

**南京航空航天大学**

**机关作风建设调查报告  
(2014)**

**南京航空航天大学**

机关党委

二〇一四年十一月

# 目 录

前 言 .....	- 2 -
一、调研概况与方法 .....	- 3 -
(一) 调研形式与抽样方法 .....	- 3 -
(二) 调查对象与调研内容 .....	- 3 -
(三) 样本容量及基本情况 .....	- 3 -
二、对机关作风建设评价的调查分析 .....	- 5 -
(一) 对机关作风各方面现状的评价 .....	- 5 -
(二) 对机关工作作风具体表现的评价 .....	- 10 -
(三) 小结 .....	- 11 -
三、对机关作风建设存在问题的调查分析 .....	- 13 -
(一) 对机关作风建设存在问题的总体分析 .....	- 13 -
(二) 对机关作风建设存在的具体问题分析 .....	- 16 -
(三) 对机关工作不力行为的维权途径分析 .....	- 19 -
(四) 小结 .....	- 21 -
四、对机关作风建设改进措施的调查分析 .....	- 24 -
(一) 对机关作风建设的改进措施分析 .....	- 24 -
(二) 小结 .....	- 25 -
五、加强和改进我校机关作风建设的对策和建议 .....	- 27 -
(一) 把基本点摆在理顺部门间职能关系上 .....	- 27 -
(二) 把落脚点确定在严格落实和强化监督上 .....	- 27 -
(三) 把突破点选择在提高机关工作效能上 .....	- 28 -
(四) 把切入点放在营造良好机关文化氛围上 .....	- 28 -
(五) 把根本点定位在为基层解决实际问题上 .....	- 29 -
总结与展望 .....	- 31 -
致 谢 .....	- 32 -
南京航空航天大学机关作风建设调查问卷 .....	- 33 -

# 前 言

作风建设始终是党的建设、机关建设的重中之重。为全面了解目前我校机关作风现状，深化校内综合改革，有针对性地开展机关作风建设，机关党委精心筹划于2014年9月通过问卷调查的形式，采用多阶段分层抽样的方法，对学校机关工作人员、学院机关工作人员、专任教师、离退休人员和研究生群体进行实证研究。旨在通过对调查结果的整理和分析，不断增强机关工作人员的服务意识，提高办事效率，提升业务水平，为师生员工提供更优质的服务，为我校深化校内综合改革、加强机关作风建设提供科学依据和合理化建议。

此前，与此类似的调研由于数据研究手段的制约，多采用单维度的分析方法，缺乏对比、交叉、置信水平等相关性分析，研究结果趋于片面化、静态化。鉴于此，机关党委为配合此次调研，完善了先前开发的专业数据分析系统，为科学呈现与全面分析调查数据提供了重要保障。在此基础上，本次调研在对某一个或一组数据做单独、具体分析的基础上，用普遍联系的观点和方法，设法对调查数据做系统性分析，以尽可能全方位、多维度地解读调查结果，为科学决策提供有力的数据支撑，同时也为今后大规模、多手段的调研创造了有利条件。

## 一、调研概况与方法

### （一）调研形式与抽样方法

本次实证调研以问卷调查为主要数据收集方法，于2014年9月至10月进行了问卷的发放与回收。

本次调研采用多阶段类型抽样（即分层抽样）法，即抽样过程分为两个阶段：第一阶段，根据全校教职工（含离退休）和研究生总数及院系（或部门）分布，确定本次调查的样本数量、各院系（或部门）的分配名额；第二阶段，配额抽样（即定额抽样），依据抽样名额的分配计划，在各院系（或部门）随机抽样进行问卷填写和回收。

### （二）调查对象与调研内容

本次调研以我校教职工（含离退休）和研究生为调查对象。具体分为：学校机关工作人员、学院机关工作人员、专任教师、离退休人员、研究生。

此次调查问卷共 25 题，以封闭型题型为主，结合少量开放型题型，内容主要涉及：调查对象的基本情况、机关作风建设现状的评价、存在的问题以及对机关作风建设改进措施的建议等。

### （三）样本容量及基本情况

本次调研样本容量为800人。问卷调查历经2个月，共发问卷800份，回收763份，回收率达到95.375%，有效问卷数750份，有效率为99.6%。

根据院系（或部门）实际人数比例进行分层抽样，与学校整体院系（或部门）结构基本符合。其中，校机关按部门共发放250份，回收239份，回收率为95.6%；全校14个学院在职教职工共发放305份，回收292份，回收率为95.7%；离退休共发放50份，回收45份，回收率为90%；研究生共发放200份，回收187份，回收率为93.5%。

在750份有效问卷中，不同身份群体的比例如图1-1所示，机关工作人员为46.26%，专任教师为22.8%，离退休人员为6%，研究生为24.93%。不同政治面貌

群体的比例如图1-2所示，党员占72.53%，民主党派占2.53%，群众占24.93%。

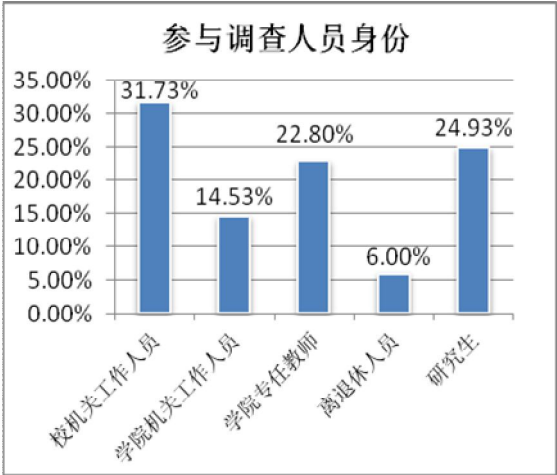


图1-1（题1）

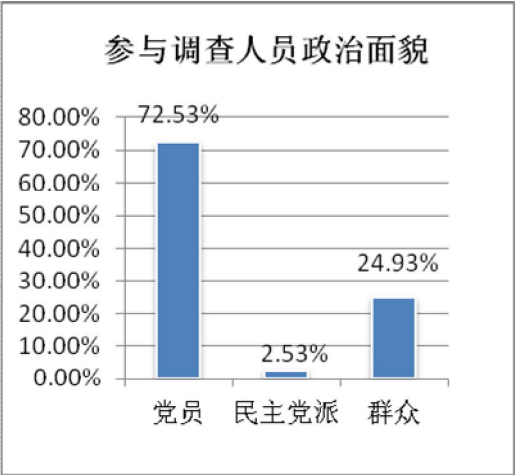


图1-2（题2）

二、对机关作风建设评价的调查分析

(一) 对机关作风各方面现状的评价

如图2-1所示，我校机关作风总体评价为好和较好的比例为72%。其中，校机关工作人员好、较好评价的总体比例最高，为89.92%，显著高于其他群体；学院专任教师对机关作风总体评价为差、非常差的总体比例达到4.09%，位居所有群体首位。

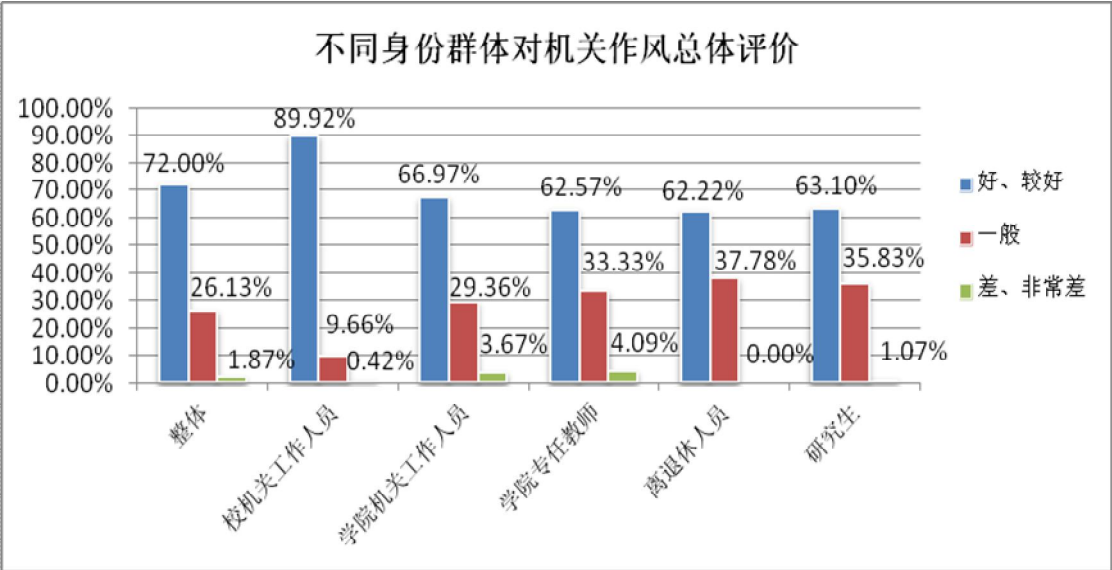


图2-1（题7）

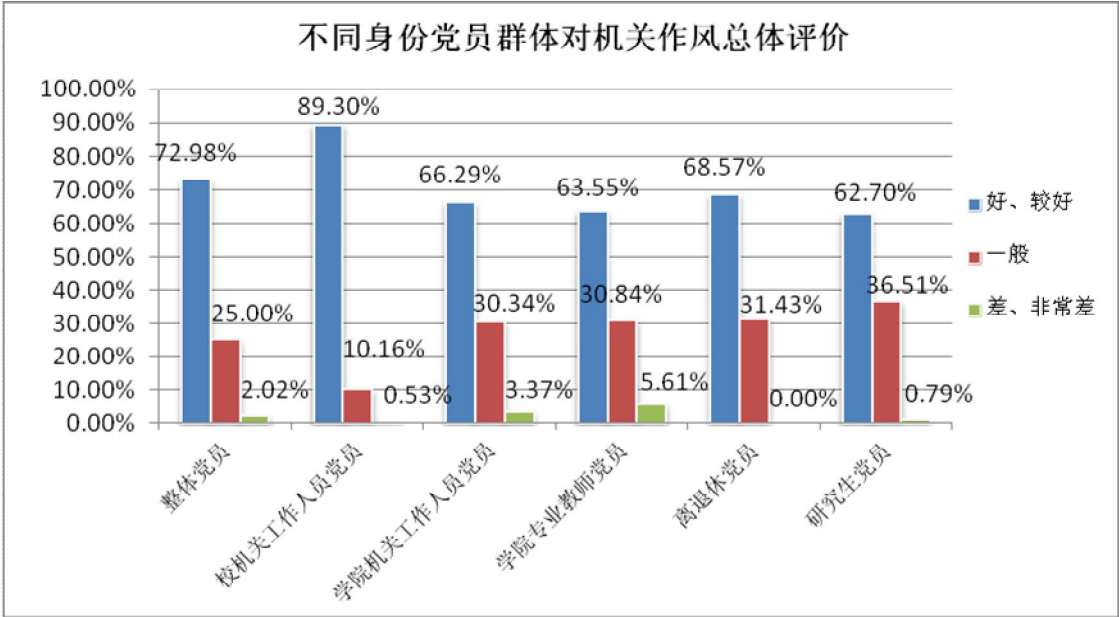


图2-2（题7）

根据调查结果发现，不同政治面貌调查对象作为单一变量，对机关作风总体评价的区分度不高。因此，须要结合不同身份进行双变量分析。对不同身份党员群体进行分析，如图2-2所示，除校机关党员工作人员好评比例较高外，其他党员群体对机关作风总体评价无明显差别。值得一提的是，学院专业教师党员评价为差、非常差的总体比例为5.61%，显著高于其他党员群体。

对不同身份非党员群体进行分析，如图2-3所示，离退休人员中非党员对机关作风总体评价为好、较好的总体比例明显低于其他群体，为40%。学院机关工作人员中非党员群体对我校机关作风总体评价为差、非常差的总体比例较高，为5%。

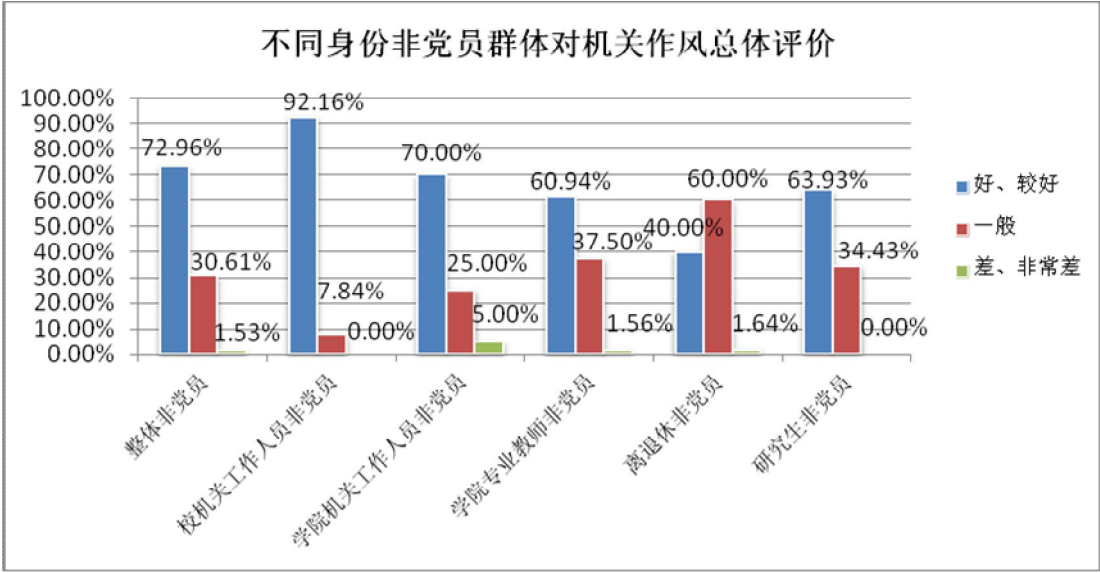


图2-3 (题7)

本次调查问卷针对机关作风具体方面设计了四方面问题：服务态度、工作效率、业务水平、廉洁状况。对机关作风整体评价与具体方面评价存在一定差异，如图2-4所示，整体而言对服务态度和廉洁状况的评价较高，而对工作效率和业务水平的评价相对较低，尤其在工作效率方面，差、非常差的总体评价比例占3.87%。

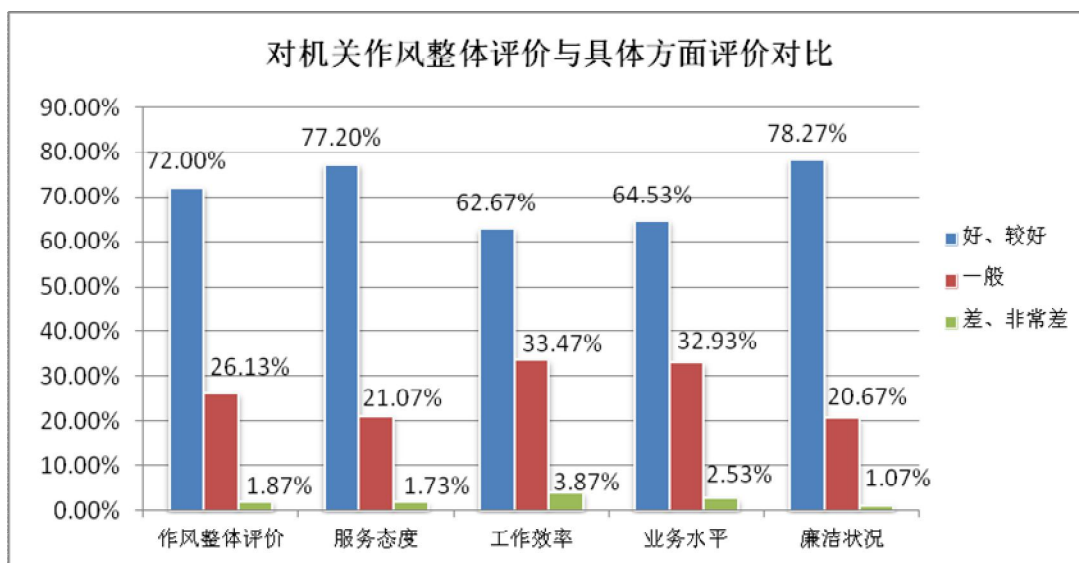


图2-4（题3、4、5、6、7）

如图2-5所示，在服务态度方面，民主党派好、较好的评价最高，达89.47%，且没有差评。如图2-6所示，在工作效率方面，离退休人员和研究生群体好、较好的评价相较其他群体而言比例较低；而学院机关工作人员差、非常差评价的总体比例为6.42%，在各身份群体中比例最高。

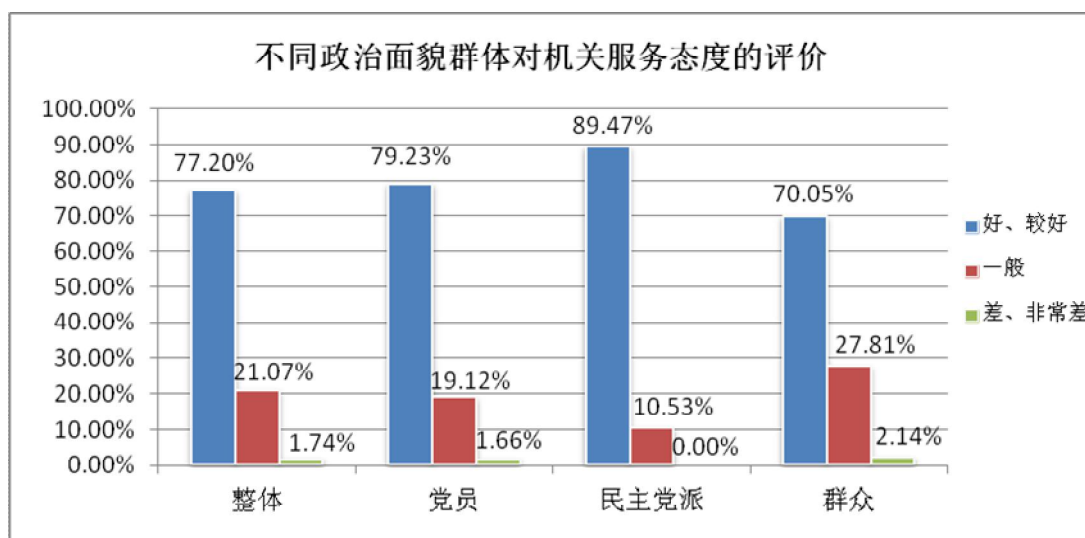


图2-5（题3）



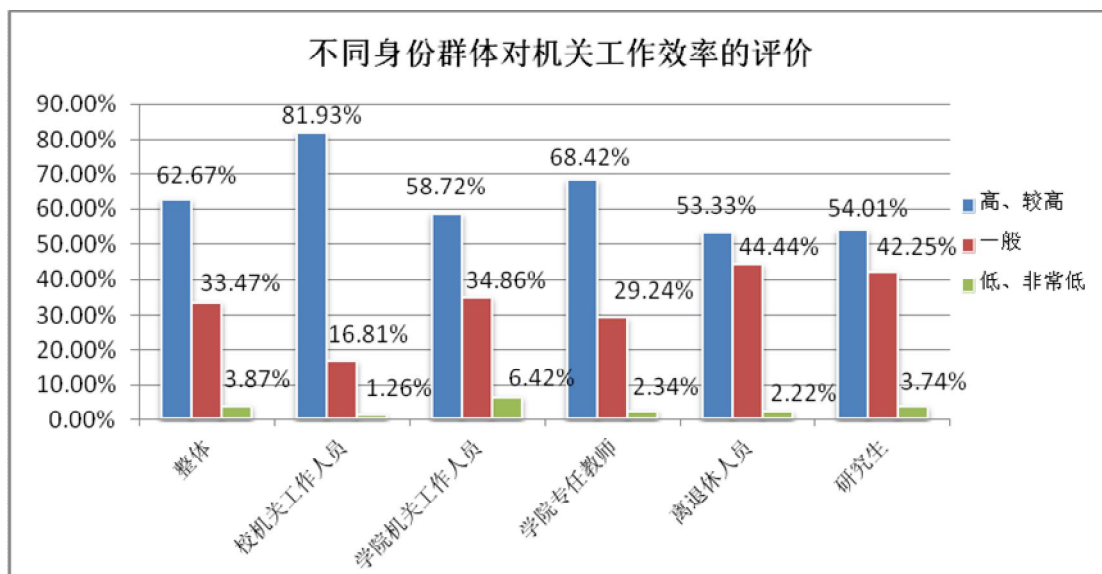


图2-6 (题4)

如图2-7所示，对业务水平的评价中，校机关工作人员对自身业务水平的认知与其他身份群体的评价不一致，显著高于其他群体；而离退休人员群体评价为一般的比例超过了半数，达到51.11%。

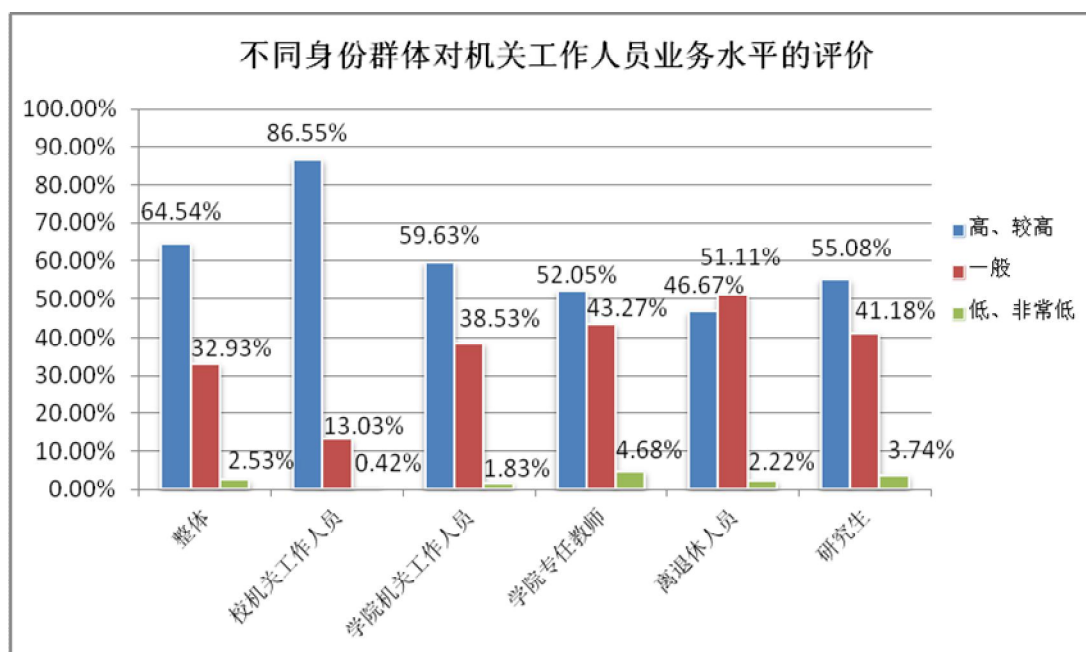


图2-7 (题5)

如图2-8所示，各群体中研究生对机关工作人员廉洁状况评价为好、较好的总体比例最低，只有62.57%。

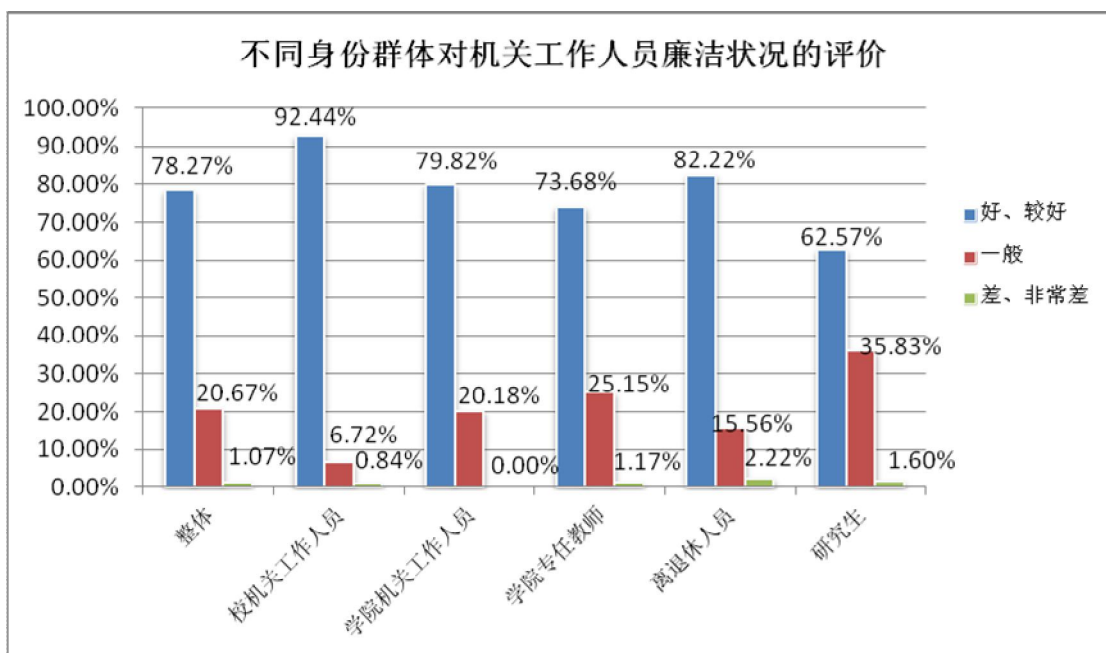


图2-8（题6）

如图2-9所示，不同身份群体普遍认为我校对机关作风建设重视程度较高，重视、较重视的总体比例达到76.53%。其中，92.02%的校机关工作人员和82.22%的离退休人员认为我校重视或比较重视机关作风建设。

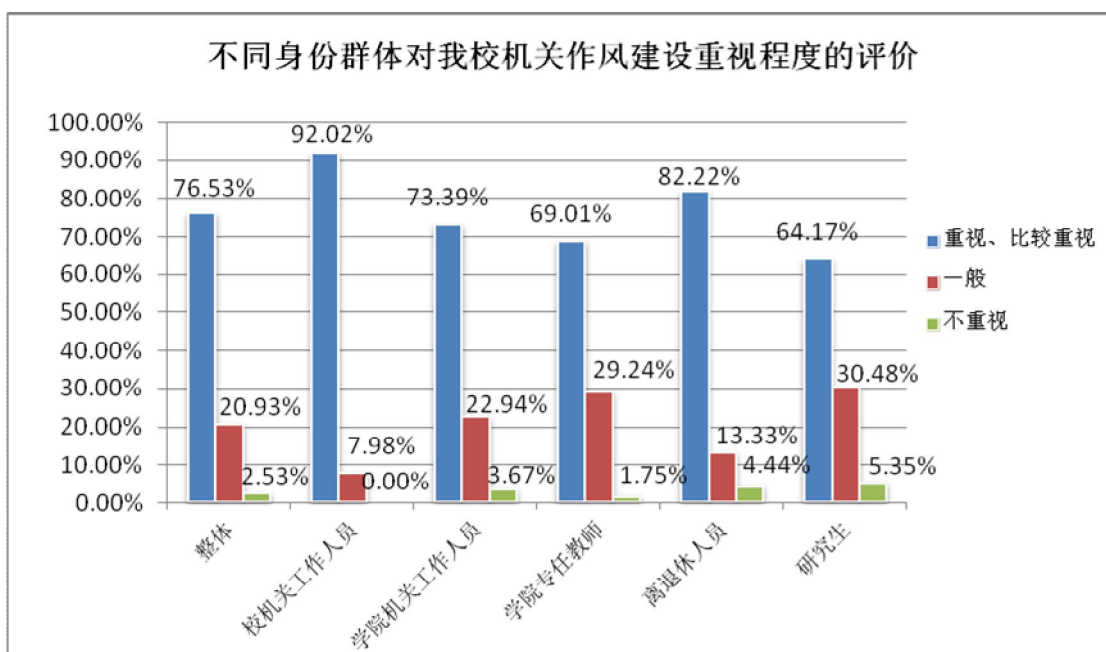


图2-9（题8）

如图2-10所示，全体调查对象认为群众路线教育活动影响好、较好的总体比例为67.33%，除校机关工作人员评价较高外，其他不同身份群体评价的区分度不高。

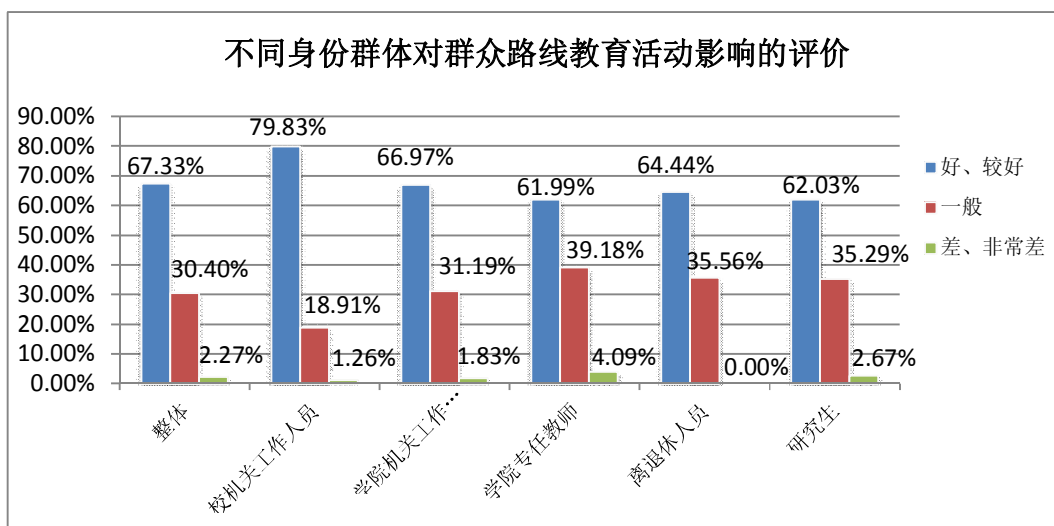


图2-10（题9）

## （二）对机关工作作风具体表现的评价

问卷中关于机关作风具体表现主要包括5个问题，即党务校务公开，服务师生、岗位奉献，求真务实、狠抓落实，认真履职、敢抓敢干，唯实创新、学习调研。如图2-11所示，调查对象对这五方面的具体要求的评价总体较好。

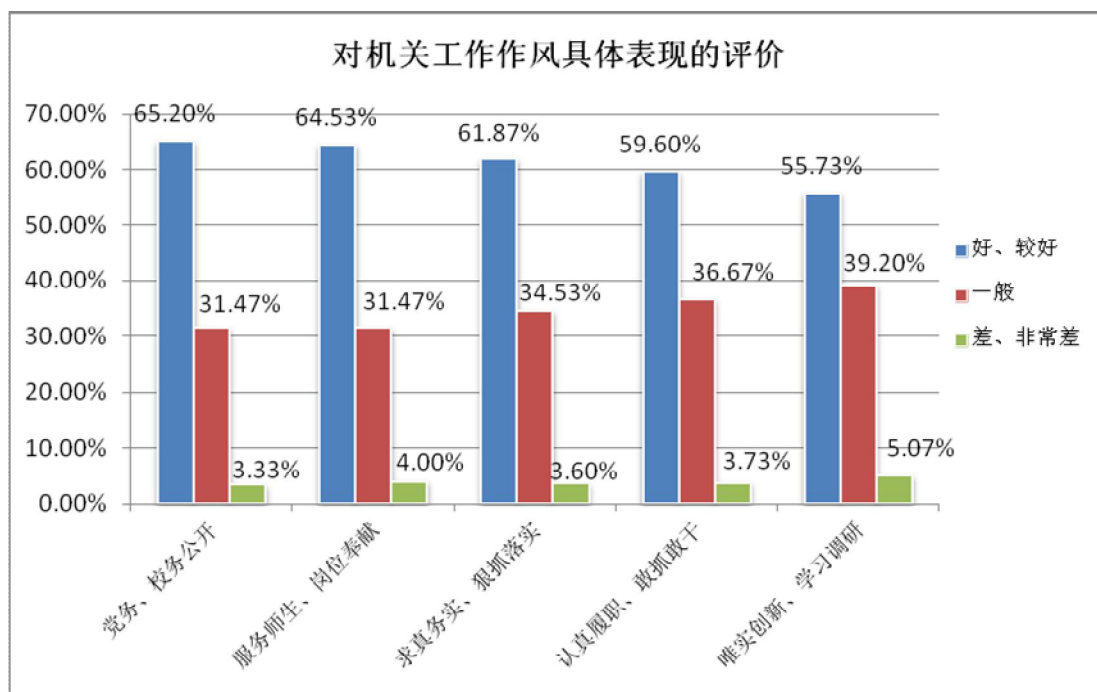


图2-11（题16、17、18、19、20）

根据调查结果发现，不同身份群体对机关工作人员在党务和校务公开，求真务实、狠抓落实，认真履职、敢抓敢干，唯实创新、学习调研等方面的评价区分

度不大。而在服务师生、岗位奉献方面，如图2-12所示，除校机关工作人员评价较高外，学院机关工作人员好、较好比例也明显高于其他群体，而学院专任教师好、较好的总体比例明显低于其他群体。

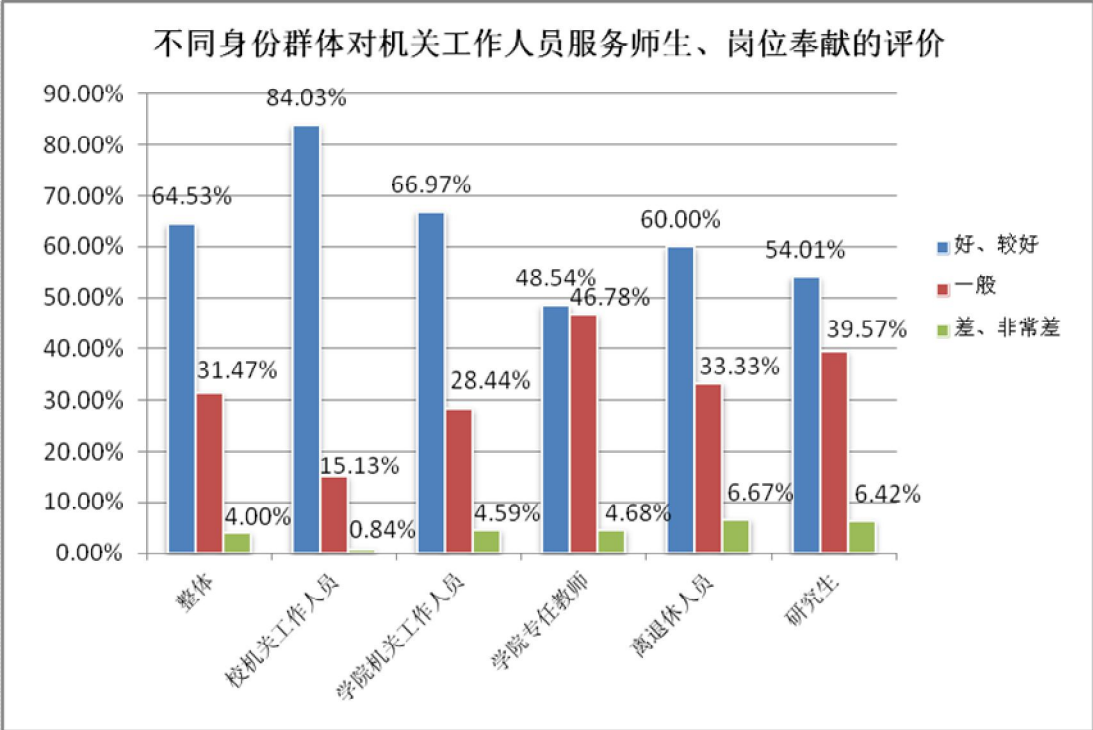


图2-12（题17）

（三）小结

从问卷调查的结果来看，调查对象对于我校近年来的机关作风建设成效给予了充分肯定，认为近年来特别是开展党的群众路线教育活动以来，机关工作作风有了明显改善，服务态度有了进一步转变，服务效率有了较大提高。尽管当前我校机关作风主流较好，总体评价较高，但从这次调研反馈的实际情况来看，我校机关作风建设，特别是工作作风方面确实还存在一些不容忽视的问题，与学校快速发展的要求还有一定的差距。归纳起来主要有以下几个方面：

1、机关工作人员评价明显高于其他群体

调查数据表明，无论是对机关作风的总体评价还是对具体现状的评价，机关工作人员始终都是满意度最高的群体，他们对自身工作充满肯定，对目前工作现状表示满意。由此可见，自我评价和他人评价总是存在差距，这种差距受到个人所处的位置以及看问题的角度等多方面因素的影响。这种差距告诉我们，需要深

入了解和听取他人对自身的评价，这种与自我认识不一致的声音，可以促使我们客观剖析和评价自我，这个辩证发展的过程是积极的，是有利于自身成长的。

## **2、离退休非党员群体对机关作风满意度较低**

通过调查发现，在对机关作风总体评价中，离退休非党员群体满意度最低。一方面，离退休人员中无论是党员还是非党员都十分关心学校发展，关注学校各项政策，也有更多时间为学校出谋划策，因此他们对机关作风建设要求更高。另一方面，不同群体因其不同政治面貌和工作生活环境导致其对机关作风中各项因子的要求和严格程度不同。相对于离退休中的党员，非党员的离退休群体对机关工作的要求更高。

## **3、研究生群体对机关工作人员廉洁状况满意度较低**

调查结果表明，研究生群体对机关工作人员廉洁状况的评价较低，满意度为62.57%。经分析，主要可能存在两方面原因：一是目前我国正处在社会变革时期，学生的价值观受到社会大环境的影响。而学校党政机关常常处于各种利益关系的冲突和包围之中，社会大环境和一些媒体报道给研究生造成了机关工作人员利益至上、不廉洁奉公的印象；二是与研究生接触较多的个人以及部门中可能存在相关问题，导致研究生对整个机关工作人员的廉洁状况持质疑态度。

## **4、各群体对机关工作效率、业务水平的评价较低**

根据调查结果发现，在对机关作风四个方面现状的评价中，调查对象对工作效率、业务水平这两个方面的满意度相对不高，尤其是对工作效率的评价最低，只有62.67%的调查对象选择了好、较好。结合多维度分析可知，工作效率和业务水平与其他因素相比，是直接关系到调查对象办理的事务能否及时、顺利完成的关键因素。因此，这两个方面也是大家普遍最关注的，从而调查对象关于这两方面的评价标准与其他方面相比也就更为严格。

总之，正确认识和把握调查对象对我校机关作风现状的评价可以促使我们全面而深入了解自身的问题，从而根据新形势的变化不断明确目标，严格要求，全方位加强我校机关作风建设。这对于密切学校党委同广大人民群众的联系，提高机关整体工作水平，展现良好的精神风貌具有重要而现实的意义。

### 三、对机关作风建设存在问题的调查分析

#### （一）对机关作风建设存在问题的总体分析

如图3-1所示，形式主义作风，官本位文化，规则制度不完善、不公开，是调研对象总体认为目前机关工作中存在的主要问题，比例分别达到44.67%、34.80%、31.87%，不同政治面貌群体对机关工作存在问题反馈的区分度不大。

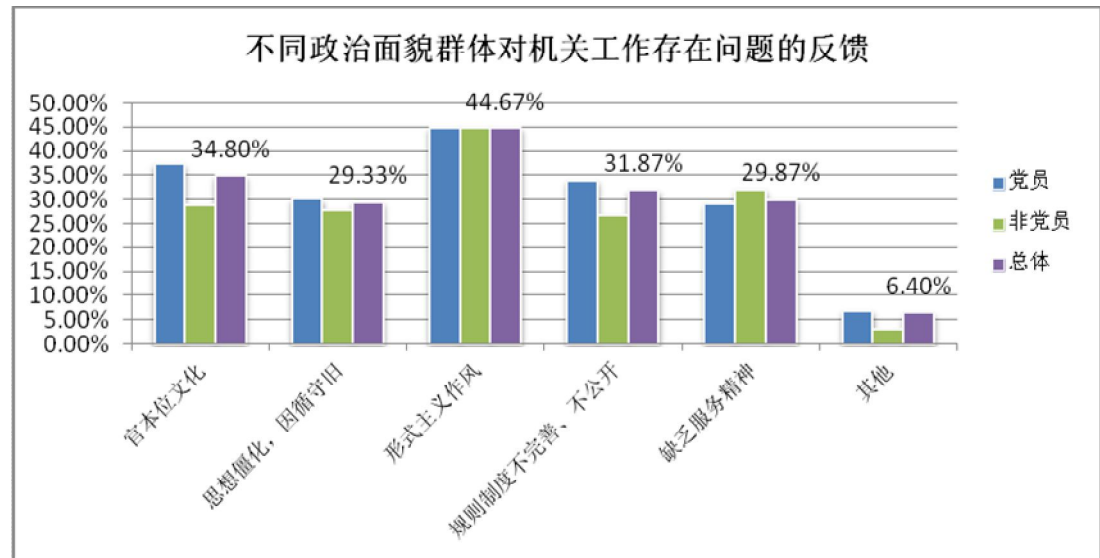


图3-1（题23）

对于机关作风建设存在问题的原因，如图3-2所示，通过分析选择比例最高的前三项，即形式主义作风，官本位文化，规则制度不完善、不公开，进行不同身份群体的对比分析发现，48.54%的学院专任教师认为官本位文化是根本症结所在；学校机关工作人员和研究生群体则认为形式主义作风是首要原因，分别为52.29%和42.25%，其次是规则制度不完善、不公开，分别为37.61%和34.22%；离退休教职工则较少认为规则制度不完善、不公开。

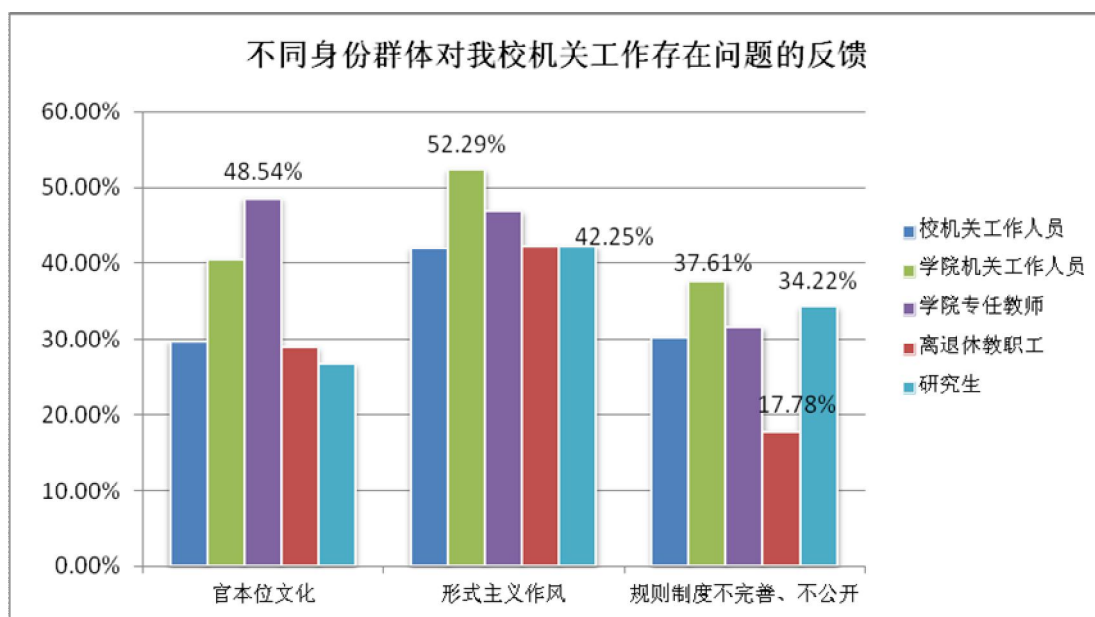


图3-2（题23）

对我校机关作风建设最需要加强的方面调查数据进行分析可知，如图3-3所示，认为工作作风方面更需要加强的比例最高，达61.73%，思想作风、学习作风、领导作风的选择比例相近，生活作风以及其他方面选择比例较低。

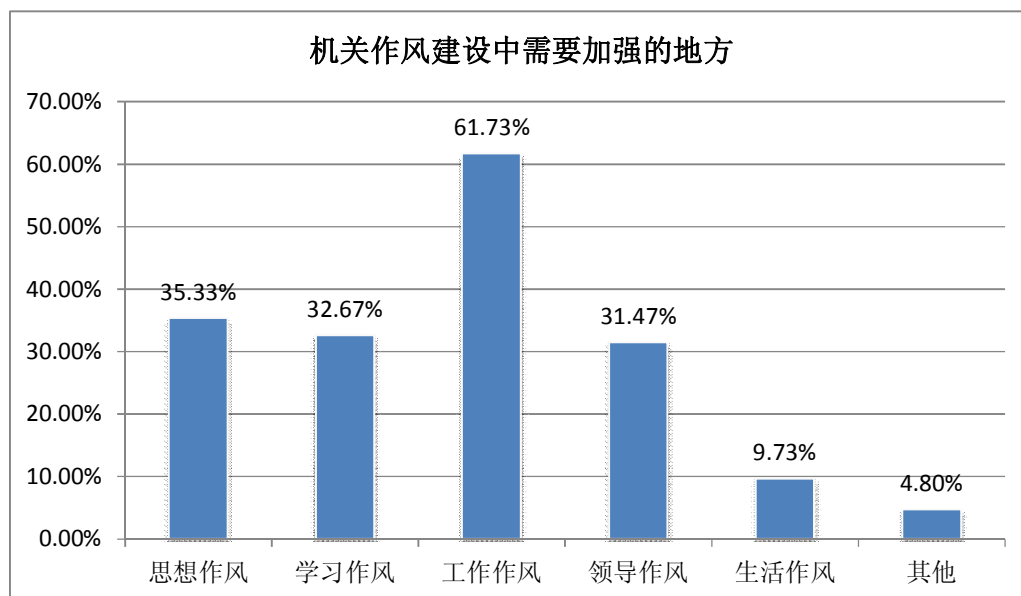


图3-3（题21）

针对不同身份群体的调查数据进行分析，如图3-4所示，认为工作作风方面存在问题比例最高的群体为学院专任教师，达到75.44%；其次是学院机关工作人员，达69.72%；相反，仅47.06%的校机关工作人员认为工作作风方面存在问题。在思想作风和领导作风方面，离退休教职工过半数认为存在问题，比例分别达到



51.11%和53.33%，位居所有群体首位。此外，大多数群体认为机关作风建设在生活作风方面的问题并不突出，但其中研究生群体显著高于其他群体，达到25.53%。

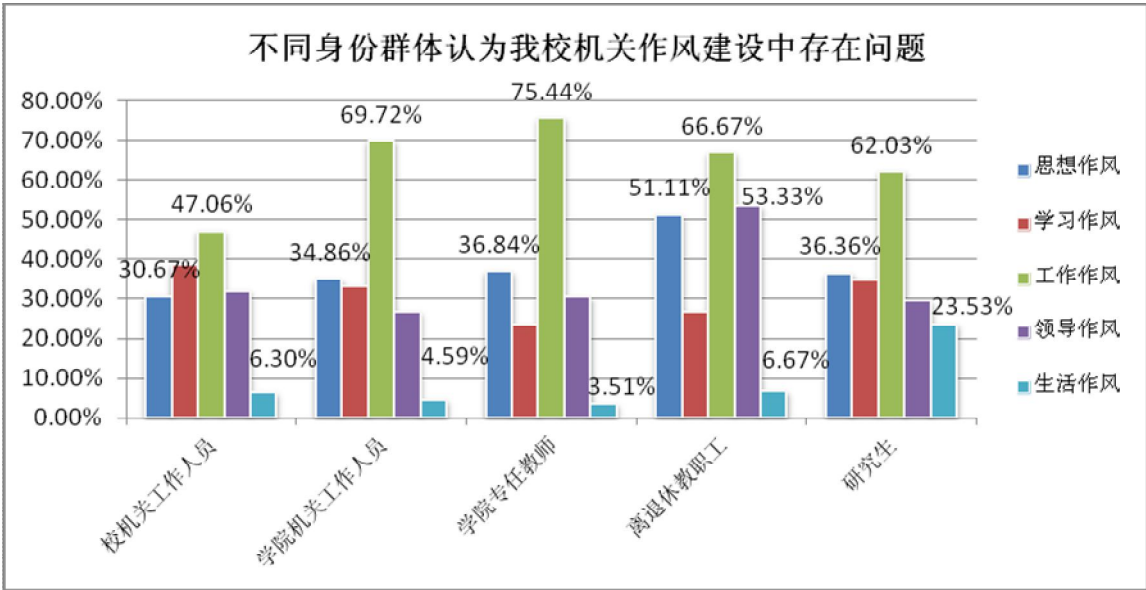


图3-4（题21）

2013年下半年，我校根据中央、工信部党组及江苏省委关于深入开展党的群众路线教育实践活动的相关部署，以及习近平总书记一系列重要讲话精神，积极开展了一系列党的群众路线教育实践活动。围绕保持党的先进性和纯洁性，在全校深入开展以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动，着力解决群众反映强烈的突出问题，提高做好新形势下群众工作的能力。基于此，调查问卷特设“党的群众路线教育实践活动后机关仍不同程度存在的问题”，以求更好地了解群众路线教育实践活动成效，并探索今后一个阶段机关作风建设的落脚点。

如图3-5所示，在关于“党的群众路线教育实践活动后机关仍不同程度存在的问题”上认为存在形式主义问题的，整体平均比例超过70%，且不同身份群体比例均超过60%。在党的群众路线教育实践活动后，校机关工作人员和离退休教职工认为仍存在官僚主义问题的比例相对较少，分别为35.29%和35.56%。在享乐主义和奢靡之风方面，研究生认为存在问题的比例显著高于其他群体，达到25.13%和16.04%。如图3-2所示，校机关工作人员除形式主义外，认为存在问题的比例相较其他群体较低，其中认为在党的群众路线教育实践活动后仍存在奢靡之风问题的人员比例仅1.26%。



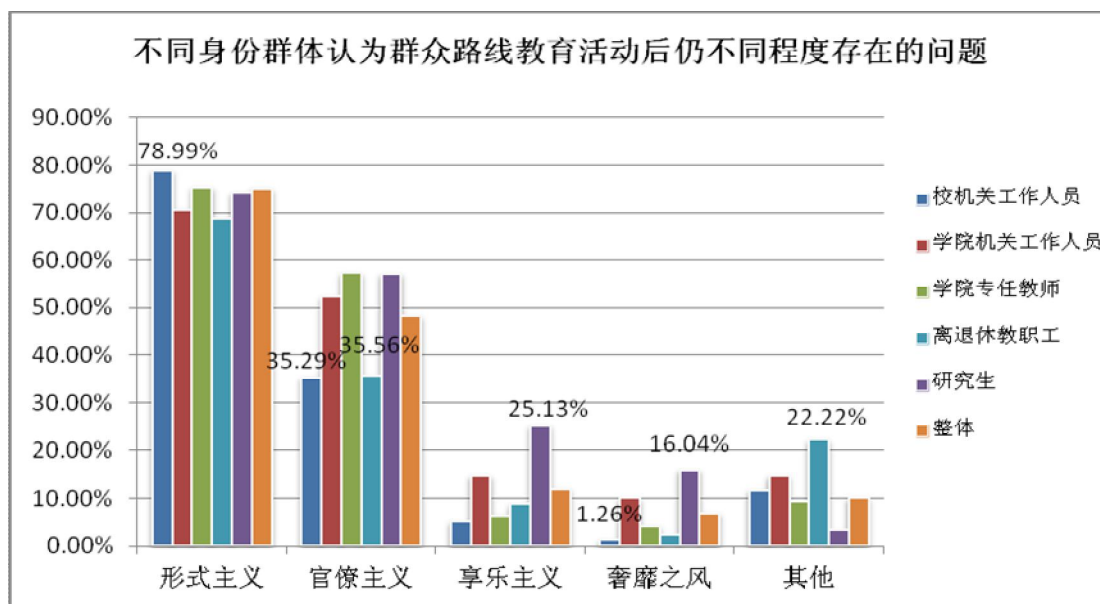


图3-5（题10）

## （二）对机关作风建设存在的的具体问题分析

### 1、关于工作作风方面的具体问题

如图3-4所示，机关作风建设的各项具体问题中，工作作风是所有身份群体尤为关注，且多认为现状不尽如人意的。因此对工作作风方面存在的的具体问题分析显得尤为必要。如图3-6所示，按不同政治面貌群体进行分析发现，党员认为在部门间的协调沟通方面存在的问题最多，比例最高达56.07%；非党员认为在工作效率方面存在的问题最多，比例高达48.54%。

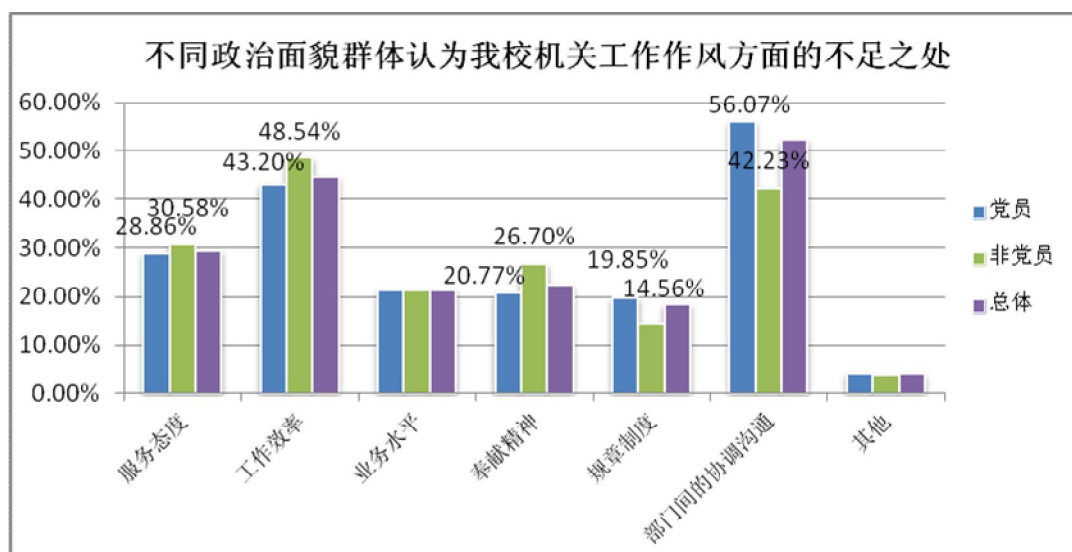


图3-6（题22）

## 2、关于机关工作涉及师生自身权益时存在的具体问题

在涉及师生自身权益时，机关工作存在的主要问题，按不同身份群体对比分析。如图3-7所示，校机关工作人员认为整体不错的比例远高于其他群体，达到39.50%。在原则性问题上，研究生高达37.97%的比例认为涉及师生自身权益存在原则性不强；相反，离退休教职工仅有11.11%的比例认为存在原则性不强。

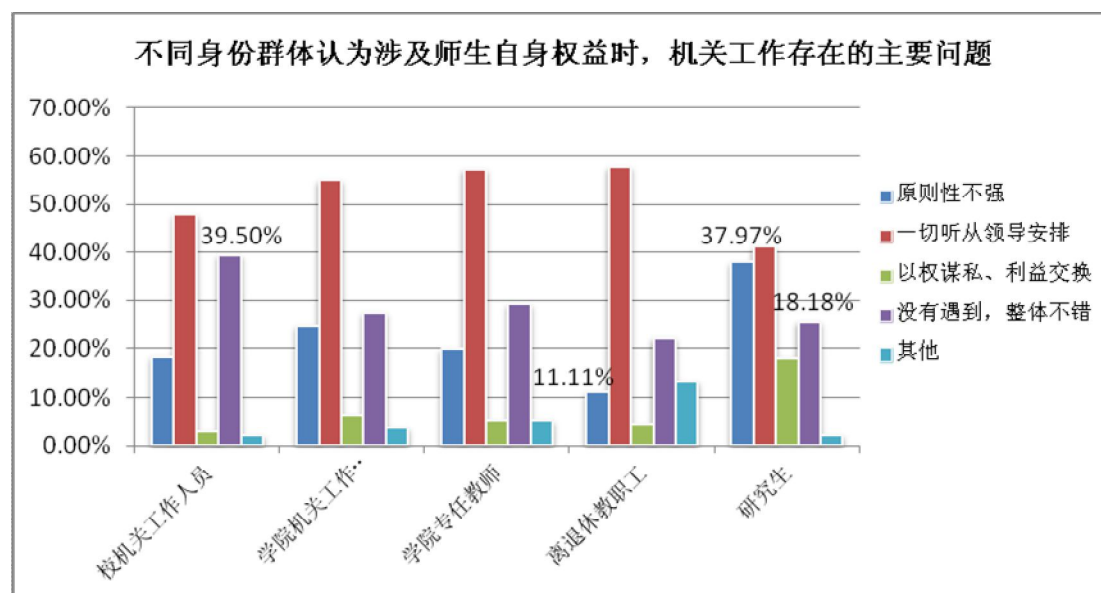


图3-7（题13）

研究生群体中，有18.18%认为存在关于“以权谋私、利益交换”的问题，其比例显著高于其他群体。这一数据表征与调查问卷中“关于机关作风具体方面的廉洁状况评价”（图2-4），以及“党的群众路线教育活动后机关仍存在奢靡之风问题”（图3-5）相呼应，由此可见本调查有着较高的信度和效度。

## 3、关于在机关办事遇到的具体问题

与对机关作风建设的评价不同的是，此部分问卷的设计囊括了机关实际工作中的基本情况，即了解调查对象在机关办事可能遇到的具体问题和认为最难打交道的工作人员的情况。

对于在机关办事可能遇到的具体问题，如图3-8所示，比例由高到低递减的前四项分别为：办事程序复杂、整体不错、推三阻四、办事拖拉。选择整体不错的比例为34.93%，比例偏低。

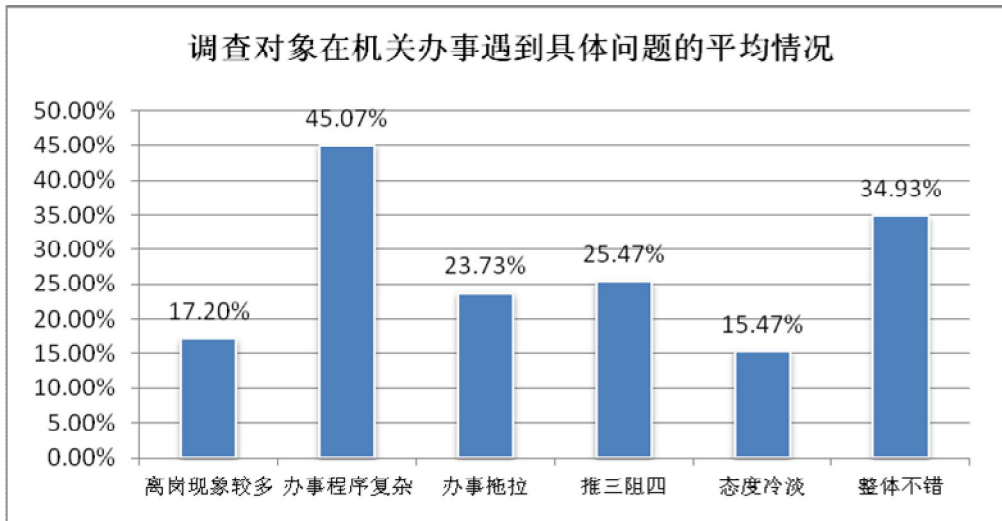


图3-8 (题11)

针对前四个选项，我们按不同身份群体进行统计分析，如图3-9所示，校机关工作人员认为整体不错的比例超过50%，离退休教职工也达46.67%，两者的评价显著高于其他群体。学院专任教师和研究生均过半数认为机关办事程序复杂，分别为57.89%和55.08%；此外，学院机关工作人员认为机关办事程序复杂的比例仅次于前两者，达49.54%。有35.83%的研究生和33.94%的学院机关工作人员认为机关办事拖拉，比例远超其他群体；相反，仅11.76%的校机关工作人员认为存在办事拖拉的现象。而在办事推三阻四方面，研究生群体有35.29%认为存在不足，学院机关工作人员32.11%认为存在不足，比例远超其他群体；相反，仅有8.89%的离退休教职工认为存在推三阻四的现象。

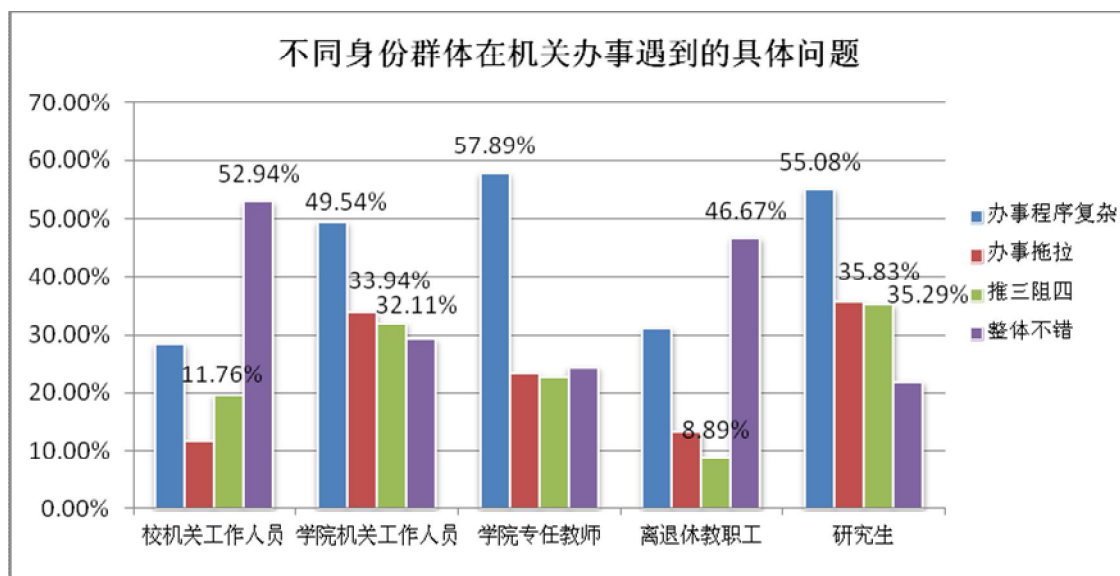


图3-9 (题11)

对于最难打交道的工作人员的情况进行分析，如图3-10所示，51.20%的群体没有遇到难打交道的情况，整体感觉不错。而在遇到难打交道的情况中，多数是一般办事人员，占30.39%。

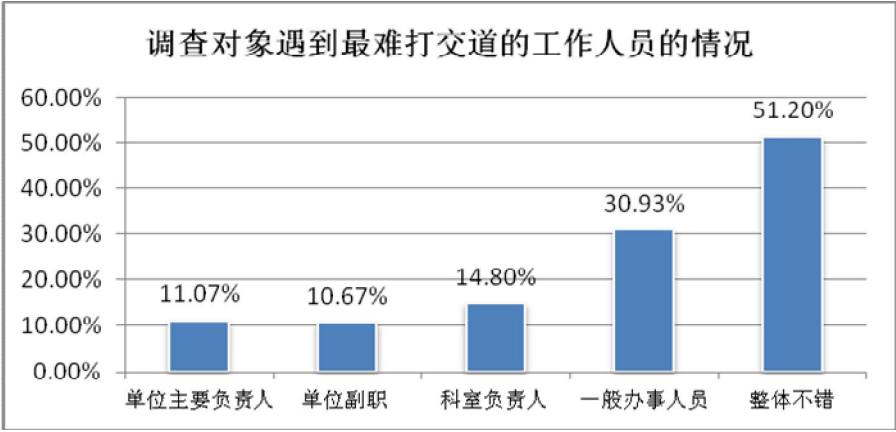


图3-10（题12）

结合调查对象的身份和政治面貌等基本信息，以及其他变量进行多维度相关性分析时，未能呈现有效的特异性数据，因而在此不加以赘述。

（三）对机关工作不力行为的维权途径分析

针对机关作风实际可能产生问题的两个方面进行调查分析，一是工作效率不高或态度不好，二是侵犯自身权益。以此了解不同身份群体对机关作风现状产生不良表现后的反应和将采取的应对措施。

如图3-11所示，在遇到机关工作效率不高或态度不好时的反应，有59.47%的调查对象选择“忍一忍，和为贵”，其余分别为当场表明态度，相关部门或学校领导反映，找上级主管单位解决，曝光、投诉等。

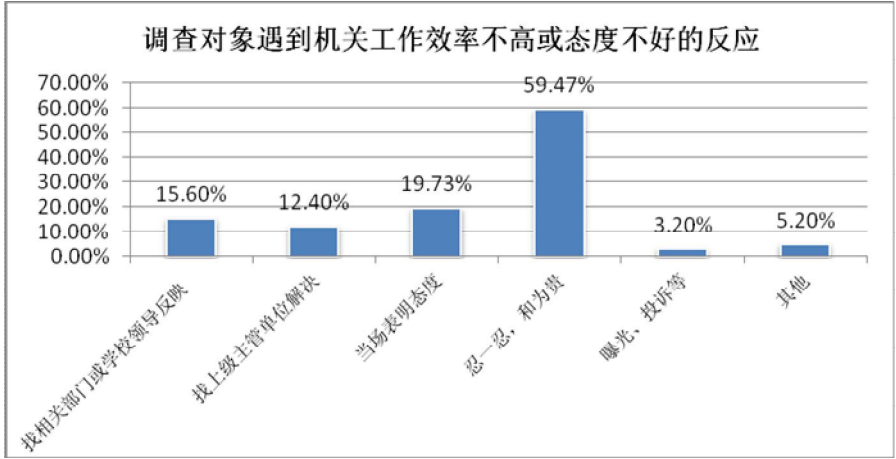


图3-11（题14）

根据不同身份群体着重分析，除“忍一忍，和为贵”外的其余四个选项，如图3-12所示，校机关工作人员（22.27%）和离退休教职工（24.60%）在遇到机关工作效率不高或态度不好时会选择当场表明态度的比例高于其他群体比例。而研究生则会主要选择找相关部门或学校领导反映（26.74%）和找上级主管单位解决（16.58%）；并在可能选择曝光、投诉等手段的调查对象中，研究生的比重最大。

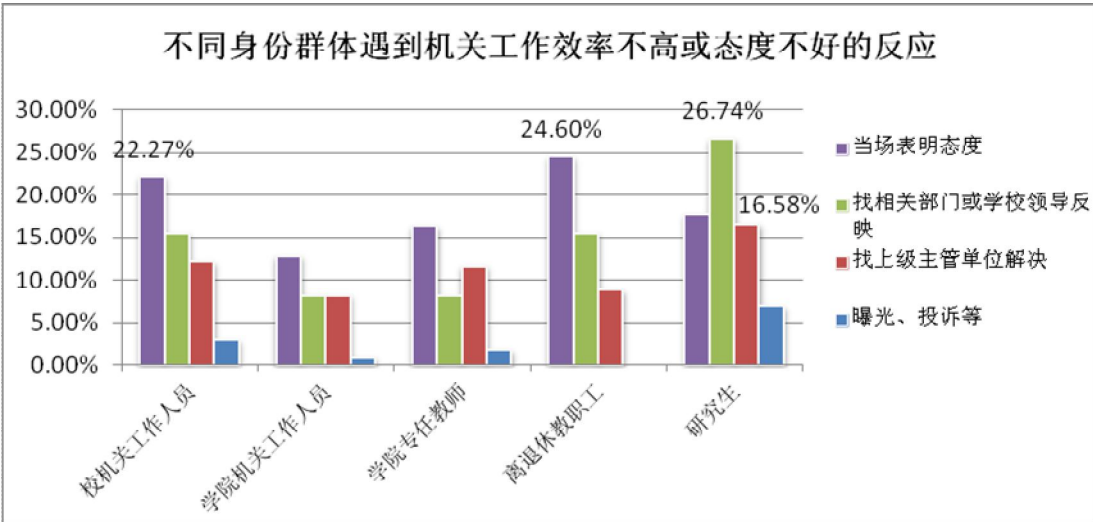


图3-12（题14）

在应对机关工作侵犯自身权益时，选择的应对方式主要集中在三个选项，如图3-13所示即“算了，忍一忍”（42.27%），“找相关部门或者领导反映”（39.73%）和“找学校上级主管单位维权”（17.20%）。

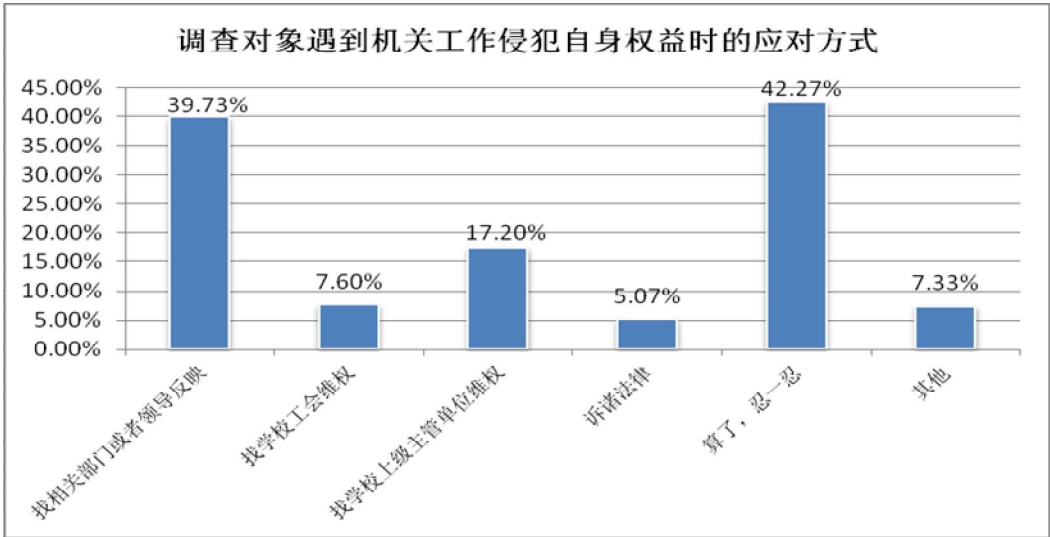


图3-13（题15）

根据不同身份群体，针对选择较多的前三项应对手段进行分析，如图3-14所示，在选择“算了，忍一忍”应对机关工作侵犯自身权益的调查对象中，研究

生的比例最小，仅为28.34%；而教职工（含离退休）群体较多选择“算了，忍一忍”。此外，研究生更多地选择找相关部门或者领导反映，以及找学校上级主管单位维权，比例分别为50.80%和32.09%；校机关工作人员亦较多选择找相关部门或者领导反映，占44.96%；相反，学院专任教师则更少选择找相关部门或者领导反映，仅26.90%。

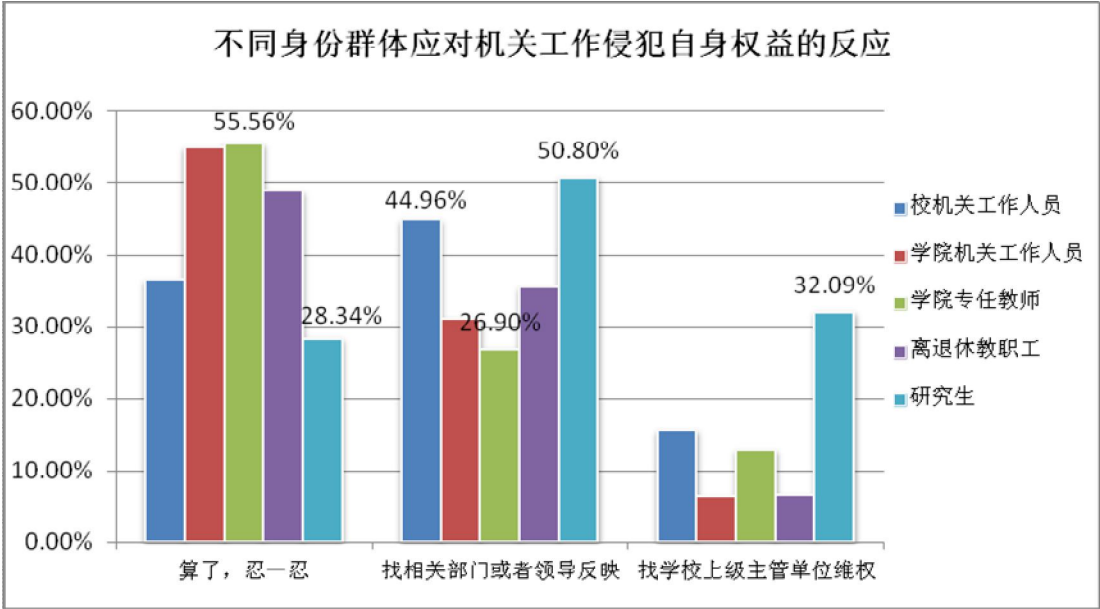


图3-14（题15）

（四）小结

从问卷调查的结果来看，机关工作作风中存在的形式主义、官僚主义最为凸显，在办事程序复杂、办事拖沓等具体机关工作方面存在不足值得关注。从调研反馈的实际情况来看，工作作风、维权监督和以一般办事人员为主的基层效能建设还存在一些不容忽视的问题，具体体现在以下几个方面：

1、机关工作作风中存在的形式主义、官僚主义最为凸显

对机关工作作风总体评价的调查显示，44.67%的调查对象认为存在形式主义作风，34.80%的调查对象认为存在官本位文化。可见，机关工作作风中存在的形式主义、官僚主义较为凸显。

具体而言，机关办事遇到的问题主要集中在办事程序复杂、办事拖沓。根据调查显示，对于在机关办事可能遇到的具体问题，45.07%的调查对象认为存在办事程序复杂，25.47%的调查对象认为存在办事推三阻四，23.73%的调查对象认为



存在办事拖拉现象。

## **2、机关作风中工作作风和基层效能建设亟待加强**

对于我校机关作风建设需要加强的调查数据分析可知，整体调查对象中有61.73%认为工作作风方面更需要加强。而在对最难打交道的工作人员情况进行调研时，调查对象遇到难打交道的多数是一般办事人员，占30.39%。

由此可见，“门难进、脸难看、话难听、事难办”的机关形象急须改变，特别是一般办事人员的工作效率、业务水平、服务态度等为主的工作作风和基层效能建设亟待加强。

## **3、研究生群体遇到各类具体问题情况相对较多，而校机关工作人员和离退休教职工遇到各类具体问题情况相对较少**

整体调查结果表明，研究生群体遇到机关办事不力的具体情况相对较多，如对机关工作人员廉洁状况的评价认为一般的占受调查研究生的35.83%，显著高于其他群体，且认为较差、非常差的占1.60%；认为党的群众路线教育活动后机关仍存在奢靡之风的占研究生群体的16.04%，比例居于所有群体之首；在涉及师生自身权益时，机关工作存在的主要问题，研究生群体高达37.97%的比例认为存在原则性不强，并有18.18%认为存在关于“以权谋私、利益交换”的问题，这两项数据均显著高于其他群体；在机关作风建设中的生活作风问题上，认为存在不足的达到受调查研究生的25.53%，相较其他群体比例最高。此外，在对我校机关作风建设重视程度的评价；对群众路线教育活动影响的评价；对我校机关工作人员在唯实创新、学习调研方面的评价中，研究生群体的总体评价明显低于教职工群体。相反，机关工作人员和离退休教职工遇到机关办事不力的具体情况的情况相对较少，总体评价较高。

由此可见，机关工作人员对系统内部工作人员，以及辈分高、资历老的离退休教职工较为尊敬，在工作和服务的过程中显得较为积极。在高校结构体系中，研究生乃至全体学生群体处于相对弱势低位。在具体机关工作实务中，研究生过半数认为机关办事程序复杂，35%左右的研究生认为机关办事拖拉或办事推三阻四，比例均远超其他群体。

## **4、应对机关工作不力行为多数选择以和为贵**

根据调查结果发现，遇到机关工作效率不高、态度不好的反应时(59.47%)

或机关的工作侵犯自身权益（42.27%）多数选择以和为贵。分析缘由可知，一方面由于中国传统儒家思想的和谐人际关系观念，多数教职工和学生在面对机关工作服务不到位时多选择忍让；另一方面，在信息公开，畅通诉求渠道，提高工作效率和服务意识等方面的欠缺，也是促使大部分调查对象在遇到机关工作效率和服务态度问题，乃至权益受到侵犯时，选择“忍一忍”的重要原因。

### 5、教职工与研究生的维权途径存在差异

调查显示，教职工当遇到机关工作效率不高或态度不好时，校机关工作人员（22.27%）和离退休教职工（24.60%）更多的选择当场表明态度；当遇到机关工作侵犯自身权益时，教职工（含离退休）群体较多选择“算了，忍一忍”。

研究生当遇到机关工作效率不高或态度不好时，主要选择找相关部门（26.74%），以及学校领导反映或上级主管（16.58%）单位解决；并且在可能选择曝光、投诉等手段的调查对象中，研究生占了最大比重。当遇到机关工作侵犯自身权益时，研究生选择“算了，忍一忍”的比例较其他群体而言最少，仅为28.34%。

研究生更多地选择找相关部门或者领导反映，找学校上级主管单位维权，比例分别为50.80%和32.09%。分析发现，教职工与研究生的维权途径存在明显差异，结合前述“研究生群体遇到各类具体问题情况相对较多，而校机关工作人员和离退休教职工遇到各类具体问题情况相对较少”，可以发现研究生群体对于机关工作中可能遇到的各种问题耐受度更差，在诉求无法满足时会通过多种途径维权。



## 四、对机关作风建设改进措施的调查分析

### （一）对机关作风建设的改进措施分析

根据对“加强我校机关作风建设主要措施”的调查结果发现，如图4-1所示，调查对象认为理顺部门间职责关系，开展问责与监督工作，完善激励与奖惩制度，开展作风和效能评议是加强和改进机关作风建设行之有效的措施，比例分别为56.53%、50.67%、43.07%、41.33%，与图3-5的分析结果高度吻合。

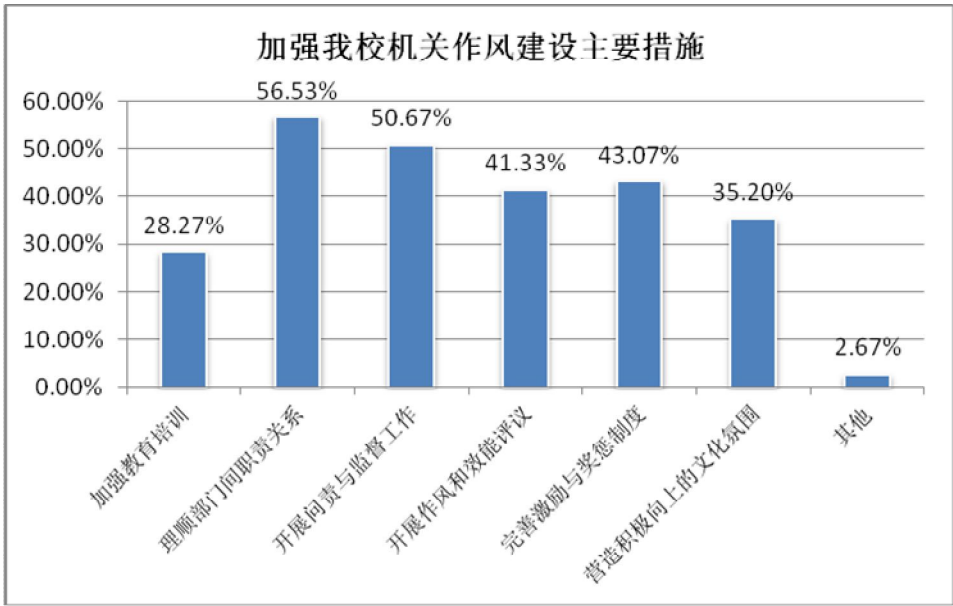


图4-1（题24）

结合不同身份群体对“加强我校机关作风建设主要措施”的调查反馈进行分析，如图4-2所示。学院专任教师较少认为加强教育培训和营造积极向上的文化氛围可以有效加强我校机关作风建设，而开展作风和效能评议、问责与监督工作则更为必要；学院机关工作人员更多倾向于理顺部门间职责关系，比例达到70.64%；校机关工作人员较其他群体更看重完善激励与奖惩制度，比例最高，达54.62%；离退休教职工认为开展问责与监督工作能有效改进我校机关作风建设的比例最高，达57.78%；研究生则认为各种手段综合实施能更好地推动我校机关作风建设。

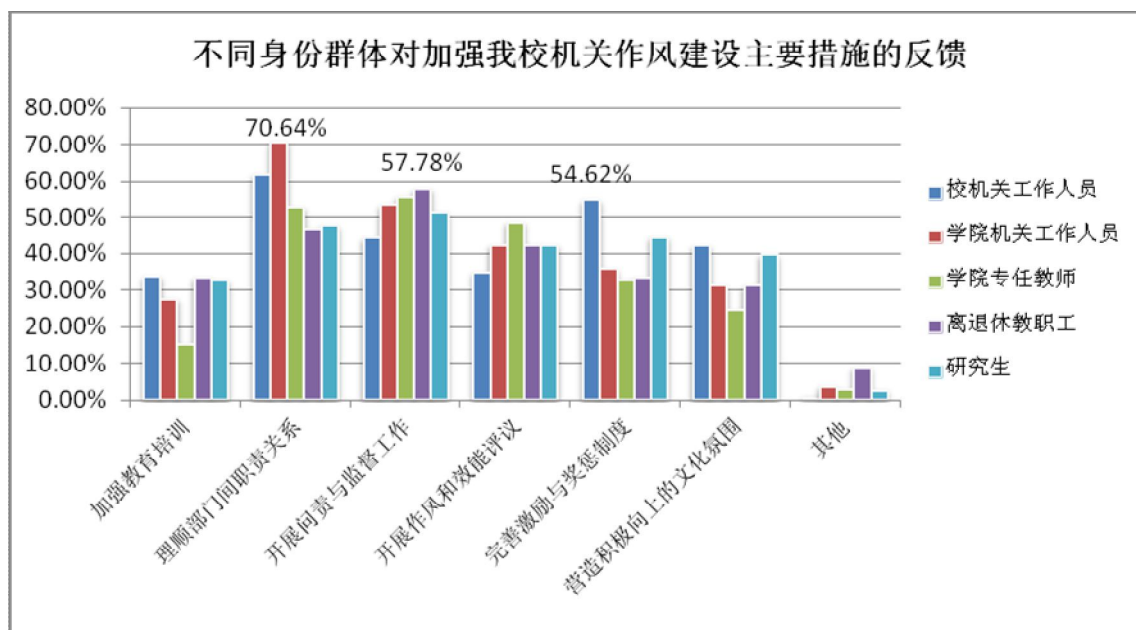


图4-2（题24）

## （二）小结

通过分析问卷调查的结果可以发现，理顺部门间职责关系，开展问责与监督工作，完善激励与奖惩制度，开展作风和效能评议，加强培训教育和营造积极向上的文化氛围等都是加强和改进机关工作作风建设的有效途径。然而，不同群体的自身属性对机关作风的改进有不同的意见和建议，因此根据不同群体的诉求采取相应的改进措施显得尤为重要。

### 1、沟通协调不畅和部门职责不清亟待转变

调查显示，56.53%的调查对象认为理顺部门间职责关系可以有效推动机关作风建设，其中61.76%的校机关工作人员和70.64%的学院机关工作人员认为需要理顺部门间职责关系。

由此可见，在实际的学校机关工作中，存在校、院两级机关的部门间，以及机关部门与部门之间沟通协调不畅和部门职责不清的问题。因此，在校、院两级的不同各部门需要相互配合完成的工作，理顺部门间职责关系，加强制度化建设，形成规范化的办事流程。

### 2、机关工作人员对完善激励与奖惩制度的诉求较多

调查显示，校机关工作人员较其他群体更看重完善激励与奖惩制度，比例高达54.62%。此外，调查对象遇到难打交道的多数是一般办事人员，占30.39%，科

级及以上领导干部则比例较少。

由此可见，完善相关的激励与奖惩制度，建立合理的考核指标体系和客观公正的评价制度对机关作风的基层效能建设有明显的助推作用。此外，通过培训提高领导干部的责任意识，并有针对性地进行基层机关工作人员的监督和考核，有利于推动整体机关工作人员增强服务意识，提高办事效率，提升业务水平，充分调动机关工作人员的积极性和创造性。

### **3、半封闭式问题不能穷尽调查结果**

调查问卷涉及到答案为“其它”的半封闭选项中，离退休教职工选择的比例往往高于其他群体。分析发现，一方面在抽样方法与样本容量的设计和问题选项设置方面，仍有提高的空间；另一方面，仅依靠调查问卷不能穷尽本调研的所有选项，在实际工作中，须要结合其他调研手段，如召开民主生活会、群众座谈会等形式，进一步深入了解不同群体对于机关作风建设的意见和建议。

## 五、加强和改进我校机关作风建设的对策和建议

### （一）把基本点摆在理顺部门间职能关系上

理顺部门职能关系是机关作风建设的重要内容和基础工作。加强我校作风建设须明确机关各部门职能、权限和责任，理顺部门之间的职责关系，尽量做到一件事情由一个部门负责。如遇须多部门联合开展的工作，应明确主办部门和协办部门，分清权限和责任，建立必要的联席会议制度，从体制上杜绝部门之间有利就争、无利就推等现象。

一方面，须要进一步落实首问责任制，勇于负责，敢于担当，创造性做好本职工作，加强部门协调配合，严禁推诿扯皮、避重就轻、不负责任；另一方面，须要进一步简化审批环节，实行重大项目审批会审制度和一般项目审批主办部门负责制度，进一步规范审批程序，实行“阳光”审批。

同时，建立和完善事务公开制度。对于只要不违反保密要求，属办事时限、承诺、项目和办事结果的事务，原则上都要向全校公开。把群众关心、社会关注的干部任用、人事安排、项目审批、办证办照、批钱批物等问题和环节作为公开制度的重点，加强监管，进一步规范事务公开。

### （二）把落脚点确定在严格落实和强化监督上

加强机关作风建设的关键在于落实，而落实是否到位则要靠强化问责与监督机制。

一是各级领导要高度重视机关作风建设工作，把这项工作列入重要的议事日程。机关各职能部门要结合部门实际，制定出切实可行的作风整改方案，并作为一项长期任务常抓不懈。要责任到人，按照“谁主管，谁负责”的原则，明确各部门主要负责人是本部门加强作风建设的第一责任人，督促其切实担负起领导和贯彻落实之责，同时充分发挥部门负责人作为作风建设监督员的作用，对机关工作人员的服务态度、服务质量、办事效率以及落实上级下发有关作风建设的通知等情况进行监督。各机关部门要从大处着眼，小处着手，细化目标、细化任务、

细化要求，使机关每一位同志都能以积极的态度投身到这项工作中来。

二是机关作风建设的检查要经常化。监督检查不能走过场，不能走马观花。要明确监督检查不仅仅是某一个部门的职责，而是全校师生员工都拥有的权利和义务。为此，可以通过意见箱、网络意见反馈平台、座谈会、走访等多种形式，广开言路，最大限度地征询广大群众对机关作风的意见和建议。特别是充分利用好网络意见反馈平台开展集中整治工作，及时收集各方面的意见和建议，并及时将采取措施和处理结果进行反馈，不断改进机关作风。同时要将定期检查和日常监督相结合，表扬奖励好的部门，通报批评差的部门，并与干部考核、班子考核挂钩。

### **（三）把突破点选择在提高机关工作效能上**

提升工作效能是我校机关作风建设的突破点，是确保学校政策严格落实、提高师生满意度的必然要求，是推动我校快速发展的迫切需要。

一是培养创新意识，改进工作方法。一方面，加强学习，培养自身的主动意识与创新意识，多动脑筋、多思考，学会跳出现有模式做工作，勇于用超常规的思想，敢于尝试与突破发现新思路，并付诸于实践。另一方面，充分利用工作时间，利用统筹方法的思想安排工作内容，利用电子政务的现代化工具、现代化信息技术和网络环境来开展工作。

二是完善落实制度，严抓工作纪律。工作效率的提高不仅依靠机关工作人员的自觉，更要从制度入手。完善管理制度，各机关干部要明确自身职责，工作中主动查找不足，精简办事流程，减少审批环节，创新服务方式，完善配套制度，减少重复数据，严格执行限时办结制；完善考勤制度，各机关部门要加强考勤，努力提高大家的紧迫感和时间意识，督促大家更加有效、高效地利用时间，不断提高工作效率；完善奖惩制度，将机关工作成果与绩效考核挂钩，不搞平均主义，对完成任务出色、成效显著、贡献突出的集体或个人给予奖励，而对工作开展不力的个人和部门也应及时批评和处理。

### **（四）把切入点放在营造良好机关文化氛围上**

作风建设实际上是文化建设的重要内容，同时，其他层面的文化建设或改进

也有利于作风建设的推进。可以说，这两者具有相辅相成的关系，因此可通过创建浓郁的机关文化，为机关工作人员发展提供精神动力，来助于推进机关作风建设。

目前，机关工作人员工作强度较大，经常加班加点，获评高级职称和处级职务的机会少，这些给机关教职工带来了较大的心理压力，产生了一定的职业倦怠。因此，要通过营造积极向上的机关文化，满足其多样化的发展需求。

一是积极发挥基层党组织、工会等团体与组织的作用，通过党日活动、文体活动等增强机关各部门之间的联系与交流，继续发挥行政楼一楼作风建设展板的宣传阵地作用，让作风建设的重大意义深入人心，形成了全校上下狠抓作风建设的良好舆论氛围和努力改进作风的大环境。

二是引导机关工作人员乐观面对工作与生活中的困难与挫折，主动进行心理调适，把消极情绪转化为积极情绪，富有建设性和创造性地处理问题。

三是切实为机关工作人员做好事、办难事、多办事，及时把党的关心和温暖送给生育、生病和家庭困难的教职工。

## **（五）把根本点定位在为基层解决实际问题上**

加强机关作风建设要牢固树立服务意识，把机关工作的根本点定位在为基层实际问题。要充分体现机关为基层服务、为群众服务的宗旨。要坚决克服官僚主义，坚持走群众路线。要走出办公室，深入基层调查研究，要把各项服务工作做到基层中去，杜绝过去“门难进、脸难看、话难听、事难办”的机关形象。

一是完善服务承诺制，努力做到为基层、为师生服务。各部门、各单位要着重解决社会关注、师生关心、基层急需的热点难点问题，根据各自职能对外公开承诺服务内容，坚决执行《服务承诺书》，使机关作风建设由“虚”变“实”，由“软”变“硬”。不断更新和完善网上服务指南，利用现代技术手段的普及和信息传播渠道的便捷，为机关联系群众提供便利，打造高效便捷的服务平台。

二是坚持并完善机关党员干部直接联系群众制，认真落实机关部门定期接待基层群众来访、到基层走访调研等制度，建立健全群众维权机制，充分发挥工会、教代会等民主机构参与学校民主管理的作用，督促广大机关工作人员真正做到想群众之所想，急群众之所急，为群众谋利益，深入了解基层学院及部门的需要，

根据群众诉求及时调整“改进工作，避免出台的规章制度脱离实际”难以落实，制定的政策只有贴民心、接地气，在日后改革执行阶段才能真正得到贯彻落实。

## 总结与展望

南京航空航天大学机关作风建设调查是机关党委对我校机关作风建设情况进行总体了解的首次尝试。在经过为期半年的问卷调研和数据分析后，最终形成《南京航空航天大学机关作风建设调查报告（2014版）》。

此次调研活动历经问卷设计、问卷调研、数据分析、报告撰写等环节，调研结果基本达到预期效果。在此，对于问卷调查中的不足之处进行总结：

第一、在问卷设计方面，由于社会调查的专业知识积累和经验的不足，在问卷设计的内容和分析维度方面还有待进一步完善，未来机关作风建设调查将立足通过更全面的调研手段，设计更加合理的指标体系，提升调研的科学性和有效性；

第二、在问卷内容方面，一是对于机关作风建设中存在问题的分析可以更加细化；二是改进举措方面，针对改进机关作风建设措施并未能全面罗列，今后对于开放性问题可有针对性地开展访谈工作，促使调查对象更广泛地为机关作风建设建言献策；

第三、在调研方法方面，为确保调查结果的有效性和代表性，采用了多阶段类型抽样（即分层抽样）的调研方法，但该抽样方法难免受地域和样本容量的限制，不同的样本亦可能存在差异，今后在考虑实际操作的可实施性的基础上，可以扩大样本容量，减少抽样误差，提高调查结果的精确度和可靠性。

第四、在数据分析方面，对于多维度分析，由于分析手段的限制未能将相关性分析中的置信区间（即估计区间）和置信水平进行阐释，今后可以通过利用更高效的数据分析软件，提高数据分析的专业度。

总体来看，机关的作风建设绝不是短暂和突击能提高的，报告中提出的对策与建议，限于政策、环境、资源等多方面的因素，不可能一蹴而就，还须集合各方力量，深化校内综合改革，以人的全面发展观为指导，从作风建设的内涵出发，将调研结果落到实处，探索更多实践性、操作性强的举措，为学校的改革和发展做出更大的贡献。



## 致 谢

经过半年多时间的努力，《南京航空航天大学机关作风建设调查报告（2014版）》终于全部完成。近年来，机关对作风建设的重视推动和加速了机关整体作风的改进。与此同时，机关作风建设工作也在不断的适应新形式的变化。鉴于此，机关党委组织实施了此次全校范围内关于机关作风建设的专题调研。

《南京航空航天大学机关作风建设调查报告（2014版）》的顺利完成，得益于机关各职能部门领导、机关全体工作人员的高度重视和大力支持。同时，要感谢各学院党委书记高度重视此次作风建设调研活动，配合完成学院机关工作人员和专任教师的问卷发放、收取工作；感谢研究生院协助完成研究生调查问卷发放、收取工作；感谢离退休处顺利完成了离退休老同志的问卷发放、收取工作。

机关党委承担了此次调研的全部组织工作。在机关党委书记薛忠云的领导下，机关党委成员朱飞、王青、卢佳妮顺利地完成了项目的策划、组织实施工作，助管周岑茗、于荣、王晨玥也积极参与资料搜集、问卷设计和调研、数据整理、报告撰写等工作，为指导调研和报告的最终形成提供了巨大的便利。纪委书记吴庆文高度重视机关作风建设问卷调查活动，亲自把关问卷的设计和报告的撰写，提出了许多重要而详尽的建设性意见，为报告的完善做出了重要贡献。

值此报告付梓之际，谨代表机关党委，对为此报告的完成提供支持的所有单位和个人表示诚挚的感谢！

机关党委

二〇一四年十一月

## 南京航空航天大学机关作风建设调查问卷

亲爱的老师、同学，您好！

南航机关党委始终以机关作风建设为主线开展各项工作。为了全面了解目前我校机关作风现状，深化校内综合改革，有针对性的开展机关作风建设，现在全校范围内进行机关作风建设问卷调查，希望通过对调查结果的整理和分析，不断增强服务意识，提高办事效率，提升业务水平，为师生员工提供更优质的服务，为建设高水平研究型大学提供坚强的思想保障和组织保证。

感谢您的参与和支持！

机关党委

二〇一四年九月九日

**1. 您的身份是：**

- A、校机关工作人员    B、学院机关工作人员    C、学院专任教师  
D、离退休人员        E、研究生

**2. 您的政治面貌是：**

- A、党员    B、民主党派    C、群众

**3. 您对我校机关服务态度的评价是：**

- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差

**4. 您对我校机关工作效率的评价是：**

- A、高    B、较高    C、一般    D、较低    E、非常低

**5. 您对我校机关工作人员业务水平的评价是：**

- A、高    B、较高    C、一般    D、较低    E、非常低

**6. 您对我校机关工作人员廉洁状况的评价是：**

- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差

**7. 您对目前我校机关作风的总体评价是：**

- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差

**8. 您认为我校对机关作风建设重视程度是：**

- A、重视    B、比较重视    C、一般    D、不重视

**9. 您认为通过开展群众路线教育活动对我校机关作风建设的影响：**

- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差

**10. 您认为党的群众路线教育活动后机关仍然不同程度存在的表现有：（可多选）**

- A、形式主义    B、官僚主义    C、享乐主义    D、奢靡之风    E、其他

**11. 您到机关办事时遇到下列哪些情况：（可多选）**

- A、离岗现象较多，找不到人    B、办事程序复杂，工作流程不清  
C、办事拖拉，迟迟不能解决    D、推三阻四踢皮球  
E、态度冷淡甚至恶劣            F、没有遇到，整体不错

**12. 您认为机关中最难打交道的工作人员是：（可多选）**

- A、单位主要负责人    B、单位副职    C、科室负责人

- D、一般办事人员                      E、没有遇到，整体不错
13. 您认为在涉及师生自身权益时，机关工作存在的主要问题是：（可多选）
- A、原则性不强、随意性较大    B、一切听从领导安排  
C、以权谋私、利益交换              D、没有遇到，整体不错    E、其他\_\_\_\_\_
14. 当遇到机关工作效率不高或态度不好时，您会？（可多选）
- A、找相关部门领导或学校领导反映    B、找上级主管单位解决  
C、当场表明态度    D、忍一忍，和为贵    E、曝光、投诉等    F、其他\_\_\_\_\_
15. 当您的权益遭到侵犯时，您会：（可多选）
- A、找学校相关部门或者领导反映              B、找学校工会维权  
C、找学校上级主管单位维权                      D、诉诸法律  
E、算了，忍一忍                                      F、其他\_\_\_\_\_
16. 您认为我校机关及其工作人员在推行党务和校务公开方面做得：
- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差
17. 您认为我校机关工作人员在服务师生，岗位奉献方面做得：
- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差
18. 您认为我校机关工作人员在求真务实、狠抓落实方面做得：
- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差
19. 您认为我校机关工作人员在认真履职、敢抓敢管方面做得：
- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差
20. 您认为我校机关工作人员在唯实创新、学习调研方面做得：
- A、好    B、较好    C、一般    D、较差    E、非常差
21. 您认为我校机关作风建设中哪些方面更需要加强？（可多选）
- A、思想作风    B、学习作风    C、工作作风  
D、领导作风    E、生活作风    F、其他\_\_\_\_\_
22. 针对我校机关工作作风方面，您认为不足之处特别明显的有哪些？（可多选）
- A、服务态度    B、工作效率    C、业务水平    D、奉献精神  
E、规章制度    F、部门间的协调沟通    G、其他\_\_\_\_\_
23. 整体而言，学校机关工作中，您不太满意的是？（可多选）
- A、官本位文化              B、思想僵化，因循守旧              C、形式主义作风  
D、规则制度不完善、不公开    E、缺乏服务精神    F、其他\_\_\_\_\_
24. 您认为能够加强我校机关作风建设的主要措施包括：（可多选）
- A、加强教育培训                      B、理顺部门间职责关系  
C、开展问责与监督工作              D、开展作风和效能评议  
E、完善激励与奖惩制度              F、营造积极向上的文化氛围  
G、其他\_\_\_\_\_
25. 您在机关办事时是否遇到令您印象深刻的事情（正面或负面均可），如果有请举例： \_\_\_\_\_
- 

感谢您的填答，祝您工作顺利，生活愉快！