

# 参 考 信 息

江苏技术师范学院图书馆主办

第 4 期

(总 98 期) 2010 年 4 月 5 日

## 加强高校机关作风建设 全面提高管理服务质量

**编者按：**高校机关是高校党政工作的职能部门，是高校对内、对外的窗口，在高校的改革和发展中发挥着桥梁和纽带作用。高校机关作风建设对学校的改革发展有重要影响，特别是在高等教育大众化步伐加快和高校面临着前所未有的发展机遇这样一种特殊形势下，加强高校机关作风建设就显得尤为重要。它对于密切学校党委和行政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。加强机关作风建设，必须加强学习，提高认识，把高校机关作风建设当作大事来抓；明确目标，严格要求，全方位加强；强化措施，加强监督，把高校机关作风建设落到实处。为进一步巩固学习实践科学发展观活动成果，全面推动“校风建设年”活动的深入开展，切实转变机关工作作风，提高管理服务质量，增强构建和谐校园的能力，我们选编部分材料，以供领导和相关部门参考。

### 目 录

1. 加强高校机关作风建设的思考·····(1)
2. 高校机关作风与师德建设·····(3)
3. 创建“服务型机关”——高校机关作风建设的问题和对策·····(5)
4. 浅谈加强高校机关作风建设·····(7)
5. 论和谐校园构建中的高校机关作风建设·····(9)

## 一、加强高校机关作风建设的思考

### (一) 加强高校机关作风建设的重要意义

**1. 加强高校机关作风建设，是增强合力，凝聚力量的要求。**机关是学校工作的“龙头”，作为学校领导决策的参谋和助手，它不仅关系到校风、政风的好坏，还直接影响到良好学风、教风和校风的形成，影响到和谐校园的建设。良好的作风和纪律是我们各项工作顺利开展，取得成效的重要保证，我们必须把方方面面的智慧和力量集中起来，形成一心一意谋发展的整体合力，以优良的作风凝聚人，以务实的行动鼓舞人，从而推进学校各项事业不断进步。

**2. 加强高校机关作风建设，是促进高校协调发展的必然要求。**高校机关是学校上下左右，校内校外联系的纽带，起着上情下达、“下情上报、纵横沟通”的重要作用。这就要求高校机关更好的履行机关工作职责，提高工作效率，发挥协调和服务作用。如果机关各部门、工作人员之间出现不协调、不团结等现象，势必会影响高校整体的办学思路和办学效益。因此，必须加强高校机关作风建设，使高校机关“充分发挥核心作用，努力成为和谐校园建设的领导者、组织者和推动者”。

**3. 机关是学校的“门户”，代表着学校的形象和威望。**作风是人们思想、工作态度的集中反映，是品格的体现，机关工作作风就是机关工作人员的形象，机关工作作风的好坏对学校具有重大影响。好的作风会促进学校各项工作的开展，而不良的作风则会给学校造成损失。可见，加强机关作风建设不仅是加速学校发展的客观需要，而且事关学校生存和发展，必须引起我们高度重视。作为机关的一员，我们应该时时感到自己所肩负的责任和义务。

### (二) 目前高校机关作风建设存在的主要问题

**1. 学习意识淡薄。**缺乏学习的紧迫感、危机感，把学习当成一种负担，借口工作忙躲学习，借口压力大懒学习，借口学习无用不学习。长期不读书、不看报，不钻业务，不操练岗位技能，势必会影响正常工作的开展。

**2.服务意识淡化。**主要是由于群众观念淡薄，缺乏积极主动为基层服务的公仆意识。个别人员位置把握不正，习惯发号施令，冷言淡语，工作的责任心、主动性不够，以自我为中心，忘记了机关工作的根本宗旨是为教学、科研、师生服务，很少考虑学校全局的利益，很少想到基层的需要，在一定程度上还存在“脸难看、门难进、话难听、事难办”的衙门作风。

**3.缺乏协作精神。**学校工作是一个整体，好多工作是需要多个部门协调完成的，但是机关好多部门存在大局意识不强，全局观念淡薄的问题，缺乏团队合作精神，部门相互间缺乏沟通，工作的交叉协调性不够，甚至于出现推诿，扯皮现象的发生，不利于日常工作的开展。

**4.开展批评与自我批评的力度不够。**在专题民主生活会上，大家都陷入了“一团和气”的误区，坚守“和为贵”的宗旨，奉行“你好、我好、大家好”的处世哲学，不能问题产生的根源剖析透彻，只是轻描淡写地应付一下，缺乏认真开展批评与自我批评的勇气，怕丢面子，怕得罪人，以至于问题越积越多，不利于工作的顺利开展。

### **(三) 加强高校机关作风建设的有效措施**

加强机关作风建设，核心是建设一支学习型、服务型、创新型和勤廉型机关干部队伍。要确立长期抓、反复抓的观念，把集中整改和长效措施结合起来，党政齐抓共管，形成合力，必须坚持“服从服务、结合渗透、改革创新”的高校党建工作指导思想，机关各部门自身也要充分认识自身“价值”，全面认识机关党组织的“教育、管理、协调、监督”职能，通过扎实努力，不断提高自己的“影响力”，在实际工作中更好的显示和确立起地位和作用，为建设和谐校园发挥更大作用。

**1.解放思想，转变观念，大力建设服务型机关。**机关的功能是服务、参谋、协调、管理，每一个机关工作人员必须确立“管理也是服务，在服务中实现管理”的思想。服务是机关工作人员的天职，是党的全心全意为人民服务宗旨的要求，是贯彻党的群众路线的要求和具体体现。要建设服务型机关，必须摆正位置，树立大局意识，办事情、想问题，首先要考虑学校的教学、科研和学校改革、发展的大局，考虑师生员工的切身利益；牢固树立为基层服务、为师生员工服务的思想。牢固树立为教学服务、为科研服务、为师生员工服务的意识，密切联系广大师生员工；实行首问负责制，主动热情，服务周到，使用文明用语。机关领导干部更要经常深入基层，深入到师生员工中去，全面、准确地了解和掌握群众对建设和谐校园的呼声和要求，切实解决影响和谐校园建设的突出问题和矛盾，在为基层和师生办实事、解难题的过程中不断消除不和谐因素，增加更多的和谐因素。

**2.加强学习，与时俱进，大力建设学习型机关。**学习作为一项长期的任务，应贯穿于机关作风建设的始终，使学习成为机关工作人员的自觉行动；机关工作人员应主动适应知识经济形势的快速发展，不断提高理论素质和业务素质，增强为基层和教职员服务的本领，这就要求机关工作人员：一是要提高政治素质，加强理论修养，认真学习马克思主义的基本理论，全面把握和深刻领会邓小平理论，“三个代表”重要思想和科学发展观，学会用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题；二是要提高工作业务素质，掌握过硬的专业工作能力，对自己所从事的工作驾轻就熟，得心应手；三是要努力吸收新知识，掌握相关的技能知识，改变传统的思维和管理模式，提高干部的决策能力和控制大局的能力。只有在机关内部营造争先恐后学习理论、学习业务知识和技能浓厚氛围；养成学习的习惯，坚持学习，不断提高；发挥引导协调功能，融洽部门、单位各方面的关系，才能营造讲大局、讲奉献、和谐向上的良好氛围。

**3.健全机制，明确职责，大力建设创新型机关。**建章立制，规范管理。高校机关作风的建设，必须要有完善的制度来保障。良好的工作作风有赖于长期、自觉地养成，更要依靠纪律和制度来约束。建立健全规章制度是科学管理、热情服务的前提，同时也是考核评价服务质量，衡量工作水平、工作业绩的依据。因此要建立健全各种规章制度，形成比较完善的制度体系，使机关工作有章可循、有法可依。加强领导，责任明确。按照“谁主管，谁负责”的原则，各级党政主要领导是机关作风建设的责任人，要体现出“抓总体”的职能。各部门负责人是本部门加强作风建设的责任人，要承担起“抓落实”的责任。各机关职能部门要从大处着眼，小处着手，明确目标、细化任务、具体要求，使机关部门的每一位同志都以积极的态度投身到这项工作中来。当前，高校都处于发展的关键时期，事业的发展要求机关干部具备创新精神和创新能力。机关各部门的负责人不仅要当好本部门工作的“指挥员”，也要当好“战斗员”，更要当好学校领导的“参谋”，作为一个机关部门的负责人，最

了解本单位的情况，除了贯彻上级的方针政策外，更要从学校的大局出发，创造性地开展工作。要善于开动脑筋，增强主动性，拿出新办法、新思路，创造性地做好自己的工作。机关的其他同志也要努力创造性地工作，要加强工作研究，开动脑筋，集思广益，在思想的交流与碰撞中形成好的工作思路，从而推进工作的创新。

**4. 勤俭节约，清正廉洁，大力建设勤廉型机关。**进一步健全和完善监督机制，充分发挥组织监督、群众监督和舆论监督的作用，加强对干部生活圈和社交圈的考察和监督。要发扬艰苦奋斗的作风。要坚决反对和制止那种贪图安逸、不思进取、铺张浪费的奢糜风气，时刻绷紧党风党纪这根弦，防止蜕化变质、腐化堕落。机关干部能否保持清正廉洁，事关部门和单位的凝聚力和战斗力，事关机关干部在广大教职工中的形象，事关干部队伍的建设和学校工作的全面推进。建设廉洁型机关，关键要抓好三条，就是我们通常说的一靠教育、二靠制度、三靠监督。要通过加强思想政治教育和廉政勤政教育，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，增强自律意识，筑牢思想道德防线。提高自我约束、自我控制的能力。同时要建立健全一整套切实有效的规章制度，合理配置权力，严格工作程序，坚决反对“一言堂”。要建立有效的监督机制，发挥民主监督、群众监督和舆论监督的作用，及时发现和解决工作作风存在的问题。一方面，要强化内部监督制约机制，积极贯彻民主集中制原则，拿起批评与自我批评的武器，相互提醒、相互促进。另一方面，对机关作风的评价，群众是最有发言权的。这是最直接、最广泛、最有力的监督。

高校机关的作风建设是建设和谐校园的关键和“龙头”，抓好机关作风建设，按照科学发展观的要求，自觉纠正违背科学发展观的观念和做法，才能使高校真正步入科学发展轨道，真正实现好中求快、快中就好。只要各级领导和广大教职员员工群策群力，切实加强机关作风建设，一定会在构建社会主义和谐校园中发挥更加出色的作用。

（摘自：《加强高校机关作风建设的思考》思想政治教育研究 第25卷第3期2009年6月）

## 二、高校机关作风与师德建设

### （一）高校机关作风建设是师德建设的重要组成部分

师德建设的核心内容是对专业教师的要求，但对于在高校中工作的机关员工同样也是适用的。

**1. 从学生对机关工作人员的称呼看。**虽然学校机关的工作人员不直接传授给学生科学知识，但在这些职能部门工作的人必须是具备专业知识的高素质的人。这意味着学生在很大程度上是以教师的职业道德标准要求机关工作人员的。机关工作人员的行为能否体现爱岗敬业、管理育人、为人师表和以身作则，极大地影响学校在学生心目中的形象，同时也影响学生的价值取向。

**2. 从教育目标的层次看。**高校机关的工作人员和教师的工作都是服务于育人这一目标的。教师直接肩负着育人的责任是毋庸置疑的，高校机关工作人员服务于育人目标，则是由高校机关的职能特点决定的。高校机关是党委和行政的职能部门及服务机构，是领导决策的参谋助手，是高校党委、行政联系师生员工的重要桥梁，肩负服务于教学、科研的重任。因而，机关的工作人员也是服务于教学和科研的。学生是学校的主体，机关工作人员与教师一样，要以“学生为本”，因此，机关工作人员与教师一样都是服务于育人这一目标的。其区别在于直接服务与间接服务的关系不同及工作方式、方法和分工的不同。

**3. 从对思想政治教育的影响来看。**师德建设与机关作风建设在思想政治教育中的作用是相似的。机关作风包括思想作风、工作作风和生活作风。加强和改进机关作风有利于提高人的思想道德素质，更好地培养合格人才，有利于形成良好的校风，形成良好的育人环境。这一点，我们可以从环境的角度来分析。从环境与思想政治教育的关系来看，环境决定受教育者的思想意识和行为。在大学环境中，学生生活在校园环境中，机关的工作作风是校园环境的一个部分，机关工作人员的精神面貌、一言一行都对学生产生深远的影响。如果机关具有良好的作风，在实际工作中就能让学生感受到课堂上灌输的价值观与实际是相符的，良好的机关作风就能够积极地引导学生树立正确的价值观，使机关与教师和学生之间建立和谐的氛围，形成良好的全员育人和全过程育人环境，产生巨大的思想政治教育合力，保证教育的有效性；反之则会因接受的教育与现实相冲突，引起学生思想上的困惑，造成思想政治教育作用的抵消。

## （二）高校机关作风存在的问题

**第一，缺乏服务意识，缺少全局观念。**机关中有的人以自我为中心，忘记了机关工作的根本宗旨是为教学、科研、师生服务的；很少考虑学校全局的利益，很少想到基层的需要。**第二，效率不高，相互推诿。**集中表现就是机关办事环节多、分工不合理、职责不清；也有人浮于事、劳逸不均、赏罚不明；有的则是缺乏责任心，领导交办的事情，基层要求解决的问题，能拖则拖，能推则推，或对基层趾高气扬出问题的時候只知道埋怨基层缺少常识，推卸责任，从不自省等。**第三，方法简单，态度生硬。**机关办事指令式的多，商量式的少；等人上门的多，主动下去的少。接听电话、接待来人，感情冷漠，口气生硬，不主动，不热情，不解释，也不答复，甚至有的是对上门办事的学生和同事以粗暴的方式拒绝。**第四，要求不严，不思进取。**有的缺少压力，缺乏起码的敬业精神，对本职工作敷衍了事，得过且过，甚至在工作的时间 电话 天或在电脑上看 ，对到机关办事的人员 奉 违， 误工作；有的缺乏创新意识和进取精神，安于现 ，固步自 ，自我感觉良好。这些问题的存在极大地影响高校的校风，影响学校的形象，同时也影响思想政治教育的效果。师德建设的重要性及机关作风中存在的问题都迫切要求 取有效措施来加强和改进机关作风。

## （三）加强和改进高校机关作风的有效措施

**1.加强服务意识、责任意识和大局意识教育。**通过教育使机关工作人员准确地把握工作定位，把服务中心、服务大局、服务基层、服务教师和学生融入工作的各个方面，自觉地把服务作为自己的天职，自觉地把权力的 用当作服务的过程，在管理中体现服务。此外，通过教育，使机关工作人员处理好对上负责和对基层负责的关系。想问题、做事情要 全大局，以学生为本，把教师和学生的一 意与否作为衡量机关工作质量高 的第一标准。

**2.学习和培训。**服务能力大小、水平高 ，取决于人的素质。素质的高 取决于人的学习的成绩和经 的积 。因此，在机关内应 导“终身学习”， 且定期或不定期组织干部和员工参加与自身岗位相关的知识的学习和培 ，以增强机关的服务能力。机关成为“学习型”的机关，才是有生 力的机关。

**3.健全监督机制。**一方面要 好群众评 ，接受群众监督。机关作风建设的成效如 ，师生员工和服务对象最有发言权。各部处要把接受师生员工的监督作为加强机关作风建设的重要动力，主动接受师生员工的监督。要努力 大师生员工对学校机关作风建设的知情权、参与权、监督权，把师生员工的评 作为重要依据， 不断加以完善形成制度。另一方面是在机关内部建立机关作风建设监督、 制度。机关总支设立加强机关作风建设监督电话和电子 ，广大师生员工对机关工作人员中存在的问题和意见，可以 取书面、 电话和发电子 的形式反映，促进部门和机关工作人员作风建设，提高做好服务工作的自觉性。

**4.完善考核、评估和奖惩制度。**年终对机关作风建设情况进行 评 ，评 与年终考核相结合，与评选先进相结合，与提职、 级相结合。对在作风建设方面工作突出的单位和个人进行表 ；对在作风建设方面存在严重问题的单位和个人提出批评， 期改正，确保机关作风建设工作落到实处。最重要的是让群众在日常生活中参与到机关人员的 评中，可以 取 分的形式。这样才不至于让考核成为形式，才能真正促使机关工作人员改善作风，从而从上至下地营造“以学生为本”的校风。

总之，高校机关作风建设是高校师德建设的外 ，是师德建设应该 的内容。把加强和改进机关作风与师德建设 在同等重要的地位，是高校思想政治工作日常化、长效化的重要 ，有利于思想政治工作的有效性。

（摘自：《高校机关作风与师德建设》 高等教育第24卷 第6期 2006年11月）

## 三、创建“服务型机关”——高校机关作风建设的问题和对策

### （一）高校创建“服务型机关”的内涵和重要性

**1.高校创建“服务型机关”的内涵。**党的 中全会明确提出要“建设服务型政 ，强化社会管理和公共服务职能，在服务中实施管理，在管理中体现服务”。高校机关作为高校的重要组成部分，是学校党委!行政的职能部门和办事机构，它是领导决策的参谋和助手，是承接学校党委行政， 动各教学研究服务单位的中心 纽，是高校党委!行政联系师生员工的重要桥梁，肩负着推动学校各项方针、

政策和改革得以有效贯彻!落实的重任"新时期高校正 入事业发展新的 程, 多新情况、新问题不断 现, 需要我们在学校管理工作中以新思路、新机制、新方法加以解决。

高校创建“服务型机关”是新时期解决新情况新问题的有效 之一。其内 主要是以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导, 树立和落实科学发展观, 结合高校机关工作的特点和实际切实加强和改进机关作风, 改进服务方式, 规范服务行为, 创新服务 体, 提高服务能力和服务质量, 构建和谐机关, 管理于服务之中, 实现由管理型向服务型转变, 着力解决机关作风中不利于高校改革发展中的突出问题, 着力解决师生员工最关心的突出问题, 真正树立机关“务实、高效、廉洁、文明”的良好形象。

## 2. 高校创建“服务型机关”的重要性。

(1) **创建“服务型机关”是实践“三个代表”重要思想的必然要求。**全面贯彻“三个代表”重要思想, 实现“ 大”提出的全面建设“小 ”社会的奋斗目标, 人才是关键, 而大量符合社会主义现代化建设的人才的培养有赖于我 高等教育的健 快速发展, 有赖于我 高校办学效益的提高"因此, 高校创建“服务型机关”符合“三个代表”重要思想的本质要求, 是加强机关作风建设的重要 体, 是高校教学!科研和人才培养的客观需要, 是增强高校核心 争力的必然要求。

(2) **创建“服务型机关”是实现高校办学目标的需要。**进入新世纪以来, 我 的高校经 了一个快速发展的 时期" 年时间内我 高校的办学条 、办学水平和办学规模都有了大 度的提高。据统 到 2004 年, 我 高等教育 入学率 达到 20%以上, 我 的高等教育 从精 教育 向 际公认的大众化 。 高校办学规模的大、办学层 的提高、办学形式的多样化, 高校机关的业务范围 大 度 大, 服务对象大 度增加。

(3) **创建“服务型机关”是高校树立和落实科学发展观, 构建和谐校园的需要。**科学发展观的核心是“以人为本”, 目的是实现可持 发展.实现高校事业发展的根本任务, 科学发展观的提出为机关部门履行职责、完成使 提出了新的工作要求。“以人为本” 是方法要求也是目的指向, 需要机关部门改进作风, 进一步明确发展的方式和发展的目标;“以人为本” 是管理理念也是服务意识, 需要机关部门改进作风, 进一步提高管理水平和服务能力。 多高校在“ 一 “规 中明确提出要构建和谐校园。和谐校园的本质是要实现高校的思想和谐、 序和谐、利益和谐, 作为 有相当权力的机关部门要加强作风建设, 在推进高校事业发展的过程中实现师生员工的根本利益。

### (二) 高校机关作风存在的主要问题

客观地讲, 着高校内部管理体制改革不断深入和完善, 当前高校的机关作风总体上是好的, 但高校机关作风还存在一些不容 视的问题, 起来主要表现在以下 个方面:

1. **主动服务欠缺, 办事效率有待提高。**高校机关作为教学科研的 助部门, 或多或少会出现“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象。有的单位、部门及其工作人员在深入基层、方 群众、热情服务等方面 缺, 缺乏积极主动为教师、学生、基层服务的责任心, 缺乏为学校事业发展服务的热情和 情。

2. **创新观念不强, 业务水平有待提高。**目前, 尤其是一些事务性比较 忙的部门, 视了理论和业务学习的重要性, 不能坚持每周的组织生活、政治学习制度, 不能建立定期与不定期相结合、专题性与 专题性相结合的业务学习研 制度, 造成工作的新思路和新 措不多。

3. **全局意识不强, 团队精神有待提升。**学校是一个整体, 全局的利益高于一切, 但个别机关人员大局意识不强, 全局观念淡薄, 缺乏为基层服务的意识和团队合作精神, 缺乏横向联合, 纵向协调的工作方法, 工作的交叉协调性不够。

### (三) 高校创建“服务型机关”的思路与对策

1. **以转变观念为前提, 增强服务意识。**世界 管理大师 克指出:“当今社会不是一场技术也不是软 、速度的革 , 而是一场观念上的革 。”观念是行动的先导, 只有树立“以师生为本”的观念, 在实际工作中才能有为师生服务的行动, 才能为创建“服务型机关”奠定思想基础。一是要摆正位置, 牢记全心全意为人民服务的宗旨, 把服务中心、服务大局、服务基层、服务群众融入工作的各个方面。二是要紧紧抓住师生员工最现实、最关心、最直接的问题, 使各项工作和决策真正符合师生员工的愿望和利益, 使广大师生员工从学校的发展中得到更多的实惠。三是要充分认识群众利益无小

事"凡是涉及师生员工切身利益和实际困难的事情,再小也要竭尽全力去办"做到能办的事情立即办,能办但有困难的事情,想方设法办,暂时不能办的说明原因做好工作赢得谅解,避免问题及事态的化和大。四是坚持从群众中来到群众中去的工作方法,真正做到“以师生为本“,做到”权为师生所用,情为师生所系,利为师生所谋”。

**2.以提高素质为基础,提高服务能力。**服务能力的大小、水平的高,取决于人的素质。素质的高取决于人的学习成效和经的积。高校创建“服务型机关”必须以培养“公正、务实、精干、高效”的高素质机关干部队伍为基础,提高机关干部的服务能力和服务水平。一是增强机关人员道德素质。开展社会主义荣辱观教育,树立正确的世界观、人生观、价值观和良好的职业道德,把敬业尽责作为自己最基本的要求。二是导“终身学习”和“工作学习化,学习研究化”等理念,积极这些理念融入到机关日常工作中,在机关营造出一个终身学习、全员学习、团队学习的学习环境和氛围。三是大兴调研究之风,注重机关干部的适应能力、思维能力、创新能力的培养,强化能力练,实现机关干部由管理型向服务型!知识型向知识能力型、规范型向规范创新型转变。

**3.以提高效率为主线,提高服务质量。**高校的发展要抓住机遇,其核心是提高机关工作的效率和服务质量。一是要按照“管理规范、权责明确、转协调、精简高效”的原则,从学校实际出发,科学设置机构,理顺部门职能,优化人员结构,实现资源重组,转换管理机制,提高工作效率,切实解决好机关内部职能交叉、权责脱节、推诿扯皮等问题。二是要按照“八个坚持、八个反对”的要求,进一步转变高校机关作风,优先解决好基层和师生员工反映的突出问题,把“为基层服务”为教学科研服务、为师生员工服务”落到实处。三是积极推行办公自动化,改进服务方式,充分利用网络资源优势,降行成本,提高办事效率。

**4.以争创先进为动力,创新服务载体。**优质服务是一个动态过程,着改革开的不深入和高等教育的快速发展,新情况、新问题、新矛盾不断出现,特别是在新形势下,高校之间的争日趋烈,比科技成果!比教学质量!比管理水平、比校园环境、比服务质量等等,这些都对高校机关建设提出了更高的要求。因此,创建“服务型机关”必须以创新为动力,按照“发展要有新思路,改革要有新突破,开要有新局面,各项工作要有新措”的要求,牢牢抓住为基层服务、为教学科研服务、为师生员工服务这一主题,改进服务方式,创新服务体。一是通过加强机关文化建设,把弘扬创新精神、营造团结进取、求真务实、敢为人先的人文环境作为机关文化建设的着力点和落脚点。二是要充分发挥机关基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。以党的先进性建设带动机关作风建设,以机关作风建设促进党的先进性建设,使两者互动。开展以争创“优秀窗口单位”、“机关作风先进单位”、“机关作风先进个人”等活动,使机关党建工作重心下移,夯实机关作风建设的基础,提升机关整体服务水平。三是深入开展以“管理创新、服务创新”为主题的争创“优秀创新工作成果”活动,树立创新意识,完善创新机制,带动机关各项工作不断开拓创新。

**5.以建章立制为保证,强化服务效果。**制度具有根本性、全局性、稳定性和长期性。创建“服务型机关”必须以制度为保证,建立和完善各项行之有效的机关工作制度和机制,规范服务行为,接受群众监督,强化服务效果。一是把“加强机关作风建设措施”作为机关干部在履行职责和学习生活中所必须遵循的行为准则。二是以考评为抓手,健全和完善机关作风建设考评办法,形成一套符合机关特点,且行之有效的考评约束机制。三是大力推行政务公开制度,实施透明服务。四是健全和完善监督机制,畅通监督渠道。可通过设立机关作风建设接待日、机关作风建设意见、监督投诉电话、实行挂牌(或牌)服务等方式,充分发挥党内监督、群众监督的作用。

总之,高校创建“服务型机关”是一项系统工程,是一项长期而艰巨的任务。其关键是要加强组织领导,以转变观念为前提,增强服务意识;以提高素质为基础,提高服务能力;以提高效率为主线,提高服务质量;以争创先进为动力,创新服务体;以建章立制为保证,强化服务效果。只有这样,才能高校机关逐步建设成为基层服务、为教学科研服务、为师生员工服务的“服务型机关”。

(摘自:《创建“服务型机关”——高校机关作风建设的问题和对策》内蒙古财经学院学报2007年第5卷第4期)

## 四、浅谈加强高校机关作风建设

### (一) 提高认识,把高校机关作风建设当做大事来抓



高校机关作风 了思想作风、学风、工作作风、领导作风、干部生活作风等各个方面，它不仅集中反映了高校机关的工作态度、工作效率和精神风貌，而且反映了高校的办学层次、教育质量和管理水平。好的作风会促进高校各项工作的开展，而不良的作风则会给高校工作造成损失。因此，加强机关作风建设，事关学校的生存和发展，必须引起高度重视。

当前高校的机关作风主流是好的，保证了党的路线、方针、政策在各高校的贯彻落实，保证了高等教育体制改革的稳步推进，我国的高等教育展现出了勃勃生机。但也要清醒地认识到，高校机关在工作态度、人员素质和工作作风上，与高教事业快速发展的要求还有一定的差距。为此，高校要把机关作风建设摆上重要日程。要求每一位机关干部，切实增强责任心和使命感，强化宗旨意识，树立服务观念，转变工作作风，以适应学校改革和发展的需要，保证各项工作任务地完成。

## （二）明确目标，严格要求，全方位加强高校机关作风建设

加强高校机关作风建设，要明确高校机关作风建设的基本要求。笔者认为，加强机关作风建设，目标就是创建学习型、创新型、服务型、廉洁型的机关。

**首先，要抓好学习，努力建设“学习型”机关。**要充分认识到加强学习的重要性。在知识经济的时代，形势发展很快。高等院校的机关干部，工作服务的对象是具有较高知识水平的教师和大学生，客观上要求具备较高的知识水平和能力水平。要适应形势发展的需要，适应高校工作的要求，就必须不断学习。要把学习作为一项长期的任务，贯穿于机关作风建设的始终，让学习成为机关同志的自觉行动。要在机关内部营造争先恐后学习理论、学习业务知识和技能的良好氛围。学习有多种形式，包括有目的、有计划的提高、培训教育和日常的集体学习，这些都很重要，但是，主动经常地自学是提高自我的最重要形式。要使机关的同志都认识到学习的重要性，养成学习的习惯，坚持学习，不断提高。

**其次，要抓好机关的改革，转变职能，创建“创新型”机关。**当前，各高校都处于发展的关键时期，事业的发展要求机关干部具备创新精神和创新能力。机关各部门的负责人不仅要当好本部门工作的“指挥员”、“战斗员”，更要当好学校领导的“参谋”。作为一个机关部门的负责人，最了解本单位的情况，除贯彻学校决策外，要创造性地开展工作。要善于开动脑筋，增强主动性，拿出新办法、新思路，要通过创新高质量地做好自己的工作。机关的其他同志也要努力创造性地工作。实现工作创新，要注重调查研究。机关部门要经常到基层和院系调研和学习，在此基础上，要加强工作研究。同一部门的同志，应当经常坐下来研究工作，开动脑筋，集思广益，在思想的交流与碰撞中形成好的工作思路，从而推进工作的创新。这是一种必不可少的工作方法、创新手段，同时也是培养队伍的重要途径。

**第三，要增强服务意识，提高服务水平，创建“服务型”机关。**机关各部门、全体机关同志，都要牢固树立为基层服务、为师生员工服务的思想。从根本上来讲，这是党的全心全意为人民服务宗旨的要求，是贯彻党的群众路线的要求和具体体现。机关部门为基层服务，就要真正、切实地为基层着想，在安排会议，制发文件前，要考虑其实际效果，尽量减少基层工作的压力和负担。机关人员为基层服务，树立全心全意为全校师生服务的思想，对教师应亲切热情，对学生要关心爱护，尽心尽力为师生员工办好应该办的每一件事情。不管谁来机关办事，都要态度诚恳，热情接待，能办的事立即办，不能办的解释清楚。办事程序比较复杂的部门，应当建立必要的公示制度，公开办事程序和 workflow，让服务对象少走弯路。要把强化服务意识 在形成学校良好校风的高度上来认识。

**第四，要保持清正廉洁，努力建设“廉洁型”机关。**机关干部能否保持清正廉洁，事关部门和单位的凝聚力和战斗力，事关机关干部和广大教职工的关系。建设廉洁型机关，关键要抓好两条，就是我们通常说的一靠教育、二靠制度。要通过加强思想政治教育和廉政勤政教育，使机关干部进一步增强自律意识，筑牢思想道德防线。要牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，提高自我约束、自我控制的能力；同时要建立健全一整套切实有效的规章制度，包括机关干部诫勉谈话、定期汇报、年度汇报、述职述廉等制度，要进一步健全和完善监督机制，充分发挥组织监督、群众监督和舆论监督的作用，加强对干部生活圈和社交圈的考察和监督。

## （三）强化措施，加强监督，把高校机关作风建设落到实处

**首先，要加强领导，责任到人。**各级领导一定要高度重视这项工作，把这项工作列入重要的日程；主抓机关作风建设的职能部门，要结合学校实际，制定出切实可行的作风整改方案，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，督促他们切实担负起领导和贯彻落实之责。各机关处室要从大处着眼，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。

**其次，加强领导干部自身建设，充分发挥表率作用。**领导带头是一种无声的命令、无形的力量。机关领导干部首先要抓好自身建设，当好表率，才能教育人、说服人、要求人。因此，机关领导干部首先要加强自身建设，以自己的模范行动、良好形象和人格魅力，去引导感召大家。要减少应酬，带头学习；解放思想，带头创新；深入基层，带头实践；艰苦朴素，带头廉洁；在提高素质、提高水平、创新服务、甘作奉献等方面走在前列。

**第三，要建章立制，规范管理。**良好的工作作风有赖于长期的、自觉的养成，更要靠纪律制度来约束和规范。建立健全规章制度是科学管理、规范化服务的前提，同时也是考核评价服务质量，衡量工作水平、工作业绩的依据。因此要建立健全各种规章制度，使机关各处室的工作有章可循、有序可依。如：办事程序公示制度、申请报告答复制度、考勤制度、群众关心的热点问题的公示制度等。制度建设不能走过场，不能制度上墙，完事大吉。

**第四，要强化监督，奖惩分明。**机关工作作风的要经常化。监督不能走过场，不能走马看花。要明确监督不仅仅是哪一个部门的职责，全校师生员工都有这个权利和义务。为此，学校要通过意见、座谈会、校园网等多种形式，广开言路，最大限度地得大家对机关作风的意见和建议。有关部门要及时收集各方面的意见和建议，及时反馈，及时采取措施，不断改进机关作风。要定期进行，表扬好的单位，通报批评差的单位，与干部考核、班子考核挂钩。对服务态度不好，违反工作纪律，教师反映有问题的同志，要给予批评教育，限期改正；对情节严重者，给予处罚以至行政处分。

（摘自：《浅谈加强高校机关作风建设》北京林业管理干部学院学报 2005 年第 2 期）

## 五、论和谐校园构建中的高校机关作风建设

### （一）构建和谐校园的内涵及意义

和谐校园是指建立在社会主义和谐社会基础之上的以人为本的和谐发展的校园环境，是以和衷共济、内和外顺，协调发展、稳定有序为核心的教育模式，是以校园为纽带的各种教育要素全面协调、自由融洽、良性互动、整体优化的教育理念，是以学生发展、教师发展和学校发展为宗旨的办学方略。构建和谐校园是落实科学发展观的内在要求。以人为本作为高等教育科学发展观的价值内核，贯穿在高等教育的方方面面。构建和谐校园是全面建设和谐社会的必然要求，幸福、公正、和谐的社会为和谐校园的建设提供良好的外部环境。构建和谐校园，直接为和谐社会的发展提供智力支持和技术支持。构建和谐校园是保持学校全面协调快速发展的必然要求。当前，我国高等院校正处于快速发展时期，大众化、信息化、产业化、国际化和规模化成为高校发展的鲜明特征，客观上要求必须有一个和谐的校园环境和氛围。构建和谐校园是促进学校物质文明、精神文明和政治文明的共同进步，保持学校全面协调快速发展的必然要求。构建和谐校园，是增强校园创造活力的现实需要。创造活力是学校生命力和学校生存发展的现实力量和动力源泉，是教育事业协调发展和社会进步的基础条件，这就要求我们尊重和保护好广大教师的首创精神，承认、尊重和爱护学生的个性差异，使学校每个成员的积极性、创造性得到充分发挥和切实保证。构建和谐校园，就是要使一切有利于学校事业进步的创造愿望得到尊重、创造活动得到支持、创造才能得到发挥、创造成果得到肯定，不断增强校园创造活力。

### （二）高校机关作风建设的重要性

**1. 构建和谐校园，加强机关作风建设，是全面贯彻落实科学发展观的必然要求。**科学发展观是指导发展的世界观和方法论的集中体现，是推动经济社会又好又快发展必须长期坚持的重要指导思想。从现实情况看，要把科学发展观真正落到实处，推动高校加快发展，还需要我们付出艰巨努力。机关



作风和干部作风问题不解决好，落实科学发展观就是一句空话。抓好机关作风建设，按照科学发展观的要求，自觉纠正违背科学发展观的观念和做法，才能使高校真正步入科学发展轨道，真正实现好中求快、快中见好，促进校园的和谐发展。

**2. 构建和谐校园，加强机关作风建设，是大兴求真务实之风的迫切需要。**求真务实，是我们党的优良传统和作风，是我们党各项事业不断取得胜利的根本保证。所谓“求真”就是“求是”，也就是依据解放思想、实事求是、与时俱进的思想路线，去不断地认识事物的本质，把握事物的规律。所谓“务实”就是要在这种规律性认识的指导下，去行、去实践。机关作风建设的根本就是求真务实。联系高校实际，“求真”就是要“真学、真用、真干”。“真学”就是有强烈的本领危机意识，自觉地把学习作为做好工作的基础，努力成为学习型干部，努力创建学习型机关；“真用”就是要紧密联系实际，努力推动工作开拓创新；“真干”就是要在转变作风中抓好落实，就是要制定针对性强的措施，把各项任务落到实处，树立能办事、办好事、办实事的形象，营造重实践、重实干、重实效的风气，共同建设和谐校园。

**3. 构建和谐校园，加强机关作风建设，是凝聚力量，增强合力的必然要求。**良好的作风、纪律能出思想、出观念、出政策，能出团结、出活力、出生机，能出凝聚力、号召力、战斗力，是我们各项工作顺利开展、取得成效的重要保证。因此，我们必须加强机关作风建设，把方方面面的智慧和力量集中起来，在学校机关形成一心一意谋发展的整体合力。机关干部职工必须从师生看得见、摸得着的作风建设抓起，从一点一滴的小事抓起，树立自身良好形象，以优良的作风凝聚人，以务实的行动人，进而推进学校各项事业不断进步。

**4. 构建和谐校园，加强机关作风建设，是突出学校教学科研为中心地位的迫切需要。**学校的一切工作都必须紧紧围绕教学科研这一中心工作来开展，机关干部职工要牢固树立机关就是服务的思想，要全心全意为教学、科研服务，为基层服务，为师生员工服务。在办学思路、制度建设和管理理念等方面，机关必须为教学科研提供全方位、全过程的优质精细服务，都应该突出教学科研的中心地位，只有这样，才能有效地促进校园的和谐发展。

### （三）高校机关作风存在的问题

客观地讲，机关干部特别是领导干部的素质总体上是好的，是一支讲政治，讲大局，有责任，能经受得住各种考验的队伍，有多地方值得肯定和发扬。但我们也必须清醒地看到，在构建和谐校园中，机关作风仍然存在一些问题和不足，有些问题还是比较突出的，主要表现在：

**1. 勤奋学习不够，创新意识有待加强。**在学习上，尤其是学习政治理论，对学习的重要性认识不足、不深刻，学习氛围不浓。理论学习还缺乏自觉性和系统性，特别是对“三个代表”重要思想、科学发展观、构建社会主义和谐社会等战略思想的内涵和精神实质掌握得不深，领会得不透；对新观念、新论断理解不深刻。有的以工作代替学习，学习敷衍了事，学习浮在表面，导致工作的新思路、新举措不多，不讲求学以致用，不能用理论改造自己的思想、指导工作。因此，观念没有很好更新，造成对当今如办好高等教育思路不清、办法不多，有的习惯于单凭老方式老办法想问题、做工作，缺乏主动性和创造性；有的习惯于凭主观意志办事，盲目蛮干，随意性和片面性严重。出现这些问题和不足的根源主要是没有很好的学习，造成思想认识偏颇，思想认识有局限性，都是同解放思想、实事求是、与时俱进的思想路线、思想作风格格不入的。不首先解决这个问题，加强机关作风建设就无从谈起。

**2. 服务意识不强，工作效率有待提高。**机关工作的主要职责就是服务全校师生员工，但在工作中还存在服务观念不够到位，积极主动服务教学、服务基层、服务广大师生员工的意识还不够强，“衙门作风”、效率低下等问题也时有发生。对机关的地位和作用认识不清，把自己摆在领导的位置上，对下令多，指导帮助少；指责批评多，具体传帮带少；想问题办事情，考虑机关多，考虑基层少。工作不够严谨、细致，不够雷厉风行，严重影响了机关的工作效率，有的还贻误了工作。

**3. 大局意识不强，团队精神有待提升。**特别是新组建的本科学校，机关干部职工还存在全局观念淡薄，缺乏全校“一盘棋”的思想，缺乏团队合作精神。干工作、想事情、做决策，往往从本部门利益出发，从个人角度出发，存在本位主义；部门间也缺乏沟通和协调配合，甚至不利的事、不好干的事还会推诿扯皮。

4. **艰苦奋斗不够，节俭意识有待加强。**机关各部门忙闲不均的现象存在，没有充分发挥他们应有的作用；节俭意识不够强，办事讲排场，花钱大手大脚；印复印文稿浪费严重；长明灯的现象经常存在，这些问题和不足都造成人力、物力和财力的浪费。

5. **职权范围不清，业务管理有待规范。**部门职责不明确，让前来办事的人员无所适从，推诿扯皮现象时有发生。岗位职责存在无章可循，无职可尽现象。

#### （四）高校机关作风建设的基本要求

1. **要有过硬的思想作风。**在机关作风建设中，思想作风建设是基础。没有一个好的思想作风，就不会有好的工作作风、好的学风、好的领导作风和好的生活作风，因此，机关作风建设要把思想作风建设放在首位。高校机关干部职工必须牢牢把握住思想建设这个作风建设的重心，注重理论学习，坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观和构建社会主义和谐社会的重大战略思想，解放思想、实事求是、与时俱进，勤于思考，勇于探索，敢于创新，做到重实际、办实事、求实效，推动工作取得新进展、新成效。

2. **要有强烈的敬业精神。**爱岗敬业、恪尽职守是做好各项工作的前提。机关干部职工要增强工作使命感和责任感，以饱满的热情全身心地投入工作，把敬业尽责作为自己最基本的要求。要围绕各自的工作任务，以优质高效为目标，勤勤恳恳工作，兢兢业业做事。要树立良好的职业道德，坚持把管理育人、服务育人的思想落到实处，从思想、感情、作风和行为等方面高标准、严要求，尽职尽责，忠于职守。要结合工作实际，按照科学发展观的要求，不断研究新情况、解决新问题，掌握现代管理技能和手段，以敢为人先，争创一流的工作标准，做出一流的工作成绩。

3. **要有高度的责任意识。**机关干部职工无论职位高低，都要强化责任意识，以对学校负责、对教育事业负责的态度，把工作当作事业来追求，各司其职，各负其责，各尽其力。机关的基本职能和存在价值，就在于为基层提供必要的组织、管理和服务，离开了基层，就没有机关存在的必要。机关的每一位同志都要明确自己的职责，要经常思考“我能为学校做些什么”、“我这个部门能为学校做些什么”、“我的职责是不是认真履行了”。机关干部职工必须时刻把第一线教职员工的利益放在首位，热情为基层和师生服务，全面、准确地了解和掌握基层的情况，及时、有效地帮助基层解决实际问题。

4. **要有优良的服务态度。**学校机关的功能是服务、参谋、协调和管理，每一位机关干部职工都必须确立“管理也是服务，在服务中实现管理”的思想，兢兢业业、勤勤恳恳地为教学、科研服务，为师生员工服务。优良的服务就是要从接听一个电话，接待一个来访，处理一份文做起，满腔热情地为基层、为师生服务，以实现师生的愿望，维护师生的利益，满足师生合理的需要，诚心诚意为他们办实事、办好事。要想基层之所想，急基层之所难，谋基层之所求。

5. **要有锐意改革的创新精神。**抓好工作创新必须做好三个转变：在工作思路从只满足于办好具体事务向善于抓大事、谋全局、当高参转变；从只注重做好当前工作向善于从实际出发，搞好超前服务转变；从被动完成领导交办的任务向主动服务、创新性开展工作转变。对机关干部职工来说，只有不断创新，才能创造性地完成各项工作任务。要善于动脑筋，增强主动性，拿出新办法、新思路，通过创新高质量地做好自己的工作。

6. **要有团结协作的大局观念。**必须充分认识团结的极端重要性。团结的基础是共识，共识的前提是沟通，沟通的关键是尊重，以诚相待，换位思考。和谐才能出凝聚力、出战斗力、出生产力，团结出干部、出人才。学校工作是一个整体，要有“一盘棋”的思想，机关部门之间，机关与基层之间都存在着分工协作关系，机关在处理问题时，要加强沟通和协作，要有大局观念，才能求得学校的整体发展。

#### （五）高校机关作风建设的若干建议

当前机关作风建设必须着重抓好以下三个方面的工作：

1. **勤奋学习，提高学以致用能力，创建学习型机关。**理论学习对机关干部职工来讲十分重要，在业务知识水平得到提升的同时，千万不要忽视理论学习。要树立终身学习的思想，大力倡导学习之风，进一步建立健全每月一次的二级中心组和每两周一部门集中学习制度，制定学习计划，确定学习专题，抓好组织落实。要把学习与解决实际问题紧密结合起来，以学习促进研究，以研究深化学习，真正把理论上的提高转化为指导工作、促进工作的具体措施，切实做到学以致用，用有所成。

**2. 落实制度，提高管理能力，构建效能型机关。**进一步强化各部门和各岗位的工作职责，进一步强化责任意识和遵纪守法观念。要遵循雷厉风行、令行禁止的工作规则，确保学校各项决策部署落到实处、求得实效。转变工作作风最核心的是重在效能、效率、效果的提高，就是要严要求、快节奏、高效率、高质量。机关各部门要注重团结合作，互相依存，不能本位主义；要互相理解、支持，互相协调，不能各自为阵，单一。构建效能型机关的关键就是要提高管理水平，核心是提高工作效率。

**3. 转变作风，提高服务能力，建设服务型机关。**一要摆正位置，牢固树立大局意识，办事情、想问题、作决策，首先要考虑学校教学科研工作与学校改革和发展的大局，考虑师生员工的切身利益和长远利益。机关领导干部要经常深入教学科研工作第一线，通过不同的形式，全方位、全过程的好服务工作。二要转变作风，牢固树立形象意识。机关每一位同志都代表着机关的形象，代表着学校的形象。首先，要树立勤奋、守纪的形象，这是对机关干部职工最基本的要求。其次，要树立公正廉明的形象，办事要做到公正、公道、正派。三要树立积极进取的形象，始终保持朝气蓬勃的精神面貌。

**4. 开拓进取，提高依法办事能力，建设创新型机关。**特别是新组建的高校，正处于发展的起步时期，面临着许多困难和矛盾，不能按老观念、老套路想问题办事情，要根据学校的实际情况，与时俱进，敢于走过去没有走过的路，真抓实干，解决一些棘手的问题，重点难点的问题。这就要求我们求真务实，开拓创新，提高依法办事能力；坚持高标准，严要求，精益求精，干就干好，干就干出成绩，干就干出一流水平，争取把每项工作干成“精品”，干成品牌。

**5. 勤俭节约，提高艰苦创业能力，建设节约型机关。**勤俭是一种人生哲学，也是一种智慧和能力。大兴艰苦奋斗，克勤克俭之风。增强节俭意识，从小事做起，从自己做起，防止和克服大手大脚、铺张浪费的不良习惯；推行节约办公，严格控制办公、接待费用支出，切实减少会议、压缩文。

高等学校的和谐校园在构建社会主义和谐社会中承担着光荣而艰巨的重大使命。加强高校机关作风建设，努力建设高素质的机关管理干部队伍，是构建和谐校园的重要内容，也是为建设和谐校园加快学校发展提供有力的组织保证。

（摘自：《论和谐校园构建中的高校机关作风建设》重庆科技学院学报（社会科学版）2007年第5期）