

街道办事处人力资源窗口服务模式探讨

武晓娜

(濮阳市华龙区人民政府黄河路街道办事处 河南濮阳 457000)

摘要：新经济迸发出了新常态，而新常态又对街道办事处人力资源窗口服务模式提出了新的挑战。在管理理念、模式、机制、流程等方面，都要求进行新的变革，目的是提高窗口服务的质量和效率，更好的为居民提供公共服务。但是，当前我国街道办事处人力资源窗口服务模式出现诸多问题，例如：模式标准不全面、服务观念较落后以及人力资源服务管理不到位等。因此，本文对街道办事处人力资源窗口服务模式进行深入研究，希望所提出来的创新策略能够改善当前的困境。

关键词：街道办事处；人力资源窗口；服务模式

引言：公共服务需要依靠街道办事处人力资源窗口服务模式，其才能更好地开展，才能为居民提供良好的服务管理。现如今，新经济形态要求街道办事处人力资源服务模式实现标准化、体系化、全面化等方面的转变，需要彻底的进行自我变革和自我革新，提高整体的管理水平和质量，促进人力资源窗口的平稳运行。因此，重新审视当前街道办事处人力资源窗口服务模式是有必要的。

一、街道办事处人力资源窗口服务模式的相关概述

街道办事处是行政区划，其带有基本城市化的特点，其管辖若干个社区居民委员会或者少数几个行政村。一般来说，街道办事处被称之为市辖区人民政府，也被称之为功能区管委会。其基本职能在于，贯彻、落实以及执行相关指示方针政策，并通过制定相应的管理条例来组织实施以上内容。通过收集居民的意见、建议以及要求，对辖区内的居委会进行指导和建设，让辖区内的居民建设文明的街道、单位和小区，使得居民生活在文化氛围浓厚、文明程度高的社区内[1]。此外，街道办事处负责保卫、治安、调解等工作，合理且合法地维护小区居民的合法权益，最终目的是让生活在该辖区的居民安居乐业和幸福生活。

而人力资源窗口是街道办事处开展工作的重要场所，也是街道办调动人力资源和开展服务模式的重要后盾，街道办事处人力资源窗口服务模式是推进街道办事处人力资源窗口服务工作的重要依据和流程。所涉及的内容包括人力资源管理、窗口服务管理以及街道办事处用人管理等。其中，人力资源服务管理、制度、机制以及体制与窗口化管理，来提升规范化管理的效果和水平，以及为街道办事处建设好人才储备工作。总之，街道办事处人力资源窗口服务模式是为了更有效率的开展公共服务工作，营造良好社区氛围，稳定社会治安和发展。

二、构建街道办事处人力资源窗口服务模式原则分析

(一) 理顺关系原则

其一，理顺区政府与街道办的关系。区政府与街道办的关系的理顺主要在于管理职能范围的划分，需要街道办事处的工作人员简政放权和向下放权。由于街道办事处处于基层管理层次，是连接群众与政府的重要桥梁。其在贯彻落实政府的各项条件、政策以及指示中起到沟通群众的作用，同时也是反馈群众意见、建议要求的重要通道。因此，在经济体制的影响下，街道办事处的工作人员必须理顺政府与街道办事处的关系，合理的规划好街道办事处的职能范围和权限范围，明确职责与权利，提高街道办事处在岗人员的工作责任心，对于优化街道办事处人力资源窗口服务模式具有重要意义[2]。

其二，理顺街道办事处条与块的关系。因为街道办事处的机构人力资源有限，管理范围也有限，资源储备有限，所以需要区分条与块，将街道办事处的管理范围进行明确划分，同时也明确人力资源窗口服务模式

的具体职责和机构。让不同区块和条的街道办事处，进行精细化管辖，使得街道办事处由统一管理变为精细化管理模式。

其三，理顺街道办事处和居民的关系。街道办事处人力资源窗口服务模式的服务对象是居民，其涉及居民的文化建设、区域安全、卫生保健等。因此，需要街道办事处的管理人员明确街道办事处的具体工作内容，区分老人、孕妇以及小孩的管理制度、管理方式以及管理理念，有利于提高办事处的工作效率，达到便民利民的目的。

(二) 积极转变职能原则

时代在不断变化，街道办事处的人力资源窗口服务模式也必须与时俱进，因此在构建街道办人力资源窗口服务模式时，相关工作人员需要坚守积极转变职能的原则。对于落后的、不符合实际的、腐败的模式需要及时去除，取而代之的是先进的、因地制宜的、公平正义的模式。一般来说，街道办事处的人力资源窗口服务模式涉及政府、企业以及社区的经济生活和相关机构，而相应的职能也需要随着政府企业的变革而变革，才能适应时代的发展，否则会给小区居民的生产生活带来不必要的烦恼，影响小区居民的幸福生活。

(三) 及时调整机构编制原则

区域人口的流动性会影响街道办事处人力资源窗口服务模式，因为当区域人口逐渐增多时，街道办事处的服务模式将会受到自身的局限性，出现力不从心、事务繁忙、人力资源不足等问题。因此，相关人员需要按照街道办事处的大小和工作任务量，来灵活地设置机构和编制，以便更好地开展工作。具体来说，街道办事处的机构涉及党工委办公室、政务办公室、城市管理科、社会事务管理科、经济发展科以及生育办公室等。其中，生育办公室曾经就出现调整机构编制的情况，从计划生育转变到鼓励生育，涉及编制人员的由多减少再增加的变动，并且通过定岗聘任制度，在某一阶段增加了工作人员。当生育工作任务量减少时，相关人员会辞退非在编人员，由此可见及时调整机构编制原则的重要性[3]。

三、街道办事处人力资源窗口服务模式优化策略

(一) 注重转变观念

第一，工作人员需要具备标准化、规范化、信息化、精细化等方面的观念，让工作人员在观念的指导下及时发现模式的弱点和缺陷，及时做出反馈报告，促进模式的内部完善。

第二，工作人员需要具备监督管理观念。由于传统的模式对监督管理工作并不重视，使得公共服务监管意识不强，而且存在服务水平低、服务态度差、服务能力不足等问题，更甚者是街道办事处中的相关人员出现职业倦怠问题，长期

的职业倦怠使得街道办事处的人员素质停滞不前,工作能力得不到进步,最终影响整个街道办事处服务水平和效果。而优化街道办事处人力资源窗口服务模式中的监督管理,有助于转变工作人员服务管理的思维和观念,对完善街道办事处的监督制度、机制以及工作流程都有积极意义[4]。

第三,工作人员需要具备规范、创新以及改革理念。任何事物都不是一成不变的,而是需要在变化当中保持稳定。通过转变工作人员墨守成规的观念,注入规范、创新以及改革等相关的理念,并支持工作人员提出建议和意见,实现模式的标准化、规范化以及制度化,为模式的转变和改革奠定基础,让工作人员从心态上更加年轻,也更加锐意进取。

(二) 注重建立深层次方案

街道办事处人力资源窗口服务模式在制定之初,必然存在相应的漏洞和不到位的地方。因此,在优化时,需要不断的制定深层次的管理方案。来促进管理工作的优化和转变,提高公共服务的质量和效率。具体来说,深层次方案涉及人力资源管理 and 窗口服务管理。

1. 人力资源管理

对于人力资源管理,主要变革人力资源管理的理念、机制和制度。在人力资源管理理念方面,相关工作人员要坚守“以人为本”的理念,建设和谐友好的工作氛围和管理氛围。此外,“以人为本”的理念还需要引入到选人、用人、聘用以及升职等方面,目的是更好的提高街道办事处的工作能力和服务能力,为街道办事处建设好人才储备工程,也为街道办事处营造良好的、公平的、公开的工作氛围。

2. 窗口服务管理

对于窗口服务管理,需要注重大厅环境的建设,让大厅环境保持干净整洁、功能区域明显并且职能齐全,同时大厅的窗口设置要满足居民的需求,并要做好大厅规章制度的制定。例如:首问责任制度、一站受理制度、关联审批制度、限时办结制度以及责任追究制度都要得到完善。此外,相关工作人员需要加强大厅信息的公开,可以通过设置公开专栏,印发相关的宣传资料、办事指南以及便民服务卡等。而通过利用相关互联网技术,开通网上私信和留言等功能,让居民的监督、举报、投诉渠道更加完善。最后,对于窗口服务人员的服务行为,制定相应的基本要求,统一仪容仪表,训练言谈举止,并且对服务人员进行严格的监督考核,营造良好的窗口服务风气。总之,窗口服务管理由内到外、从上到下以及再从整体到个体,都需要进行深层次的管理,进一步完善窗口服务功能、水平以及质量[5]。

(三) 注重标准化建设

1. 制定工作标准

街道办事处的工作人员对于不同管理工作,需要制定相应的工作标准,以便于工作的考核和晋升,同时也能提升工作执行力。例如:明确工作人员提供窗口服务时,需要达到亲和、友好、和谐等要求,规定服务人员的服务用语、称呼行为、仪容仪表、服务台面等。比如:规范接待站立、送走站立、欢迎声、欢送声、应答声等。制定这些管理标准,使得工作人员有据可依,工作方向更加明确,工作内容更加明白,更有利于开展问责工作,让工作人员的工作状态和状况得以改善,为管理工作扫清工作含糊、迟到早退、态度不端等问题。

2. 制定合理的人力标准

街道办事处的人力标准涉及用人标准、考核标准以及晋升标准,这些标准的制定有利于培养人才和储备人才,为人才提供良好的工作环境和晋升环境,做到公平竞争、公开竞争以及公正竞争。对于用人标准,街道办事处首先需要明确基本用人标准是德行与才能,而不是背景与关系。使得街道办事处所聘人才在道德方面没有污点,在才能方面

可以不断提高,有利于开展街道办事处人力资源窗口服务工作,促进模式的正常运行。

对于考核标准,街道办事处需要增强各项工作执行的透明度和公开性,坚守人人平等的相关原则以及公正客观的评价员工工作业绩原则,积极维护每个人的正当权利和合法权益。在考核中,街道办事处的工作人员需要拿事实说话,并将考核的内容公布在信息公告栏,让群众的眼睛看到公平公正的考核结果,有利于激发街道办事处工作人员的工作积极性,也减少工作人员之间的误会和龃龉,增强整个街道办事处团体的凝聚力,为人民提供更优质的公共服务。

对于晋升标准,街道办事处需要坚持公正、公平、择优的标准,不能用年龄成为晋升的标准,而是要看到工作人员的实际办事能力,让真正有能力有才干和有德行的人晋升,而不是让没能力但资历深的人成为领导。如此一来,街道办事处的工作环境必然焕然一新,竞争手段、局面以及结果都不会让人失望,会让人对街道办事处给予足够的信心和信任。

(四) 注重提升信息化水平建设

互联网时代要求街道办事处积极完善信息化水平建设,充分利用互联网技术、计算机技术、大数据技术等,构建街道办事处人力资源窗口服务平台,向人们提供线上线下服务功能,同时也开通网络投诉、意见、建议等发表渠道,并与政府和群众构建互通有无的网络沟通交流渠道,及时反馈群众意见和贯彻落实政府指示,提升街道办事处工作效率。

此外,注重信息素养提升,建设好培训机制。通过充分利用互联网,开设相应的学习平台,提供学习的资源、资料以及书籍,给予工作人员学习机会、培训机会以及进修机会,提升街道办事处工作人员的素养和能力。街道办事处的服务人员需要学习先进的服务理念和服务方式,以便于更好的为人民服务。同时相关工作人员更需要学习国家的相关文件、政策以及指示,提高街道办事处工作人员的执行力度,做好祖国社会建设接班人的角色,为祖国基层服务贡献力量。

最后,更新设施设备,完善基础设施。例如:街道办事处可以通过安装高新的监控设备,加强街道办事处的治安管理,为小区居民提供一片安全的天地,让小区居民获得较强的安全感,同时也能更好地保护居民的生命和财产安全。或者,通过完善火灾报警装置,避免因火灾信息闭塞而导致的火灾快速蔓延问题。此外,还可以完善小区进园人脸识别装置,避免非法人员进入小区实施偷盗行为。总之,安装先进的监控设备识别装置、警报装置以及监管装置,都是站在科学技术的肩膀上,进一步提高整个小区的生活质量,也进一步提高街道办事处的工作效率。

四、结语

总而言之,街道办事处人力资源窗口服务模式并不能一成不变,需要与时俱进,不断进行自我变革,积极引入先进的技术,突破自我局限。本文通过对街道办事处人力资源窗口服务模式的研究,了解到当前服务模式需要遵循理顺关系原则、转变职能原则以及及时调整机构编制原则。在这些原则的基础上,本文提出了优化策略主要是注重转变观念、建立深层次方案、标准化建设、制定合理的人力标准以及提升信息化水平建设,希望这些优化策略能够帮助街道办事处的工作人员更好地完善人力资源窗口服务模式,也更好地为政府和群众提供服务。

参考文献:

- [1] 李永燕. 试论在街道办事处工作中如何将人力资源效能最大化[J]. 中国科技投资, 2022(9): 134-136.
- [2] 杨利友. 街道办事处人力资源管理现状及对策分析[J]. 品牌研究, 2022(4): 181-183.
- [3] 段芳芳. 如何实现街道办事处人力资源效能最大化[J]. 中外企业家, 2022(1): 140-142.
- [4] 刘倩. 优化窗口服务人员管理模式[J]. 人力资源, 2020(20): 36-37.
- [5] 孟书豪. 植根新时代贯彻新理念助推人力资源服务业实现新发展[J]. 人力资源服务, 2022(2): 14-15.