小办”学生操作手册

(联系人：阳奇苗；联系方式：15922900289)

党委学生工作部

2024年12月13日