

新时代背景下事业单位管理与服务创新路径研究

蔺丽

(邯郸市住房公积金管理中心, 河北 邯郸 056300)

【摘要】随着社会的不断发展和科技水平的提升,新时代背景下的事业单位管理与服务创新成为重要课题。事业单位作为公共服务的重要组织形式,对于满足人民群众的需求、推动社会进步具有重要作用。然而,传统的管理模式和服务方式已经不能满足现代社会的需求,亟待创新。本文分析了现阶段事业单位管理与服务面临的形势,针对性地提出了推动政务信息化建设、提供智慧化政务服务、加强社会协同与合作、加强公众参与和信息公开、推进激励制度创新及人才队伍建设等优化路径,以期为推动事业单位管理与服务创新实践提供一定的借鉴和启示。

【关键词】新时代; 事业单位; 管理; 服务; 创新

随着社会的快速发展和科技的迅猛进步,国家对事业单位管理和创新工作也寄予了更高的期望,在政策上也给予了更多的扶持,新时代背景下的事业单位管理与服务创新面临着许多新的挑战 and 机遇。推动事业单位管理与服务创新对优化营商环境、提升人民群众幸福感等将产生积极深远的推动作用。聚力改革创新,激发事业单位服务发展活力,能够更好地满足群众多元化、便捷化需求,赋能事业单位高质量发展。

一、事业单位管理与服务的重要性

事业单位是公益性的组织,其管理与服务的重要性主要体现在以下方面。一是事业单位承担了公共服务的供给职能,它们的管理与服务质量直接影响着社会公众的生活质量和福祉。健全的管理体系和高效的服务能力,能够有效满足群众对公共服务的需求,提高社会发展水平。二是事业单位管理与服务的重要性还在于它们在社会资源配置和执行中的角色定位。事业单位具有相对独立的决策权和资源配置权,能够根据社会需求和政策导向,在资源有限的情况下,进行合理有效的资源分配,并具备行政执行力将决策付诸实施。三是事业单位管理与服务的重要性还在于推动公共管理效率和廉洁性的提升。高效的管理能够优化组织运转,提升工作效率,减少浪费和冗余。廉洁的管理能够确保公共资源的合理利用,维护公正与公平。四是事业单位管理与服务的重要性还在于树立良好的社会形象和获取公众的信任。通过提供高质量的服务、公正的决策和透明的管理,事业单位能够赢得公众的认可和满意,增强社会对其的信任,进而有效

推动事业单位的发展和改革。总之,事业单位管理与服务的重要性体现在推动公共服务供给、资源配置与执行、公共管理效率和廉洁行政,以及建立信任与公众满意度等多个方面,它们是社会进步和发展的重要基石。

二、现阶段事业单位管理与服务面临的形势

(一) 提高效率和提升服务质量的挑战

在当前阶段,事业单位管理与服务面临着提高效率和提升服务质量的重要挑战。一是资源利用不足。一些事业单位存在资源利用不足的问题,导致效率低下。主要涉及人力资源、物质资源和财务资源等方面。优化资源配置和提高资源利用效率,可以提升事业单位的整体运作效率。二是流程繁琐和冗余。一些事业单位的工作流程过于繁琐和冗余,导致流程延误、效率低下。简化和优化工作流程,消除冗余环节,可以提高处理事务的工作效率。三是信息化建设不足。一些事业单位在信息化建设方面存在滞后和不足,导致信息共享、沟通协作和业务处理的效率低下。加强信息技术的应用,建设信息化管理平台,可以完善数据的统一管理和共享,从而提高工作效率。四是缺乏绩效评估和监管机制。一些事业单位缺乏有效的绩效评估和监管机制,导致工作目标不明确、绩效考核不公正,影响了工作动力和效率。建立科学合理的绩效评估体系和监管机制,能够激励职工积极工作,推动提升服务质量。五是人力资源不足和培训欠缺。一些事业单位面临人力资源不足和培训欠缺的问题,导致职工能力不足、工作效率低下。加大对人力资源的投入,加强职工的培训和能力建设,能够提高职工的工

作能力和服务质量。应对这些挑战，事业单位可以采取一些措施，包括优化资源配置、简化工作流程、加强信息化建设、建立科学的绩效评估和监管机制，以及加强人力资源的培养和管理。通过持续的改革和创新，事业单位能够提高效率，提升服务质量，更好地满足社会需求^[1-2]。

（二）公众参与和信息公开不足

在当前阶段，事业单位管理与服务面临公众参与和信息公开不足的问题，具体表现在以下方面。一是部分事业单位在决策制定和重大事项的决策过程中，缺乏公众参与的机制和管道。这导致公众在事业单位重大事务中无法及时表达意见和建议，制约了决策的科学性和民主性。二是部分事业单位在信息公开方面存在不足，公众对于事业单位的运行情况、财务状况、服务质量等信息了解不够，缺乏透明度。这导致公众对于事业单位的监督能力受限，难以评估其绩效和质量。三是部分事业单位与公众的沟通管道不畅，缺乏有效的反馈机制，公众的需求和意见难以及时传达给事业单位。这会导致事业单位无法准确了解公众的需求和关切，难以进行精细化的服务和管理。为应对这些问题，事业单位可以设立公开透明的决策制定流程，征求公众意见，听取专家建议，并及时公布决策结果。可以通过开展咨询会议、网上留言等形式，促进公众参与，提高决策的科学性和民主性。事业单位应主动公开运行情况、财务状况、服务标准和绩效评估等信息，建立信息公开的制度和平台。必要时可以利用新媒体和社交平台，增加信息传递的管道，提高信息公开的透明度。事业单位应与公众建立畅通的沟通管道，包括开展定期的沟通交流活动，设立咨询热线或网络平台，回应公众关切和反馈。同时，对于公众提出的问题和意见，要及时作出回应，解释和解决疑虑。此外，事业单位可以开展相关的宣传教育活动，提高公众对于事业单位的认知和理解，增强公众对事业单位管理与服务的参与意识，鼓励公众积极参与，共同推进事业单位的发展和改进。通过加强公众参与和信息公开，事业单位能够更好地倾听公众声音，提高决策的科学性和民主性，建立良好的公共信任关系，提升服务质量和满意度。

三、新时代背景下事业单位管理与服务创新的路径

（一）推动政务信息化建设，构建“互联网+”服务技术框架

在新时代背景下，强化政务信息化建设是推动事

业单位管理与服务创新的重要措施之一。一是事业单位可以建设综合性的政务信息化管理平台，集成各类管理系统和数据，实现信息的集中管理和共享。通过该平台，可以提高工作效率、统一管理、快速回应需求。二是通过搭建网上办事平台和移动 APP 等管道，事业单位可以提供在线服务，让公众和用户能够通过网络和移动设备享受便捷的服务。这包括在线申请、预约、支付、查询等功能，提高服务的时效性和便利性。三是利用大数据技术和分析工具，事业单位可以对海量的数据进行挖掘和分析，从中发现规律、洞察需求，为决策提供科学依据。大数据分析也有助于优化资源配置、提高服务质量和回应速度。四是事业单位可以与相关部门和机构进行数据共享和互联互通，促进信息的流动和共享。这样可以避免信息孤岛和冗余，提高效率 and 协同性。五是事业单位可以引入自动化设备和物联网等技术，提高服务的智能化水平。事业单位需要加强网络安全保护，建立健全的信息安全管理体系，保护用户和公众的信息安全。强化信息化建设有助于提高事业单位的管理效率、服务质量和回应能力。通过信息化手段，事业单位可以实现智慧化、便利化的服务，满足公众的多样化需求，并为决策提供科学支持^[3-4]。

（二）提供智慧化政务服务，提升服务满意度

在新时代背景下，推行智慧化政务服务是推动事业单位管理与服务创新的重要措施之一。一是事业单位可以引入智能设备，如多功能合一的高精度拍摄仪等，通过数据共享和智能化技术应用，实现智能化管理和服务，提高服务的便捷性、精准性和效率。二是事业单位可以借助远程通信技术、云计算平台、大数据技术等，实现业务系统和档案系统的数据实时交互，以便进行远程操控，建立虚拟运行平台，提供跨省通办等服务。三是事业单位可以运用人工智能技术，如 OCR 图像识别等，用以提供智能化的服务。例如，使用智能语音助手提供咨询服务，利用机器学习算法预测服务需求，并通过智能机器人提供咨询、引导等服务。四是事业单位可以引入无人化服务设备和技术，如 RPA 自助服务机器，提供 24 小时便捷、高效的服务。通过推行智慧化服务，事业单位可以提高服务的便利性、效率和质量，提升用户满意度和体验。与此同时，充分考虑隐私保护和技术风险等问题，确保智慧化服务的可持续发展。

（三）加强社会协同和合作，共同履行社会责任

一是事业单位可以与企业、社会组织建立合作

伙伴关系,通过共同合作,可以优化资源配置、提高服务水平和创新能力。二是事业单位可以与其他行业或领域进行跨界合作与创新,整合各方资源和优势,打造更具有创造力和竞争力的服务。三是事业单位可以与社区等建立合作关系,加强社区参与和社区共治。通过社区合作,可以更好地了解群众需求、提供精细化的服务,并推动社区建设和发展。四是事业单位可以积极履行社会责任,开展公益项目和社会服务项目。与企业和社会组织合作,共同推进社会问题的解决和社会进步的实现。通过加强社会协同和合作,事业单位可以充分发挥多方合作的力量,整合各方资源和优势,提升管理水平和服务质量。同时,社会协同和合作也有助于促进创新和改革,更好地满足社会需求和提升公众福祉。

(四)加强公众参与和信息公开,构建透明政务服务体系

在新时代背景下,加强公众参与和信息公开是事业单位管理与服务创新的重要措施之一。一是事业单位可以建立公众参与的管道,通过开展听证会、征求意见等方式,邀请公众参与决策、政策制定和服务改进。充分听取公众的意见和建议,增加公众对事业单位的信任和满意度。二是事业单位可以积极与公众进行沟通和互动,开展公众讲座、座谈会、咨询服务等活动,建立管道让公众了解事业单位的工作,并与他们进行直接沟通和反馈。三是事业单位应主动公开有关管理和服务的信息,包括机构设置、工作流程、服务标准、业务办理流程等。信息公开透明,将提高信息的可获取性和可理解性。四是通过利用新媒体和社交平台,事业单位可以及时发布信息、回应公众疑问,促进与公众的在线互动。建立微博、微信公众号等管道,开展在线宣传、解答疑问、接收投诉等工作。五是事业单位可以定期进行社会调查和满意度评估,了解公众对其管理和服务的意见和评价。根据调查结果,及时改进和完善管理和服。六是事业单位应建立健全的投诉和反馈机制,提供便捷的投诉和反馈途径,例如电话热线、在线投诉平台等,及时处理公众的投诉和意见,提高对公众需求的反馈速度和效果。

(五)推动激励制度创新和人才队伍建设,营造健康向上的管理环境

一是事业单位应树立平等、开放和包容的管理理念,鼓励职工发挥创造力和创新能力,开展岗位

建功、志愿服务、文体活动等,营造积极的工作氛围。二是事业单位可以推行扁平化的组织结构,减少管理层级,简化决策流程,提高灵活性和决策效率。三是事业单位可以引入针对性的绩效评估和动态激励机制,在提高薪资和晋升方面进行激励,鼓励创新和进取。四是事业单位应建立健全人才队伍建设制度,加大职工培训和人才引进力度,提高职工的能力和素质。深化学习培训机制,为职工提供学习多元化机会和平台。把专业知识、综合技能、创新思维培养等纳入日常培训计划,促进职工的知识更新和干事创业能力的提升。通过推进制度和管理创新,打造一支专业过硬的人才队伍,将推进事业单位提升管理效能和服务水平,适应新时代的要求和挑战^[5-6]。

四、结语

综上所述,在新时代背景下,事业单位面临着日益增长的管理和服务需求,需要采取创新路径以适应时代的发展。本文探讨了推动政务信息化建设、提供智慧化政务服务、加强社会协同与合作、加强公众参与和信息公开、推进激励制度创新及人才队伍建设等优化路径,以期对事业单位管理与服务创新实践提供一定的借鉴和启示。这一系列的优化路径将有助于提高管理效能和服务质量,并与社会各界形成良好的合作共赢关系。在下一阶段的研究中,笔者将进一步结合单位实际,探索事业单位的管理与服务创新路径,以适应变化快速的社会需求,以期构建高效优质的管理和服务体系。

参考文献:

- [1] 吴彬.新形势下事业单位档案管理创新与服务模式的改革探讨[J].城市情报,2022(21):37-39.
- [2] 穆雷.新形势下事业单位档案管理创新与服务模式的改革研究[J].经济与社会发展研究,2022(10):154-156.
- [3] 沈晓容.事业单位人事档案管理创新与服务模式改革探讨[J].办公室业务,2022(18):165-167.
- [4] 刘惠.事业单位人事档案管理工作创新与服务模式改革探讨[J].丝路视野,2022(15):35-37.
- [5] 杨宏云.新形势下事业单位档案管理创新与服务模式的改革探究[J].长江丛刊,2022(32):71-73.
- [6] 徐昊.信息环境下事业单位档案管理与服务模式创新探究[J].计算机爱好者(电子刊),2022(2):334-336.