

协调管理用心服务不断提升办文办会办事水平

林海

(江苏省邳州市财政局国库支付中心,江苏 邳州 221300)

摘要:在办公室各项工作任务中,办文、办会、办事属于重要内容,是办公室工作的基础要求。本文联合长期工作检验,分析提升办文办会办事水平的有效措施,全面提供优质的协调管理用心服务,希望能够对相关人士起到参考性价值。

关键词:协调管理;用心服务;办文办会办事

办公室是企事业单位的管理部门,对不同部门及工作进行协调。办文办会办事是办公室的主要工作内容,所以必须结合该项工作内容,分析如何提升办文办会办事水平,以此促进企事业单位的发展。

1 加强监管力度,提升办文水平

第一,规范办文流程。办公室工作必须注重高标准、严要求,考虑到细节问题。除了日常必要的公文处理,还应当和其他部门做好沟通交流工作,联合企事业单位的实际情况,下放公文处理流程,对各项工作流程进行细化优化,以此满足企事业单位公文流转需求。

第二,把控质量关。在收文处理过程中,不仅要做好拟办、批示、转发与阅办,还应当按照实际工作需求,对公文实施闭环处理。将领导批示下发到各个部门,由部门负责人负责落实到具体岗位和人员。承办人员在办结时限内填写承办情况。结束公文流程之后,必须明确部门、承办人、承办情况等项内容,保证整个工作效率与质量,避免出现相互扯皮问题。在保留必要办理环节后,做好后期备查工作。对于发文管理流程来说,需要将领差错、高质量作为基本导向,在设置发文流程时,需要涉及到拟稿、确认、用印、办结等环节,以此降低差错率。不仅需要从流程层面确保公文质量,还需要加强文秘人员的技能培训与责任,确保文秘人员可以认真负责本职工作,还可以明确不同公文处理环节。在发文流程中,必须对不同环节进行高效处理,并且做好提醒与补台工作。比如在发文流程中,秘书人员应当核实稿件、全面控制公文内容质量,并且规范文件格式。在秘书复核过程中,还应当整理综合管理岗位的文件与文书,检查文件中的错别字。采取多项有效措施,全面保证文件的质量。对于文件归档与查询来说,必须事项双轨归档与查询机制。电子公文比较边界,可以及时查询和调用。但是文件脱密之后没有红头,无法认定文件的效力,安全隐患比较大。档案馆所存储的红头纸质文件,具备严格的查询要求,快捷性不足。在存储电子公文时,必须严格按照档案管理的规定要求,定期整理存档日志文件,在保证文件权威性与安全性的同时,可以缩短查询时间,便于日常工作。

第三,注重督办监察,保证办理质量。在完成一份公文时,要求部门负责人、承办人共同努力。同时对于文秘人员的责任心要求比较高,及时提醒催办。督查催办是公文处理的重要内容,不仅要通过短信方式提醒经办人,还需要根据公文处理截至时间及时提醒催办,保证公文的按时办理。文秘人员应当不断提升自身素养,强化各部门分工职责,及时提醒部门领导批示存在的问题,保证公文流转的高效性和准确性。

2 加大管理力度,提升办会水平

第一,会前制定办法,强化管理。企事业单位应当严格控制会议数量与时间,在会前做好沟通交流,减少会议讨论时间。做好会议前准备工作,确保各项议程的紧凑性,不断丰富会议内容。其次,注重完善会议管理办法制度,强化会议管理。

第二,注重会中协调。对于公司级会议来说,主要由办公室负责按照标准程序做好各项工作。对于部门开展的业务会议,办公室也应当提供各项服务。大型会议与招待都需要编制会务手册,明确不同部门负责人和管理事项。联合牵头部门制作会标与座签,全面提升工作的协调性。

第三,会后做好督办与落实工作。不仅要减少会议数量,注重会议督办质量,做好会议事项的办理落实。同时还应当完善督查催办管理办法,健全各项工作机制,对督办流程进行规范,不断加强相关部门的责任。注重会议议定事项的督办与协调,制定季度工作表单,及时公布事项办理情况,全面落实公司重大会议精神与决策的落实,提升管理效能。

3 加强优质服务,提升办事水平

第一,注重基础事项的办理质量。由于办公室的日常工作比较繁琐,为了确保各项流程的高效运转,必须探索出内在规律,并形成固定标准流程。注重办公室基础业务的流程化,不断提升服务质量与工作效率。对办公室主要业务进行全面梳理,形成规范的办事指南,便于各部门和职工查询和使用。办公室应通过手机短信方式提前告知贵宾接待和事项安排,以此提升服务质量。

第二,开展优质服务,注重职工基础事项办理。对外公布办公室电话,企事业单位职工不太了解机构职责分工与办事程序,会频繁向办公室咨询。所以办公室不仅包含基础工作,还包含较多额外工作,例如工作协调与业务咨询等。由于办公室人员数量不足,无法及时做好预测与归类工作。然而岗位内事项属于职工最关心的事项,所以办公室应当全面落实首问负责制理念,不管在哪个时间段,都必须有文秘人员值守,及时接听咨询电话。如果出现办公室无法解决的问题,则应当及时告知责任人,通过电话反馈给办事人。通过实践可知,优质服务可以赢得职工干部的尊重。

第三,注重时间规划,分清主次。办公室属于企业的中枢部门,不仅要处理基础事务,也应当发挥出参谋与助手作用。办公室文秘人员必须注重学习,深度把握中央与集团公司精神和行业形势,不断加强参谋意识。其次,注重实地调研,深入到基层群众中,明确公司战略部署的实际落实情况、员工思想动态,及时总结经验教训,分析潜在矛盾,为企业发展提供准确依据。办公室还应当充分利用办公厅通报与调研情况通报,提升政务信息工作质量,发挥出助手作用。

4 结束语

综上所述,此次研究主要是针对办公室的各项事务展开讨论,采用优质服务、协调管理方式,不断提升办文办会办事水平,为办公室工作提供参考依据,进一步提升办公室办事效率与质量。

参考文献

- [1]林勇.对提高办公室人员办文办会办事能力的一点认识[J].科教导刊-电子版(上旬),2019,(7):272.
- [2]高彤心.信息时代会议现场速录办文之我见——以2014年全国职业院校技能大赛高职组文秘速录专业技能赛项广东省选拔赛技术发布会记录及其纪要办文为例[J].办公室业务,2016,(6):174-176.
- [3]胡利民.实施公文首读人制度把好消除办文瑕疵的最后闸门[J].秘书之友,2018,(12):28-29.