

通 知

关于开展 2019 年机关作风满意度 网络测评工作的通知

各学院（系、部、所）、机关处（室）、直属（附属）单位：

为做好学校处级单位年度考评工作，落实机关工作人员服务准则，按照《西北农林科技大学机关处（室）、直属（附属）单位作风满意度年度测评暂行办法》（校党发〔2014〕21号）的要求，现就 2019 年机关作风年度满意度测评有关事项安排如下：

一、测评范围

学校机关各处（室）、直属（附属）单位，具体名单见附件 2。

二、测评内容

机关工作人员服务准则的内容，具体如下：

1. 迎送热情：面对办事人员做到态度热情、说话和气、用语文明；
2. 把话听完：面对办理业务、反映问题、提出意见建议的师生，要做到耐心倾听，细致记录，充分沟通，认真解释；

3. 态度明确：面对办事人员做到解释政策要准确、答复问题要明确、反馈结果要及时；

4. 首接负责：来人、来电、来函，属于首接责任人职责范围内的事项要限时办理，不属于职责范围内的事项要做到及时联系，及时转接。

三、测评办法

（一）方式方法

1. 测评方法：服务对象分类测评。全校师生分为“教学、科研、推广、管理、服务保障、离退休、本科生、研究生”八类人员，根据各机关处（室）、直属（附属）单位的工作性质和工作关联度，由不同类别服务对象对各部门进行测评。

2. 测评方式：网络匿名测评。在校园网首页设置测评链接，以各基层党委（党总支）为单位，八类服务对象通过职工号（学号）、身份证后六位和校验码（按比例分配到各单位）登陆测评系统，完成测评问卷。测评系统身份验证数据库单独设立、独立存放，与其他数据库无任何关联，每一个具体参评人的投票结果都无法查询，确保参评人员信息安全和测评匿名进行；测评结果由系统自动生成，确保客观公正。

（二）测评分值、调节分

1. 测评分值：满意度评价实行百分制，测评问卷设置四个选项：很满意（100分）、满意（85分）、基本满意（70

分)、不满意 (55 分)。不了解不做基数计算, 问卷测评得分按各选项比例加权。

2. 调节分:

(1) 单位人数调节得分 = (单位实际人数 - 各单位平均人数) × (最高得分 - 最低得分) / 参评单位总人数。

$$(2) \text{ 加权系数调节得分} = \left(\sum_{i=1}^8 a_i k_i \right) / N$$

a_i = 很满意 * 100 + 满意 * 85 + 基本满意 * 70 + 不满意 * 55

k_i 代表第 i 类人员的加权系数

$$k_i = \frac{\text{总体平均打分}}{\text{该分类人员总平均打分}}$$

总体平均打分 =

$$\frac{\text{测评所有 (很满意 * 100 + 满意 * 85 + 基本满意 * 70 + 不满意 * 55)}}{\text{所有有效票数之和}}$$

该分类人员总平均打分 =

$$\frac{\text{该类人员 (很满意 * 100 + 满意 * 85 + 基本满意 * 70 + 不满意 * 55)}}{\text{该类人员有效票数之和}}$$

N 代表该参评单位所有有效票数

注: 很满意、满意、基本满意及不满意均为问卷调查中原始数据中对应的票数, $i=1, 2, 3, \dots, 8$ 。

3. 满意度测评得分 = 问卷测评得分 + 单位人数调节得分 +

加权系数调节得分。

（三）测评结果运用

测评结果作为学校处级单位年度综合考评的重要内容。

四、有关要求

1. 各基层党委（党总支）要向广大师生做好机关作风满意度网络测评的宣传引导工作，组织师生代表积极参加测评，以高度的主人翁精神和认真负责的态度对机关各处（室）、直属（附属）单位工作作风做出客观公正的评价。

2. 各党委（党总支）党务秘书作为机关作风满意度网络测评系统的二级管理员，要以高度的责任心做好测评组织工作，按校验码分配数量组织单位各类人员代表参加测评，及时查看本党委（党总支）校验码使用情况，提醒督促相关服务对象，确保2020年1月3日前完成网络测评问卷。

- 附件：1. 各党委（党总支）参评服务对象分配表
2. 西北农林科技大学机关作风满意度测评问卷
3. 网上测评服务对象类别表

作风建设领导小组办公室

2019年12月20日