

鲁人社函〔2024〕67号

山东省人力资源和社会保障厅 关于在技工教育培训领域试行办学机构 投诉情况公示制度的通知

各市人力资源和社会保障局，各技工院校、职业培训机构：

根据《中华人民共和国职业教育法》《中华人民共和国民办教育促进法》《中华人民共和国价格法》和《中华人民共和国政府信息公开条例》等法律法规，为切实履行监管服务职责，维护技工教育培训领域参与主体的合法权益，提高技能人才培养质量，经研究决定，在技工教育培训领域试行办学机构投诉情况公示制度，定期向社会公布涉及技工院校和技能类民办职业培训机构的投诉情况。现就有关事项通知如下：

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，通过在技工教育培训领域试行办学机构投诉信息公示制度，推动技工院校和民办职业培训机构落实教育培训主体责任，保障广大群众在技工教育培训领域的知情权、受教育权和财产权等个人权益，维护各方在技工教育培训领域合法

权利,切实推动技工院校和职业培训机构提高教育培训服务质量,促进我省技工教育和职业培训工作高质量发展。

二、公示原则

公示投诉情况应当公平公正、真实客观、合法规范,坚持“谁主管、谁公示;谁管辖、谁公示;谁公示、谁负责”的原则。

三、公示主体

我省各级人力资源社会保障行政部门负责对辖区内依法批准设立、负责日常监督管理的技工院校和技能类民办职业培训机构投诉情况进行公示。

省人力资源社会保障厅主要负责省属技工院校和省管民办职业培训机构的投诉情况公示;根据工作进展情况,适时公示全省技工院校和职业培训机构的投诉情况。

四、公示信息来源及内容

按照权责规定和职责划分,对监管范围内的技工院校和民办职业培训机构投诉信息进行投诉办理、结果追踪,分析研判、统计分类,形成公示内容和预警提醒意见。

(一) 投诉信息来源

1. 12345 政务服务热线涉及技工院校和职业培训机构的投诉。
2. 群众通过电话、网络、线下等方式来信、来访投诉。
3. 上级交办或同级有关部门转办的投诉信息。
4. 社会及舆论媒体曝光的涉及技工院校和职业培训机构的

信息。

5. 其它来源合法的投诉信息。

(二) 公示内容

1. 被投诉单位的名称、注册地址、办学类型。

2. 投诉事项及投诉数量：

(1) 教育教学；

(2) 收费退费；

(3) 师德师风；

(4) 校园安全；

(5) 学生管理

(6) 技能评价；

(7) 广告宣传；

(8) 后勤保障；

(9) 经济纠纷；

(10) 其它。

3. 投诉总体办结数量及办理结果满意率。

4. 有下列情形之一的，不列入公示信息统计范围：

(1) 投诉人撤回或双方先行和解成功的投诉；

(2) 已经公示，但对同一事项的重复投诉；

(3) 捏造事实的虚假投诉；

(4) 明显不以保护自身合法权益为目的的恶意投诉；

- (5) 超出法律保护范围及不合理的投诉;
- (6) 依法不予受理或者受理后发现依法不予受理的投诉;
- (7) 其他不宜公示的信息。

(三) 预警信息

处理投诉中发现的投诉数量较多的办学机构和具有重大影响力的涉众性投诉事件、查处的侵犯群众权益典型案例、发现的潜在苗头性风险，可以根据工作需要同时发布预警信息和典型案例。

相关公布信息应当不泄露国家秘密、学校秘密和个人隐私，不危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定，不违背公序良俗。涉及个人隐私的典型案例，发布前要征得投诉者个人同意，并注意保护个人隐私和信息。

五、公示时间和方式

(一) 各级人力资源社会保障部门根据工作情况，按照季度、半年或年为时间段，公示辖区内技工院校和民办职业培训机构在一定时间段内投诉情况信息。

(二) 可通过以下渠道进行公示：

1. 通过各级人力资源社会保障部门官方网站、政务公开栏、公开办事指南和其他形式公开政务，定期发布信息。
2. 利用电视台、广播电台、报纸、互联网等新闻媒体进行公开。

3. 在各级人力资源社会保障部门官方微信等政务公众号、新闻媒体公众号发布。

4. 其它公开发布途径。

六、工作要求

（一）高度重视。各级人力资源社会保障部门要将技工教育培训领域办学机构投诉情况公示制度，作为提高监管能力的重要措施，作为规范技工院校和民办职业培训机构办学水平的有效手段，作为维护人民群众合法权益和社会稳定的重要工作，结合“双随机、一公开”、办学水平评估、年度检查等工作，统筹部署、综合施策、扎实推进，确保有关要求落实落地，取得实效。

（二）维护权益。各级人力资源社会保障部门既要支持投诉者维护自身合法权益，也应支持各类办学机构维护自身合法权益。要严谨审慎地对纳入公示统计范围的投诉信息进行比对、核查、研判、汇总，做好投诉情况公示基础工作，确保公示结果客观公正，全面真实。不能将公示制度作为对办学机构的负面信息公示，也不是对办学机构的信用惩戒措施。

（三）完善机制。各级人力资源社会保障部门要充分利用投诉情况公示制度，综合开展分级分类监管、行政指导约谈、提示警示等，督促各技工院校和民办职业培训机构全面履行主体责任，构建“办学自主、社会监督、政府监管”的工作机制。对投诉集中、急增、可能存在重大风险或者产生重大影响的办学机构，要

指导其加强自我管理，及时把矛盾纠纷和风险隐患化解在萌芽，从源头改善办学环境。

（四）追踪问效。各级人力资源社会保障部门应当充分听取社会公众、学校管理人员、教师、学生或学员等意见，定期跟踪回访，评估投诉信息公示效果，改进公示方式和内容，不断提高信息公示的针对性、科学性、有效性。

联系人：职业能力建设处，于金

联系电话：0531-51788150

山东省人力资源和社会保障厅

2024年6月12日

（此件主动公开）

（联系单位：职业能力建设处）