

人力资源管理政务服务的绩效评估与持续改进研究

杨柳

(江苏省南通市海门区政务服务管理办公室, 江苏 南通 226100)

【摘要】 本论文以人力资源管理理论、政务服务理论以及绩效评估理论为基础, 探讨了人力资源管理政务服务绩效评估指标体系的构建、评估方法的应用以及评估结果的分析与持续改进策略。首先, 论文明确了指标选取的原则, 构建了具有层次结构的指标体系, 并设计了具体的人力资源管理政务服务绩效评估指标。其次, 论文探讨了绩效评估的方法, 并分析了评估结果在政务服务中的应用。最后, 论文通过分析评估结果, 提出了针对性的持续改进策略。本研究对于推动政务服务质量和效率的提升, 具有重要的理论指导和实践意义。

【关键词】 人力资源管理; 政务服务; 绩效评估

引言:

随着社会的发展, 政务服务在提高政府效率、优化公共服务等方面发挥着越来越重要的作用。人力资源管理作为政务服务的重要组成部分, 其绩效评估与持续改进对于提升政务服务质量和公众满意度具有重要意义。本文旨在探讨人力资源管理政务服务绩效评估指标体系的构建、评估方法的应用以及评估结果的分析与持续改进策略, 以为政务服务的发展提供理论指导和实践参考。

一、理论框架

(一) 人力资源管理理论

人力资源管理理论主要关注企业如何有效地招聘、培训、激励和维护员工, 以提高企业绩效和实现目标。人力资源管理理论包括职业生涯发展理论、组织内部评估、组织发展与变革、计划组织职业发展、比较国际人力资源管理综述、开发人力资源发展战略计划、工作中的绩效因素、员工授权与监管等方面。这些理论为企业提供了关于人力资源开发与管理的方法和策略, 以满足企业不断变化的需求和市场竞争。

(二) 政务服务理论

政务服务理论关注政府如何通过优化服务流程、提高服务质量和效率, 为公众提供便捷、高效、满意的政务服务。政务服务理论涉及政务服务中心建设、政务服务流程优化、政务信息公开与传播等方面。政务服务中心作为政府与公众互动的重要平台, 承担着政务服务、便民服务、政策宣传等功能。政务服务理论旨在推动政府职能转变, 提高政府治理能力, 满足公众日益增长的美好生活需求。

(三) 绩效评估理论

绩效评估理论主要研究如何对企业、组织或个人的工作成果、效率和效果进行评估与监测, 以便为决策提供依据。绩效评估理论包括绩效评估的内涵与类型、绩效评估指标体系构建、绩效评估方法与应用等

方面。绩效评估理论为企业提供了一套系统的、科学的评估方法, 有助于企业识别优势和不足, 从而实现持续改进和提高竞争力。同时, 绩效评估理论也为政府部门提供了评估政务服务质量和公众满意度的有效手段, 有助于推动政府改革和提升政府形象。

二、人力资源管理政务服务绩效评估指标体系构建

(一) 指标选取原则

1. 科学性。选取的指标应具有科学性, 即能够真实反映人力资源管理政务服务绩效的核心要素。这些指标应该建立在充分的理论研究和实践基础上, 能够准确地反映政务服务的工作特点 and 目标。

2. 系统性。选取的指标应具有系统性, 即能够全面覆盖人力资源管理政务服务的各个环节和要素。这些指标应该形成一个完整的体系, 能够全面评价政务服务的绩效。

3. 操作性。选取的指标应具有操作性, 即能够便于实施和操作。这些指标应该具有明确的数据来源和计算方法, 能够便于收集和分析数据, 以便进行绩效评估。

4. 前瞻性。选取的指标应具有前瞻性, 即能够预测未来人力资源管理政务服务的发展趋势和挑战。这些指标应该具有一定的预见性和前瞻性, 能够帮助决策者制定相应的战略和措施, 以应对未来的变化和

(二) 指标体系结构

1. 政务服务中心建设类指标。这类指标主要关注政务服务中心的硬件设施、服务环境、信息化建设等方面。如服务场所面积、设施设备、窗口数量、信息化建设等。这些指标旨在确保政务服务中心能够为公众提供舒适、便捷的服务环境, 提高政务服务效率。

2. 政务服务流程优化类指标。这类指标主要关注政务服务流程的简化、效率提升、服务时限等方面。

如办事效率、服务时限、审批流程简化等。这些指标旨在优化政务服务流程，提高政务服务效率，降低公众办事成本。

3. 人力资源管理类指标。这类指标主要关注人力资源管理的各个环节。如人员配置、培训投入、薪酬激励、劳动关系等。这些指标旨在确保政务服务团队具备足够的专业能力，为公众提供高质量的服务。

4. 公众满意度类指标。这类指标主要关注公众对政务服务满意度。如满意度调查、投诉处理、政务舆情等。这些指标可以反映政务服务的质量和公众的满意度，为改进政务服务提供依据。通过持续关注和提升公众满意度，政府可以更好地满足公众需求，提高政务服务水平。

（三）具体指标设计

1. 政务服务中心建设类指标。具体指标可包括服务场所面积、窗口数量、设施设备完备率、信息化建设程度等。这些指标可以衡量政务服务中心的硬件设施和服务环境，从而影响公众的办事体验。

2. 政务服务流程优化类指标。具体指标可包括办事效率、服务时限、审批流程简化率等。这些指标旨在衡量政务服务流程的优化程度，从而影响公众办事效率和满意度。

3. 人力资源管理类指标。具体指标可包括人员配置合理率、培训投入、薪酬激励制度、员工满意度等。这些指标可以衡量政务服务团队的专业能力和服务水平，从而影响政务服务的质量。

4. 公众满意度类指标。具体指标可包括满意度调查结果、投诉处理率、政务舆情等。这些指标可以反映公众对政务服务的满意程度，为改进政务服务提供依据。通过持续关注和提升公众满意度，政府可以更好地满足公众需求，提高政务服务水平。

三、绩效评估方法与应用

（一）绩效评估方法

1. 定量评估方法。定量评估方法主要通过收集和分析数据，运用数学模型和统计方法，对政务服务绩效进行量化评估。这类方法具有客观、公正、可量化的特点，能够明确评估对象的优劣，为改进提供依据。常见的定量评估方法包括数据统计、指标计算等。

2. 定性评估方法。定性评估方法主要通过专家评审、案例分析、深度访谈等手段，对政务服务绩效进行主观评估。这类方法具有灵活性、针对性强、能够深入挖掘问题本质的特点，能够为改进提供详细的参考意见。常见的定性评估方法包括专家评审、案例分析、满意度调查等。

（二）绩效评估应用

1. 评估结果应用于政务服务改革。通过对政务服务绩效的评估，政府可以了解政务服务现状，发现存在的问题和不足，从而制定相应的改革措施。评估

结果可以为政府提供决策依据，推动政务服务改革，提高政务服务质量和效率。

2. 评估结果应用于人力资源管理优化。通过对政务服务绩效的评估，政府可以了解人力资源管理的现状，发现存在的问题和不足，从而制定相应的人力资源管理优化措施。评估结果可以为政府提供决策依据，推动人力资源管理优化，提高政务服务团队的专业能力和服务水平。

3. 评估结果应用于政策制定与调整。通过对政务服务绩效的评估，政府可以了解政策实施的现状，发现存在的问题和不足，从而制定相应的政策调整措施。评估结果可以为政府提供决策依据，推动政策制定与调整，更好地满足公众需求，提高政务服务水平。

四、绩效评估结果分析与持续改进策略

（一）绩效评估结果分析

1. 政务服务中心建设方面的问题与改进措施。在对政务服务中心建设方面的评估中，可以发现一些问题，如服务场所面积不足，设施设备陈旧，窗口数量不足等。为解决这些问题，政府应加大投入，改善服务环境，提升服务设施设备水平，优化窗口设置。此外，还可以借鉴先进的管理经验，引入现代化的服务手段，如互联网政务服务，人工智能等技术，以提升政务服务中心的服务质量和公众体验。

2. 政务服务流程优化方面的问题与改进措施。在政务服务流程优化方面，可以发现一些问题，如办事效率低，服务时限长，审批流程复杂等。为改进这些问题，政府应简化审批流程，提高办事效率，缩短服务时限。此外，还可以通过公开透明政务服务信息，提供一站式服务，推行“最多跑一次”等改革措施，以优化政务服务流程，提升公众办事体验和满意度。

3. 人力资源管理方面的问题与改进措施。在人力资源管理方面，可以发现一些问题，如人员配置不合理，培训投入不足，薪酬激励机制不完善，员工满意度较低等。为解决这些问题，政府应优化人员配置，加强培训投入，提升员工的专业能力和服务水平。同时，建立完善的薪酬激励制度，提高员工的工作积极性和满意度。

4. 公众满意度方面的问题与改进措施。在公众满意度方面，可以发现一些问题，如满意度调查结果不理想，投诉处理不及时，政务舆情回应不到位等。为改进这些问题，政府应加强公众满意度调查，了解公众需求和期望，及时处理投诉，积极回应政务舆情。此外，还应加强政务公开，提升政务透明度，以提升公众对政务服务的满意度和信任度。

（二）持续改进策略

1. 加强政策宣传与政策解读。政府需要加强政策宣传，提高公众对政策的了解程度，以便更好地享受政策带来的便利。这包括利用各种媒体平台，如电

视、报纸、网络等，对政策进行广泛宣传，使公众能够及时了解政策信息。此外，政府还需组织各种形式的宣传活动，如讲座、座谈会等，让公众有更多机会了解政策内容。同时，政府还需要对政策进行解读，使公众能够更好地理解政策的意义、目的和具体操作方法。政府可以通过发布政策解读文件、组织专家进行解读、开展政策解读培训等方式，帮助公众深入理解政策内容。此外，政府还需加强对政策实施过程中的监督和管理，确保政策能够顺利落地生根。

通过加强政策宣传与解读，政府可以提高公众对政务服务的满意度，促进政策落地生根。同时，这也有利于提高公众对政府的信任度，增强公众对政府的认同和支持。因此，政府应持续加强政策宣传与解读工作，以推动政务服务的持续改进，更好地满足公众需求。

2. 优化服务流程与简化审批。在优化服务流程方面，政府需要对政务服务事项进行全面梳理，对办事流程进行明确，尽量减少不必要的环节，提高政务服务事项的办理效率。这不仅可以减轻公众在办事过程中的负担，还能够提高政府工作效率，提升公共服务水平。在简化审批方面，政府需要采取一系列措施，如减少审批层级，提高审批效率。通过合并相似职能的部门，优化审批流程，降低审批门槛，政府可以实现审批事项的“一站式”办理，方便公众办事。此外，推行网上审批也是简化审批的重要手段。通过搭建政务服务平台，实现政务服务事项的在线办理，公众可以在家中轻松提交申请，查询进度，缩短办事时间，降低办事成本。

通过优化服务流程与简化审批，政府可以提高政务服务的质量和效率，提升公众的办事体验。同时，政府还需加强对服务流程和审批环节的监督和评估，确保优化和简化工作的有效实施。此外，政府还需要与公众保持密切联系，了解公众对政务服务的需求和期望，以便更好地满足他们的需求，提高政务服务的质量和效率。在这个过程中，政府应充分利用现代科技手段，如大数据、人工智能等，以提高政务服务的智能化水平，提升公众的办事体验。

3. 提高人力资源管理水平。政府需要提高人力资源管理水平，这是提升政务服务质量和效率的关键。首先，在人员配置方面，政府需要根据政务服务的需求，合理配置人员，确保各部门和岗位的人员数量充足、结构合理，以满足政务服务的工作需求。其次，在培训方面，政府需要加强对政务服务团队的专业培训，提高他们的业务能力和服务水平，使他们能够更好地为公众提供服务。此外，政府还需要完善薪酬激励制度，以提高政务服务团队的工作积极性和工作效率。

通过提高人力资源管理水平，政府可以提高政

务服务团队的专业能力和服务水平，从而提升政务服务的质量。同时，政府还需要加强对人力资源管理的监督和评估，以确保人力资源管理的有效实施。在这个过程中，政府需要与公众保持密切联系，了解公众对政务服务的需求和期望，以便更好地满足他们的需求，提高政务服务的质量和效率。

4. 增强公众参与和满意度调查。政府需要增强公众参与，通过多种途径听取公众对政务服务的意见和建议，以便及时调整和改进政务服务。这包括定期举行听证会、开展座谈会、建立政务服务监督员制度等，让公众有更多机会参与到政务服务的改进过程中。同时，政府还需定期开展满意度调查，了解公众对政务服务的满意程度，为改进提供依据。这些满意度调查可以采取线上问卷调查、电话访谈、实地调研等多种方式，确保获取真实、有效的数据。

通过增强公众参与和满意度调查，政府可以及时了解公众需求，发现政务服务中的问题和不足，从而制定相应的改进措施。此外，公众参与和满意度调查还可以提高公众对政务服务的满意度和信任度，增强公众对政府的认同和支持。因此，政府应持续加强公众参与和满意度调查工作，以推动政务服务的持续改进，更好地满足公众需求。

五、结束语

本文通过对人力资源管理政务服务绩效评估的研究，明确了评估指标体系，探讨了评估方法，分析了评估结果，并提出了持续改进策略。研究成果有助于提高政务服务质量和公众满意度，为政府优化人力资源管理提供参考。然而，人力资源管理政务服务绩效评估与持续改进仍面临诸多挑战，需要政府、学者和实务工作者进一步研究和探讨，以推动政务服务的发展，更好地满足公众需求。

参考文献：

- [1] 刘婷. 创新政务服务中心人力资源配置的研究[J]. 财讯, 2023, (09): 69-71.
- [2] 李红杏. 抚宁区乡镇行政服务中心人力资源管理优化研究[D]. 燕山大学, 2022.
- [3] 林婷. 基于“互联网+政务”背景下基层政务服务人力资源管理探析[J]. 投资与创业, 2021, 32(22): 165-167.
- [4] 崔淑萍. 数字化政务背景下基层政务服务人力资源管理的策略[J]. 人才资源开发, 2021, (23): 21-22.
- [5] 梁领群. 行政审批服务局模式下人力资源管理现状与对策[J]. 财经界, 2021, (30): 181-182.

作者简介：杨柳（1977—），女，汉，籍贯：江苏海门，职称：中级人力资源管理师，大学本科，主要研究方向：人力资源管理政务服务效能提升。