

2022-2023 学年 “机关教辅单位服务满意度测评”工作 实施方案

为了进一步加强和改进机关教辅单位工作作风建设，健全机关教辅单位工作作风监督常态化制度，更好地服务广大师生，更好地适应我校一流民办大学建设需要，监察委员会决定开展 2022-2023 学年“机关教辅单位服务满意度测评”工作。具体实施方案如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，紧紧围绕学校中心工作、服务师生需求找准机关教辅单位工作的定位，以“机关教辅单位服务满意度测评”为抓手，进一步加强和改进机关教辅单位工作作风建设，切实树立良好工作形象，服务广大师生，助力学校高质量发展。

二、工作目标

学校高度重视机关教辅单位工作作风建设，通过加强思想教育、完善规章制度、强化服务流程、开展监督检查、调研评议和工作考核等形式，尤其是积极开展对机关教辅单位服务满意度测评工作，不断推进形成机关教辅单位工作作风建设的长效机制。通过提升服务意识、服务态度、管理能力和工作效率，打造一支与一流民办大学建设相适应的一流机关干部队伍，建设让校领导放心、让师生满意的“学习型、

创新型、服务型、和谐型、廉洁型”机关。

三、测评对象

测评对象共涉及 24 个单位，其中包括 20 个机关单位和 4 个教辅单位。根据机关教辅单位的工作性质、业务特点以及服务对象的不同等实际情况，采取分类测评，大致分为 I、II、III 三类。具体分类情况如下：

I 类——侧重为综合、党建和服务学校专项工作的单位（10 个）：

学校办公室（党委办公室）、校工会（纪委办公室）、党委组织部、党委宣传部（宣传处）、党委统战部、监察委员会办公室、招生工作办公室、国际合作与交流处（港澳台办）、基建处、福祉实训中心。

II 类——侧重为服务管理基层各二级单位及教职工的单位（9 个）：

人事处（党委教师工作部）、教务处、学科建设与研究生培养办公室、科研产业处、财务处、数字化校园建设与规划处、资产管理处、现代教育技术中心、图书馆。

III 类——侧重为服务管理全校学生的单位（5 个）：

学生处（党委学工部、学生公寓管理中心）、保卫处（党委保卫部）、团委（党校）、就业创业处、卫生所。

四、测评内容

机关教辅单位服务满意度测评的主要内容包括“管理水平”“服务态度”“工作效率”“廉洁自律”四个方面，每个方面设有 5 个具体指标。

(一) 管理水平方面

1. 坚持党的路线方针政策，能够理解政策、科学决策；
2. 坚持立德树人，创新工作方式方法；
3. 坚持科学发展观，制度健全合理，流程科学规范；
4. 注重抓工作落实，富有成效；
5. 注重调查研究，能够充分听取基层意见和建议。

(二) 服务态度方面

1. 接待热情亲切，办事周到细致、不厌其烦；
2. 言谈举止文明礼貌，办公环境整洁有序；
3. 服务意识强，主动为基层和教职工排忧解难；
4. 不存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”现象；
5. 创新服务工作形式和工作内容。

(三) 工作效率方面

1. 工作职责清晰、管理过程规范；
2. 办事流程、程序和审批事项公开、便捷、高效；
3. 员工勤于学习，精通本职业务；
4. 网上服务渠道通畅，信息发布及时；
5. 发文适当、文风简洁，会议精简、会风务实。

(四) 廉洁自律方面

1. 遵守八项规定，自觉廉洁从政，抵制不正之风；
2. 办事坚持原则、公平公正；
3. 坚持勤俭办事、厉行节约；
4. 没有以权谋私、滥用职权、吃拿卡要等问题；
5. 遵守工作纪律，不迟到、早退，不存在“找不到人、

接不通电话”和“不作为、慢作为”等问题。

五、测评方式

（一）参加测评人员

①学校领导；②二级学院和公共教研部院务委员会成员；③机关、教辅单位主要负责人；④二级学院教务秘书、实验员（每个学院限 50%）；⑤二级学院分团委书记、辅导员（每个学院限 50%）；⑥二级学院教师代表（每个系限 1 名）。

1. 参加测评 I 类单位人员：①②③。

2. 参加测评 II 类单位人员：①②③④⑥。

3. 参加测评 III 类单位人员：①②③⑤。

（二）测评形式

1. 走访二级学院和公共教研部进行测评，征求基层单位对机关教辅单位工作作风的意见和建议。②④⑤⑥类人员现场无记名填写纸质版测评票；

2. 集中组织校领导和机关、教辅单位主要负责人进行测评。①③类人员现场无记名填写纸质版测评票。

（三）测评分值计算

对机关教辅单位服务满意度测评，采取定量测评和定性评议相结合。

定量测评采取计分形式，即针对“管理水平”“服务态度”“工作效率”“廉洁自律”四个方面的内容进行打分，每个方面 25 分，总分为 100 分。在每个方面设有 5 个具体指标，每个具体指标中“满意”为 5 分、“一般”为 3 分、“不满意”为 0 分。参加测评人员按要求在每个具体指标后面的

“满意”“一般”“不满意”中选择认为相应的评价打“√”即可。

定性评议内容主要包括“你认为最满意的部门”“你认为最不满意的部门”“其他方面的意见和改进建议”等，由参加测评人员选择性填写，不计分值，仅供参考。

六、测评结果及运用

（一）统计评议，形成报告。监察委员会对2022-2023学年机关教辅单位服务满意度测评结果进行统计，形成测评报告，在适当范围内公布，并报有关校领导参阅。

（二）反馈结果，约谈整改。测评结果从高分到低分排序，形成各部门的评议结果，分别反馈至机关教辅各单位主要负责人。对于排名靠后的单位将采取适当方式进行约谈，提出查找问题原因和具体整改对策的要求，并对整改情况进行跟进，强化监督。

（三）强化运用，提升工作。测评结果将作为评优评先、学年工作绩效考核等工作的重要参考和组成部分，并在今后工作中进一步探索改进机关教辅单位工作作风的意见和具体做法，以不断提升各单位工作的服务满意度。

七、具体要求

（一）提高认识

机关教辅单位承担着贯彻落实上级政策、制定推出学校措施、了解反映基层情况、为全校师生提供服务等重要任务，发挥着承上启下的纽带作用。机关教辅单位工作作风问题是关系到广大师生对学校工作的满意程度、关系到学校一流民

办大学的建设发展、关系到校风教风学风等方面的大问题，加强和改进机关教辅单位工作作风建设一直是学校工作的重要内容。开展对机关教辅单位服务满意度测评工作是学校重要的考核评价手段，旨在更好地转变机关教辅单位管理职能、提升服务意识、提高工作质量和办事效率，更好地为学校中心工作和广大师生服务。

（二）认真组织

监察委员会对机关教辅单位服务满意度测评工作于每学年末或新学年初集中开展一次。测评工作要确保参加测评人员范围的广泛性和代表性，选取参加测评人员尽量考虑对机关教辅单位工作相对熟悉的代表。参与测评的人员应根据平时工作接触的真实情况和自身的真实感受，本着对师生员工诉求负责、对机关教辅单位和学校负责的态度，实事求是地给予评价，提出存在的问题和意见以及今后改进的建议，要确保测评结果客观、真实、有效。

（三）重在改进

监察委员会在广泛征求意见的基础上，对机关教辅单位服务满意度测评内容、测评程序和方法等方面进行不断改进，对测评结果进行客观分析，做好意见反馈、约谈整改、监督检查，积极采取有力措施不断加强和改进机关教辅单位工作作风建设，不断提升机关教辅单位工作在师生员工心中的满意度。

监察委员会

2023年9月8日