

政务服务中心人力资源管理策略分析

曹伟娜

(山东省安丘市行政审批服务中心,山东 安丘 262100)

摘要:随着我国政务服务改革工作不断深化,政务服务中心的人力资源管理问题逐渐成为各地政府需要重视的课题。本文以政务服务中心的含义和职责作为切入点,从部门职权、人员素质、人力资源管理制度、管理人员的重视程度等方面介绍了政务服务中心人力资源工作的问题,并提出了一些解决措施,供参考。

关键词:政务服务中心;人力资源管理;策略分析

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.22.109

目前,我国力争打造服务型政府,在公民本位、社会本位的理念指导下,实现人民当家作主,将传统的审批型转换为服务型,将传统的高成本转化为高效率,实现经济社会的协调发展。在这一过程当中,政务服务中心承担着政府公共服务的重要职责,是建设服务型政府的重要环节。

1 政务服务中心的含义和职责

通常来说,政务服务中心是人民政府设立的集中办理本级政府权限范围内的各类许可和手续的综合性管理服务机构,有利于政府部门加强政务服务,提升行政效率。政务服务中心的核心职能是行政审批工作,能够为办事群众实现“一站式服务”,减少群众的办事难题,重塑政府形象,改善群众与政务部门的关系,减少了双方的矛盾冲突,实现了和谐发展。

2 政务服务中心人力资源管理当中的问题

2.1 没有明确各部门之间的权责分配

由于政务服务中心的职责较为特殊,因此大部分政务服务中心的工作人员都来自于不同的政府部门,在日常工作过程当中,很多员工还会接收到原来政府部门的工作安排,这种做法不利于政务服务中心工作的有序开展。此外,政务服务中心工作人员的薪酬、奖金等福利均归属于原政府部门进行管理,而政务服务中心工作人员由于与原政府部门的交流和沟通不足,导致其工作情绪容易懈怠,降低了政务服务中心工作人员的积极性。

2.2 工作人员专业素质参差不齐

由于政务服务中心由各政府部门抽调人员组成,因此部门内部人员流动性较大,很多工作人员刚刚适应政务服务中心的工作就又被改调到其他岗位进行工作,这样不利于政务服务中心业务的正常开展。另外,由于政务服务中心的工作较为复杂,因此在工作人员上岗之前需要经过较为系统的岗前培训,而人员流动性大就阻碍了工作人员进行岗前培训,加大了他们适应政务服务中心工作方式的难度^[1]。由于政务服务中心工作人员的考核也同样归原来的政府部门负责,人员流动同样加大了对政务服务中心工作人员考核的难度,对政务服务中心工作水平的提升具有不利影响。

2.3 没有完善的人力资源管理制度

由于政务服务中心主要的职责是针对办事群众进行行政审批工作,而这项工作需要政府各部门之间相互配合,保障办事群众业务的有序办理。但很多地方的政务服务中心并未制订较为完善的人力资源管理制度,导致政务服务中心内的工作人员对本职工作熟悉程度不够,难以完成高效的行政审批工作,降低了群众的办事体验。此外,由于大多数政务服务中心工作人员都受原来的政府部门领导,政务服务中心的管理人员无法直接对工作人员的升职和薪酬等方面造成影响,既降低了工作人员的工作积极性,还对政务服务中

心的人力资源管理工作带来了阻碍。

2.4 管理人员重视程度低

由于政务服务中心属于行政机构,对提升经济发展并没有直接的作用,因此很多部门的管理人员对政务服务中心工作的重视程度不够,在上级主管部门下达借调命令后,很多政府部门并没有进行合格和必要的筛选,使选拔出派驻于政务服务中心的工作人员业务能力和专业素质参差不齐,派驻过程也较为繁琐,很多部门要求的借调手续过于复杂,致使政务服务中心的人员不能及时到位为群众开展服务工作。同时,在政务服务中心当中派驻的工作人员,有一部分的心态没有转变过来,对政务服务中心的职责也没有充分理解,服务意识不高,大大降低了群众的办事体验,不利于政务服务中心正常的业务办理工作。

3 优化政务服务中心人力资源管理的措施

3.1 制定完善的人力资源管理制度

由于政务服务中心当中派驻的工作人员大多来自于不同的政府工作部门,因此在日常工作的过程当中很容易发生各种沟通不畅或合作不顺利等情况,使整个政务服务中心的正常工作受到影响。政务服务中心的人力资源部门应当依照本单位的实际情况与法律条文的规定制订出完备可行的人力资源管理制度,使政务服务中心当中的派驻工作人员能够及时明确自身的权利和责任,使政务服务中心便民惠民的职能得到不断发挥。另外,政务服务中心的人力资源部门应对派驻工作人员的各个政府工作部门进行及时沟通,确保派驻工作人员的薪酬、福利等能够及时足额地发放,在日常工作的过程当中,人力资源部门还可以针对派驻工作人员在政务服务中心当中的工作表现进行记录,并在年终考核前转递给各所属政府单位,为各政府部门对派驻工作人员的工作表现进行考核提供参考。

政务服务中心的人力资源管理部门还应当尽量减少派驻工作人员当中的流动情况,与所属政府部门进行交流,采取各种手段保障派驻工作人员的合法权益,提升他们的心理稳定性和对政务服务中心的归属感,减少由于派驻人员流动性过大使政务服务中心的工作受到影响。

3.2 提升工作人员业务能力

由于政务服务中心的派驻人员主要由各所属政府部门进行选拔,因此政务服务中心的人力资源部门应当与政府部门进行协调,在保障政府业务部门日常工作的前提下,选拔出专业素质较高、业务能力较好的工作人员进行派驻,提升政务服务中心的工作效率。另外,嘉奖机制能够在根源上提升派驻工作人员的工作积极性,传统的政务服务中心派驻人员由于不能得到原所属政府部门的客观评价,在日常工作过程当中缺少热情和活力,不利于为群众办理业务的工作。因此政务服务中心人力资源部门应当利用各种激励政策

和嘉奖手段提升派驻人员的活力和积极性^[2]。具体可以表现在以下几点。

首先,政务服务中心人力资源管理部门应当做到对派驻人员的一视同仁,不管原来来自于哪个部门是什么职务,派驻到政务服务中心后都应当做到为人民服务,避免由于思想转变较慢,服务意识差使整个政务服务中心的工作受到影响。其次,政务服务中心人力资源管理部门应当与原所属政府部门和机关进行沟通,不仅将优秀工作人员的事迹进行广泛宣传,还应当对所属政府部门进行提请,保障优秀派驻工作人员的评优和晋升工作,提升他们的服务热情,保障政务服务中心工作水平的不断进步。人力资源部门还应当针对本单位派驻人员和工作方式等实际情况对派驻人员的工作实现量化考核,考核内容应当包括派驻人员的工作态度、工作业绩、工作成果等方面,此外,群众对工作人员的评价也应当进入考核范畴。在考核结果出来后,政务服务中心人力资源管理人员应当及时将派驻人员的考核结果报给原所属政府部门或机构,使其能够根据考核结果对派驻人员的工作表现进行较为详尽的了解和考察,为所属政府部门或机构对派驻人员进行评优或奖励提供有效的参考依据。

政务服务中心人力资源管理部门还可以在派驻工作人员当中开展政务服务知识竞赛或政务服务业务能力比拼等活动,对优胜人员进行奖励,提升派驻人员自主学习的积极性和提升服务意识的主动性,使优胜人员作为其他工作人员的榜样进行广泛宣传,使政务服务中心当中形成你追我赶的良好争先风气,为提升政务服务中心工作人员的服务水平打下了坚实的基础。

3.3 转变思想认识,提升重视程度

传统政府部门大部分都是审批型政府,一般只负责对群众的办事需求进行审批,政府部门内部效率较低,权责不明确,各部门之间的审批手续也较为繁杂,使群众的办事体验较低。我国近年来大力推广服务型政府,要求各级政府部门利用现代化的管理手段为群众进行服务,让群众既能够快速高效地解决需求,又具备良好的办事体验。然而,很多地区的政务服务中心的派驻工作人员对政务服务工作并没有充足的准备,在思想认识方面也没有及时进行转变,重视程度较低,这导致整个政务服务中心的窗口服务水平较低,群众反馈较差。

政务服务中心管理人员与派驻工作人员应当对政务服务工作具备较完备的认识,提升政治站位和思想水平,及时转变陈旧的思想认识,提升工作人员的服务意识,使政务服务中心能够在日常的工作过程当中发挥更有效的作用,一方面提高群众的办事效率,另一方面也保障群众的办事体验。

在日常工作过程当中,政务服务中心的管理人员也应当以身作则,提升服务意识和态度,为派驻工作人员做好带头作用,也在群众心目当中树立政府部门良好的形象,使群众与政务服务中心的关系不断进步,服务水平不断提高,为政府部门的工作提供有效的转达渠道^[3]。

3.4 明确部门之间权利义务,提升管理效率

由于政务服务中心的业务办理类型较为复杂,其中包含的部门种类也较多,常见的政务服务中心部门包括办公室、业务指导处、信息公开处、窗口管理处、政府热线管理处、监察室等等。上级主管部门应当对政务服务中心当中设置的各个部门进行详细的职责分配和管理,使他们能够各司其职发挥自己的作用,避免由于职权交叉导致管理效率低下。一般来说,政务服务中心当中的办公室主要负责本单位的日常工作,包括信息宣传、文件起草、档案、会务、资产管

理以及后勤保障等工作。业务指导处负责对政务服务中心的派驻工作人员以及下属部门的工作人员进行日常的考核培训工作,并对下属单位进行业务指导。信息公开处主要负责贯彻落实上级部门下达的关于信息化的各项指令和方针政策,推进本单位属地内的电子政务建设并协助相关部门进行信息安全工作的开展。窗口管理处负责群众业务的办理以及各项咨询和协调等工作。政府热线管理处负责接听政府热线电话并进行记录和回访,保障群众能够得到认真反馈。监察室负责完善政务服务中心当中工作人员的考核管理办法以及日常管理制度,并对派驻工作人员的工作质量和工作态度进行评价,还负责群众对窗口工作人员的投诉以及上级单位下发的处理意见等等^[4]。

对政务服务中心内的各个部门进行业务梳理和职责分配,有利于提升政务服务中心内部的人力资源管理效率,降低人力资源管理难度,使政务服务中心内的工作人员做到权责统一,实现政务服务水平的不断提升。

3.5 利用信息技术实现人力资源管理

随着科技的不断发展,信息技术和计算机技术的应用也越来越广泛,政务服务中心人力资源管理部门可以将工作人员的各项信息录入至人力资源管理系统当中,提升上级主管部门对每个派驻人员的直接管理,提升人力资源的信息化水平,提高政务服务中心的人力资源管理效率,实现政务服务岗位需求与派驻人员工作优势相匹配,使政务服务中心高效运行。

4 结论

总而言之,随着我国创建服务型政府的方针不断完善,各地的政务服务中心的地位也越来越重要。提升政务服务中心中人力资源管理工作的水平,不仅能够有效提升政务服务的水平,使群众的办事效率和办事体验得到提升,还能推动政府形象不断发展,实现群众对政府部门工作的尊敬与爱戴。

参考文献

- [1]韩霞.政务服务中心人力资源管理策略分析[J].大众投资指南,2021(06):31-32.
- [2]王俊云.政务服务中心人力资源管理策略研究[J].营销界,2021(04):86-87.
- [3]郭渐强,徐屹.政务服务中心公共服务流程优化研究[J].湘潭大学学报(哲学社会科学版),2020,44(03):31-36.
- [4]陈轩.浅析政务服务中心窗口人员管理问题[J].就业与保障,2020(05):126-127.