

面向公共服务的电子政务流程再造

袁 媛

(西安高新区城市管理局,陕西 西安 710065)

摘要:伴随着国民经济的稳固增长,各行各业经营规模也在逐渐的扩大,同时随着信息技术水平的不断提高,为各行各业经济活动发展也带来了一定的促进作用,能够提高整个工作的质量和效率,进一步获得更大的经济利润。本文就面向公共服务的电子政务流程再造展开深入分析,也总结出几点有效的推进对策,其目的就是为了加速电子政务流程再造速度,进而为公共服务行业发展带来便利,以及促进国家社会经济稳固增长。

关键词:面向;公共服务;电子政务;流程再造

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2020.29.126

1 前言

近几年来,政务流程再造成为了人们所探讨的焦点,因为这直接关系到经济利润和社会收益,所谓“政务流程”主要是指政府或者是有关机关部门,针对某一项目而进行的集体活动,该活动主要包含内部流程和外部流程,所以,我们必须发挥各级部门人员作用,做好这两方面的工作,这样才能够促进电子政务流程再造顺利展开,以及弥补传统工作上的不足。笔者站在了可持续发展的角度上,就面向公共服务的电子政务流程再造展开细致分析。

2 电子政务流程和再造

2.1 政务路程设计

为推动电子政务流程再造工作顺利展开,我们必须要做好政务流程设计环节,可以说整个流程是政府管理工作的重要基石,需要高层管理人员予以高度重视,具体要做好以下工作。首先,优秀管理人员应认识到政务流程的基本构成,和政府的相关管理工作及业务

活动都是由这种流程所组成的,所以,必须要优化政务流程设计,切合实际的提高工作质量和实效性,同时,也要借助先进的信息技术手段来提高政务流程设计的水平,也要找准流程设计的关键基点,对于存在的不足之处也要及时的优化和调整,这样才能弥补传统政务流程设计上的不足,且提高政府管理水平以及服务能力^①。其次,也要充分考虑到公民的实际需求,这样才能够确保整个政务流程设计能够满足公民的实际需求,进一步提高客户满意程度,且降低各种腐败等问题的出现。最重要的是要采取有效的方式,消除政务流程设计中僵化、模糊等缺陷,在最大限度上为客户提供更佳优质的服务,最后,实现提高政府服务能力的目的。

2.2 政务流程再造

所谓“电子政务流程再造”主要是指在一定的行政体系制度之下,政府及其相关部门人员根据管理工作实际需求,对原有的政务流程进行重新整理、创新以及再整合,进而设计出来的活动,它能

够提高客户的满意程度,也有助于提高政府综合服务能力,进而为自身蓬勃、稳定发展创造更大的利润空间,这在当前信息技术飞速发展的时代背景尤为重要。本身政务流程再造所涉及的内容和领域就比较多,政府部门的工作人员必须要发挥自身职能作用,应结合实际情况对政务流程进行科学合理的定位以及改进,这样才能够切合实际的提高政府服务能力,除此之外,我们也要为公民设置相应的网站平台,让他们选择相应的入口,来寻找自己所需要的内容,如此一来,全面推动电子政务流程再造顺利进行。

3 面向公共服务的电子政务流程再造的基本内容

3.1 按服务对策划分服务主题

面向公共服务的电子政务流程再造的内容包含很多,具体我们从以下几点展开分。第一,按服务对策划分服务主题,本身政务流程再造就是一个较为复杂的过程,再造过程中也存在着一些问题,所以,要想推动政务流程再造顺利展开,必须要严格按照服务对象来进行细致划分服务的主题。其中,政务流程再造的目的,就是为了实现公共服务一体化,进而为国家、社会经济发展带来数据支持。同时,也要以公共需求为导向来进行政务流程再造,这样才能够切合实际的维护公众的利益,且满足其多元化的需求。第二,这也是提高政府服务能力和水平的重要内容,需要予以重视,并耐心听取公民所提出的反馈意见,不断优化自身行政服务中心窗口,进一步提高整体服务质量,为电子政务流程再造顺利展开奠定基础。

3.2 以提高服务满意度为标准

以提高服务满意度为保障,来推动电子政务流程再造工作有序开展,这也是面向公共服务的重要内容。本身,政务流程所涉及的内容就比较多,政府部门人员更应该发挥自身职能作用,应以提高服务满意度为标准来制定详细的工作计划,进一步提高客户的满意程度。当然,对于客户所提出的问题也要进行处理,更要对这些问题进行有效的识别,这样才能够制定出可行方案来解决问题。其次,政务流程再造难度系数比较高,所以,更加需要站在公民的角度上去思考问题,政府部门人员也要做好本职工作,比如,可以从组织内部价值,或者是客户外部价值来确定政务流程,这都有助于提高信息的质量,也能为自身创造更大的价值,从而推动电子政务流程再造工作顺利开展,以及真正意义上提高公民满意度。

3.3 规范化面向内部业务流程

除了要做好上述工作内容之外,我们也要规范化面向内部业务流程,这在整个电子政务流程再造中非常重要,需要政府部门人员予以高度重视。本身政务流程再造所涉及的内容就比较多,必须要确保内部整个业务流程的规范化,这样才能够提高工作效率和质量,也能够降低生产运作成本,最重要的是能够提高客户的满意程度,进而满足客户多元化的需求。同时,政府人员也要以相关科室为节点,进一步对那些分散的业务进行统一化处理,以此来提高整个工作的质量,为后续政务流程再造工作的顺利进行创造良好的条件。倘若各级部门内务业务流程处于不规范的状态,不仅会加大运营成本、降低工作效率,也难以满足客户多元化的需求,所以,规范内部业务流程非常重要,能够提高政府部门服务的能力和水平。

3.4 加强各部门人员互动交流

要想提高电子政务流程再造工作的质量,我们还要加强各级部门人员互动交流,这也是面向公共服务的重要内容就需要政府部门人员发挥自身职能作用,应以数据响应为核心,进一步加强各级部门人员政务协调,通过互动交流能够快速的掌握政务流程再造过程中所遇到的困难,以便于采取相应的措施进行解决。同时,政府人员也要突破以往组织形式上的束缚,将跨组织流程与资源共享相融合,以此来实现一体化政务管理的美好目的。其次,也要明确各级部门人员岗位职责,使他们认识到自身应该承担的责任和义务,能够与其他部门人员形成良好合作关系,进一步提高电子政务流程再造工作的质量,以及实现信息共享的美好愿望。除此之外,政府部门人员可以在内部成立行政服务中心,以便于促进各级部门人员互动交流,进而提高自身综合服务能力,且为公民提供更加优质服务。

4 面向公共服务的电子政务流程再造的推进对策

4.1 以服务为核心推动再造

为推动电子政务流程再造顺利展开,我们还应当以服务为核心推动政务流程再造,这也是面向公共服务所提出的具体要求,需要予以重视,本身政务流程再造就是一个涉及很多内容的过程,需要政府部门人员树立正确的思想观念,要以服务链为核心来推动政务流程再造,也只有提高自身的思想观念,才能为其他员工树立良好的榜样,进而促使他们积极主动参与到政务流程再造工作中,进而获得良好的政务流程再造效果。其次,在实际执行订单的过程中,政府部门人员也要与员工共建良好关系,这也是实现提高服务水平的一个关键点,最重要的是能够减少客户等待的时间,进而提高工作实效性,且为自身带来更大的利润空间。

4.2 建立公共服务业务模型

除了要以服务为核心推动电子政务流程再造之外,我们也要建立公共服务业务模型,这也是提高政府部门综合服务水平的关键。首先,要站在可持续发展的角度上去思考问题,因为随着政府部门规模的不断扩大,内部服务项目种类也在逐渐增多,这样难免会致使一些问题的出现,所以更加需要建立公共服务的业务模型,以此来确保各个系统之间的统一性,进而为电子政务流程再造奠定坚实的基础^[1]。其次,管理人员也要努力提高自身工作能力,不仅要清楚的掌握政府的功能和业务流程之间的关系,也能够独自去处理相关问题,进一步发挥公共服务业务模型的价值,全面提高电子政务流程再造工作实效性。

4.3 完善相关绩效评价体系

为促进政府部门健康发展,在面向公共服务的电子政务流程再造过程中,我们还应当完善相关绩效评价体系,这有助于提高公众的满意程度。本身电子政务流程再造所涉及内容就比较多,更加需要完善绩效体系来提高各级人员的工作积极性,进一步缩短群众办理业务的时间,且提高政府的技术水平以及经济利润。其中,绩效评价指标体系包含以下方面,比如:运行状况、办理时间、政府效益以及技术水平,每一方面都需要加强管理,以此来实现预定的目标。其次,也要确保绩效评价体系的可行性,并将评价体系贯穿于各项业务活动中来,进一步推动电子政务流程再造顺利进行,且实现降低成本、提高综合市场竞争力的目的。

5 结束语

如今,面向公共服务的电子政务流程再造也成为人们关注焦点,尤其是在当前信息技术飞速发展的时代背景下,而为了推动电子政务流程再造,我们应以服务为核心且建立公共服务业务模型,也要完善相关绩效评价体系,进而提高客户满意程度和政府综合服务能力。

参考文献

- [1]杨少雄.关于面向公共服务的电子政务流程再造分析[J].中国新通信,2019(23):50.
- [2]彭丽,龙朝阳,陈娇.国内外面向公共服务的电子政务研究综述[J].办公室业务,2015(02):96+83.