

湖北开放大学文件

鄂开大教〔2021〕95号

关于印发《湖北开放大学招生投诉 处理暂行规定》的通知

各市(州)、省直管市广播电视大学及直属分校(学院)、各直属教学点：
现将《湖北开放大学招生投诉处理暂行规定》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

附件：湖北开放大学招生投诉处理暂行规定



湖北开放大学党委办公室、校长办公室 2021 年 12 月 29 日印发

承办部门：教务处

经办人：王将

附件

湖北开放大学招生投诉处理暂行规定

第一章 总则

第一条 为防止和纠正违规或不当的招生行为，维护招生秩序，建立规范高效的招生投诉处理机制，制定本规定。

第二条 学生或其他人员(以下简称为“投诉人”)向招生投诉处理机构提起投诉、检举、控告；招生投诉处理机构受理有关投诉、检举、控告，以及作出处理决定，适用本规定。

第三条 湖北开放大学实行招生投诉处理两级管理。

招生投诉处理机构为学院招生的管理部门和学校招生的领导机构，依据本规定，分别受理招生投诉，并作出相应处理决定。

第四条 招生投诉处理机构处理投诉时，应当坚持公平、公正、高效原则，保障考生合法权益，维护招生秩序。

第五条 招生处理机构应向社会公布受理投诉的电话、电子信箱和通讯地址。

第六条 投诉人不得以投诉为名进行虚假、恶意投诉，妨碍招生工作的正常进行。

第二章 投诉

第七条 投诉人可以采用实名或匿名的方式进行投诉。

第八条 投诉人投诉时，应当有具体的投诉事项及事实依据。

第九条 投诉人可就以下事项提起投诉：

（一）学院、学习中心或其工作人员的行为违反有关招生政策、规定的；

（二）学院、学习中心或其工作人员的行为违反有关招生工作程序的；

（三）相关学生提供虚假信息等违背公平竞争行为的。

第三章 处理

第十条 投诉人应首先向学院招生的管理部门提起投诉；对学院招生的管理部门处理决定不服的，可以向学校招生的领导机构提出申诉。

第十一条 投诉处理机构应根据投诉人提供的事实依据，对投诉事项进行初步调查。

第十二条 经初步调查，查无实据的，投诉处理机构可以停止调查，驳回投诉。

第十三条 经初步调查，投诉处理机构发现被投诉人具有第九条所列情形重大嫌疑的，应当做出进一步调查，在查清事实的基础上作出以下处理决定：

（一）投诉不实的，驳回投诉；

（二）投诉属实的，应当立即采取纠正、补救等措施并对相关责任人进行处理；

第十四条 投诉人有下列情况之一的，属于虚假、恶意投诉，招生投诉处理机构应驳回投诉，并视其情节轻重，对投诉人给予批评教育、取消下一年度入学报名资格。

（一）连续投诉两次均查无实据的；

(二)捏造事实或者提供虚假投诉材料,经查证属实的。

第四章 附则

第十五条 招生投诉处理机构应保存招生投诉处理档案。

第十六条 对在投诉处理过程中知悉的学生个人隐私,招生投诉处理机构应当履行保密义务。

第十七条 本规定由湖北开放大学教务处负责解释。

第十八条 本规定自 2022 年 1 月 1 日起施行。