

# 中共鞍山市千山区教育局党组文件

鞍千教党组专[2025] 3号



## 千山区校园餐“接诉即办”工作制度

为深入贯彻落实二十届中央纪委三次全会及省、市纪委十三届四次全会精神，坚决执行区委、区纪委关于“校园餐”专项整治工作的部署要求，聚焦校园食品安全重大关切，切实提升校园食品安全治理水平，依据《省市场局省教育厅〈关于在全省各级各类学校建立食品安全“接诉即办”工作机制的指导意见〉》，结合本区实际，特制定本工作制度。

### 一、总则

#### (一) 工作目标

本制度旨在通过建立畅通高效的投诉渠道，对校园食品安全诉求做到快速响应、分类处置、限时办结与及时反馈，实现闭环管理；着力化解风险隐患，提升管理服务效能；压实学校主体责任与部门监管指导责任，强化考核监督与责任追究，切实保障师生饮食安全。

#### (二) 工作原则

坚持“畅通渠道、快速响应、闭环处理、长效防范”原则，构建“受理-处置-反馈-监督”全流程工作体系。

## 二、职责分工

### （一）区教育局职责

1. 指导督促学校建立“接诉即办”机制，将其纳入学校年度工作考核；
2. 联合市场监管部门对学校落实情况开展检查，对未妥善处置投诉或造成不良影响的学校进行约谈；
3. 由体卫艺科牵头，负责统筹协调全区学校“接诉即办”工作。

### （二）学校职责

1. 落实食品安全主体责任，指定专人（安全总监、安全员）负责投诉受理与整改落实；
2. 建立内部投诉处理制度，定期分析投诉问题，完善风险防控措施。

## 三、投诉渠道与受理机制

### （一）多渠道投诉途径

1. 线上渠道：督促学校在微信公众号等开设投诉专栏，推广使用“码上监督”小程序或微信群，确保24小时接收师生反馈。
2. 线下渠道：要求学校设置固定意见箱，公布值班电话、食堂办公室地址，每周定期开箱收集意见。
3. 辅助渠道：推动学校每月开展“家长开放日”“家长陪餐”活动，定期召开校园膳食监督家长委员会座谈会，主动收集食品安全问题。

## **(二) 统一受理登记**

学校需建立投诉台账，详细记录投诉人信息、问题描述、受理时间等，做到“一事一登记”，台账需定期报送区教育局备案。

## **四、投诉处理与反馈流程**

### **(一) 快速响应处置**

1. 即时办理：对能立即整改的问题（如餐具不洁、菜品温度不足等），学校需当场整改并反馈；

2. 限期办理：对需限期整改的问题（如设备故障、制度漏洞等），明确整改时限（一般不超过5个工作日），制定整改方案。

### **(二) 透明公开反馈**

1. 结果通报：通过校园公告、微信群等渠道公开调查结果及处理措施，消除师生疑虑；

2. 投诉人反馈：在处理结束后3个工作日内，通过电话、书面等方式向投诉人反馈结果，征询意见并记录存档。

## **五、预防与长效管理机制**

### **(一) 强化责任落实**

1. 学校需将“接诉即办”纳入日常食品安全管理，建立风险内部化解制度，明确校长、安全总监、安全员等岗位责任；

2. 区教育局联合市场监管部门定期开展专项检查，对机制不健全、整改不到位的学校进行通报。

## (二) 加强培训与考核

1. 从业人员培训：学校每学期组织食堂从业人员开展食品安全培训，考核合格方可上岗，培训记录报区教育局备案；

2. 师生科普教育：通过班会、讲座等形式向师生普及食品安全知识，提升维权意识与自我保护能力；

3. 考核评价：将“接诉即办”落实情况作为学校年度考核重要指标，对考核优秀的学校予以通报表扬，对问题突出的学校约谈主要负责人。

中共鞍山市千山区教育局党组

2025年6月10日

