

孝义市教育科技局

孝义市教育科技局

关于公布教育服务热线电话的公告

为方便广大群众对教育科技工作的监督，畅通反映问题渠道，及时回应广大群众、师生及家长关切，第一时间受理广大群众对教育教学方面的热点、难点问题和咨询投诉，现将教育服务热线电话向社会公布，欢迎广大群众及师生家长监督。

一、热线电话

0358—7828188

二、咨询范围

1.教育政策类

适龄儿童入学、转学事宜、助学金申请及大学生贷款事宜、孝义籍大学毕业生档案邮寄事宜、教师资格证注册事宜等问题

2.双减成效类

作业负担过重、在职教师违规补课、课后服务质量等问题

3.监督投诉类

师德师风问题、学校乱收费问题、放心午餐问题、涉校矛盾纠纷等问题

三、热线服务时间（工作日）

(一) 夏季时间：上午 8:30—11:30

下午：15:00—18:00

(二) 冬季时间：上午 8:30—11:30

下午：14:30—17:30

四、接听程序

1. 热线电话由专人负责接听，对来电人信息做好保密工作。

2. 工作日内第一时接听群众电话，能立即答复的电话内直接答复。

3. 需要转接业务股室的，电话内详细告知群众转接业务股室电话。

4. 一时不能答复的及时做好记录，未经来电人允许，严禁将来电人信息泄露，同时尽快呈送主要领导审阅批示，情况简单的1个工作日内电话答复；情况略微复杂，需要联系分管股室、学校的，经核实无异议的，通过电话3个工作日内予以答复；情况复杂，需要公检法司介入的尽量在1个月内通过电话进行答复，1个月内难以答复的通过电话告知进展情况，保持密切沟通。

