

中共浙江外国语学院委员会文件

浙外党办〔2014〕1号

中共浙江外国语学院委员会办公室关于印发 机关与直属单位作风建设群众满意度 评价办法（试行）的通知

各党总支、直属党支部，各部门、学院（部）、直属单位：

现将《浙江外国语学院机关与直属单位作风建设群众满意度评价办法（试行）》印发给你们，请据此做好有关工作。

中共浙江外国语学院委员会办公室

2014年1月2日

浙江外国语学院机关与直属单位作风建设 群众满意度评价办法（试行）

为深入贯彻落实中央和省委关于改进工作作风密切联系群众的一系列文件规定，扎实推进学校机关与直属单位的作风建设，用机关与直属单位作风建设群众满意度评价（以下简称评价）促进各部门和直属单位更好履行职能，服务于学校教学科研工作，服务于人才培养，特制定本办法。

一、评价对象

评价对象为学校机关党政管理部门、工会、团委、小和山管委会办公室，以及非经济责任单位。因机构变动等特殊原因造成的考评对象调整由学校确定。

二、评价体系

评价由年终群众满意度测评和平时考评两部份组成，其中年终群众满意度测评内容为：服务意识、服务态度、服务效率、服务能力；平时考评内容为：投诉受理情况、意见收集情况。对评价对象分“党群工作部门”、“行政管理部门”和“服务保障部门”三大类进行分类评价。

三、评价工作的组织领导

（一）评价工作在校作风建设领导小组的领导下开展，每年与学校年度考核工作同步进行。

（二）评价工作由校作风建设领导小组办公室具体组织实施。

（三）组建校机关与直属单位作风建设投诉处理小组，负责机关与直属单位作风建设方面群众投诉和意见收集后的问题认定，提出问题整改建议书。投诉处理小组由学校办公室、组织部、人事处、纪检监察办公室主要负责人和学院代表（2名）

组成，纪检监察办公室主要负责人为召集人。

四、评价工作的实施

（一）年终群众满意度测评

1. 采用书面测评和网上测评相结合的方式，对评价对象分类进行测评。参评人员主要为一线教职工、学生代表，原则上应覆盖服务对象。

2. 年终群众满意度测评主要通过“满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不满意”和“不了解”五个分类，了解参评人员对考评对象的服务意识、态度、效率、能力四个方面评价情况。

3. 测评以百分制计分，具体分值与计算办法如下：

问卷测评中“满意”分值为100分，“比较满意”分值为80分，“基本满意”分值为60分，“不满意”分值为40分，“不了解”不记分、不计入票数。

单项测评得分 = (“满意” 票数 × 100 + “比较满意” 票数 × 80 + “基本满意” 票数 × 60 + “不满意” 票数 × 40) / (“满意” 票数 + “比较满意” 票数 + “基本满意” 票数 + “不满意” 票数)

年终群众满意度测评得分 = 服务意识测评得分 × 25% + 服务态度测评得分 × 25% + 服务效率测评得分 × 25% + 服务能力测评得分 × 25%

（二）平时考评

1. 平时考评结果由平时群众对机关部门工作中存在的问题提出意见积累而成，总分为20分，并实行减分制。平时考评得分计算公式如下：

平时考评得分 = 20 - 投诉减分 - 群众意见减分

2. 投诉减分。学校师生到学校监察部门投诉有关部门工作不到位或不作为的，经校机关与直属单位作风建设投诉处理小

组认定存在作风问题的，发出整改建议书，并按次视问题情况提出扣 1 - 5 分的建议。

3. 群众意见减分。对学校召开的各类座谈会上群众提出的意见，经校机关与直属单位作风建设投诉处理小组认定有关部门存在作风问题的，发出整改建议书，并视问题情况提出扣 1 - 5 分的建议。

4. 投诉减分和群众意见减分的建议年终时由校机关作风建设投诉处理小组汇总后提交校纪委讨论决定，特殊情况提交校作风建设领导小组审定结果。

五、评价结果

（一）评价得分

评价得分 = 年终群众满意度测评得分 × 80% + 平时考评得分

（二）评价等次

评价等次分为优秀、良好、合格和不合格。根据评价得分情况按类排序，“优秀”比例不超过 30%。其中因作风建设方面存在问题产生重大不良影响或年终群众满意度测评得分低，评价等次不得认定为“优秀”或“良好”，因作风建设方面存在严重问题造成重大工作失误的，评价等次直接定为“不合格”。

六、评价结果的运用

（一）评价得分纳入当年度考核，在部门工作年度考核中的工作作风单项中占 40% 的比例。

（二）评价结果反馈给所在部门，并以一定方式公布。

七、其它

（一）本办法由校纪检监察办公室负责解释。

（二）本办法自 2014 年起试行。