

跨部门行政协调机制对油田企业政务服务一体化的影响研究

郑锐 惠洪东 徐菲芸

中国石油塔里木油田，新疆库尔勒，841000；

摘要：本文聚焦中石油塔里木油田，深入探究跨部门行政协调机制对企业政务服务一体化的影响。通过分析当前油田政务服务中部门壁垒导致的问题，阐述跨部门行政协调机制在打破壁垒、促进业务协同、推动数据共享以及优化服务流程等方面的关键作用。结合油田实际案例，揭示该机制对提升油田政务服务效率、增强内部员工与合作单位满意度和推动企业高效管理的积极影响，并针对现存问题提出完善建议，旨在为油田政务服务一体化发展提供理论支持与实践参考。

关键词：跨部门行政协调机制；油田政务服务一体化；服务效率；协同管理

DOI：10.64216/3080-1486.25.07.041

引言

在现代企业治理中，政务服务一体化是提升企业治理能力、优化内部服务供给的关键目标。随着油田业务的快速发展，内部员工、合作单位以及地方政府对油田政务服务的便捷性、高效性和协同性提出了更高要求。然而，传统油田政务服务模式下，部门间的条块分割、职责交叉等问题严重阻碍了政务服务一体化进程。跨部门行政协调机制作为解决这些问题的重要手段，通过整合企业行政资源、优化业务流程、促进部门间的沟通与协作，对油田政务服务一体化产生着深远影响。深入研究这一影响，对于推动油田职能转变、提升政务服务质量具有重要的理论与现实意义。

1 跨部门行政协调机制概述

1.1 定义与内涵

跨部门行政协调机制是指为实现油田特定行政目标，在不同职能部门之间建立的一系列制度安排、沟通渠道和协作方式，旨在打破部门界限，整合分散的行政资源，促进部门间的协同合作，以提高行政效率和内部服务质量。它涵盖了组织架构的调整、工作流程的优化、信息共享机制的建立以及利益协调机制的完善等多个方面。例如，油田设立的共享服务中心，将原本分散在财务部、人力资源服务中心等多个部门的部分共性业务集中起来，通过建立统一的服务流程和协调机制，实现了服务的一体化。

1.2 产生背景

随着油田勘探开发、生产运行等事务的日益复杂和多样化，企业面临的管理任务不断增加，单一部门往往难以独立完成复杂的行政事务。传统的部门分割式管理

模式导致部门之间信息流通不畅、职能重叠与空白并存、协调成本高昂等问题，严重影响了行政效率和服务的供给质量。为应对这些挑战，跨部门行政协调机制应运而生，旨在通过加强部门间的合作与协同，提升企业整体的行政效能和服务能力。例如，在油田企地融合工作中，通常涉及多个业务部门及二级单位，过去由于缺乏有效协调机制，常常出现工作衔接不畅和相互推诿现象，跨部门行政协调机制的建立有效改善了这一状况。

1.3 重要性

跨部门行政协调机制对于油田政务服务一体化至关重要。它能够打破部门壁垒，实现行政资源的优化配置，提高政务服务的协同性和连贯性。通过建立有效的协调机制，各部门可以在统一的目标下协同工作，避免重复劳动和资源浪费，提高行政效率。同时，跨部门行政协调机制有助于整合分散在不同部门的信息资源，实现数据共享，为政务服务的智能化和精准化提供支持。例如，跨部门协调机制的建立使得多个部门的业务流程得以整合，大大提高了办事效率和满意度。

2 油田政务服务一体化的目标与现状

2.1 目标

油田政务服务一体化旨在构建一个覆盖全业务、全流程、全区域的政务服务体系，实现政务服务的标准化、规范化、便捷化和智能化。具体目标包括：打破部门和区域限制，实现政务服务的跨区域、跨部门协同办理；优化政务服务流程，减少办事环节和时间，提高办事效率；推进政务数据共享和业务协同，实现“一次办好”；提升政务服务的精准度和个性化水平，满足不同服务对象的多样化需求。

2.2 现状

近年来,中石油塔里木油田在政务服务一体化建设方面取得了显著进展,“云端联动、坦途办公”的工作模式逐渐完善,各类事项逐步实现网上办理,“一站式”“一网通办”等改革在各部门广泛推行,政务服务的便捷性和效率得到了大幅提升。然而,当前油田政务服务一体化仍面临一些挑战和问题。部门间的数据共享不充分,信息孤岛现象依然存在;跨部门业务协同难度较大,审批流程繁琐、重复提交材料等问题仍然困扰着内部员工和合作单位;政务服务的标准化程度有待提高,不同部门之间的服务水平存在差异。

3 跨部门行政协调机制对油田政务服务一体化的积极影响

3.1 打破部门壁垒,促进业务协同

3.1.1 消除部门间的沟通障碍

跨部门行政协调机制通过明确牵头部门、建立定期沟通会议、联合工作小组等方式,为油田各部门之间提供了常态化的沟通渠道。例如,建立了“办公室统筹协调,业务部门具体办理,多个部门协同联动”的沟通机制,使部门之间能够及时高效交流信息、分享经验,增进相互理解和信任,有效消除了因信息不对称导致的沟通障碍。

3.1.2 整合分散的业务流程

传统油田政务服务中,一个事项往往需要多个部门分别办理,业务流程分散且繁琐。跨部门行政协调机制能够对这些分散的业务流程进行梳理和整合,按照“一件事”的逻辑进行重新设计,实现业务流程的优化和再造。例如,在业务招待过程中,涉及公务用车、酒店食宿、会场租赁等多个环节,通过跨部门协调机制,将这些环节整合为一个流程,实现“一表申请、一套材料、一次办结”,大大缩短了接待审批的时间。

3.2 推动数据共享,提升服务效能

3.2.1 建立统一的数据标准和共享平台

跨部门行政协调机制能够促进油田各部门建立统一的数据标准和规范,确保数据的一致性和准确性。同时,通过建设政务数据共享平台,实现数据的集中存储和共享交换。例如,油田建立了规章制度库,整合了多个部门、单位的规章制度,各部门可以通过共享平台获取所需规章制度,避免了参考标准不一致的问题。

3.2.2 实现数据的互联互通和业务协同

基于统一的数据共享平台,油田各部门能够实现数据的实时交换和业务协同,减少内部员工和合作单位提交材料的数量和次数。例如,在办理员工优惠住房相关

事项时,坦途办公平台可以通过文件签批功能让员工线上提交审批单,让“员工少跑路、数据多跑路”,实现业务协同办理,大大提高了办理效率。

3.3 优化服务流程,提高办事效率

3.3.1 精简办事环节和时间

跨部门行政协调机制能够对油田政务服务流程进行全面梳理,去除不必要的办事环节和繁琐的手续。通过优化审批流程、推行并联审批、容缺受理等措施,缩短办事时间,提高办事效率。例如,在油田值班系统改革中,通过建立跨部门的协调机制,将原本串联的审批环节改为并联审批,审批时间大幅缩短。

3.3.2 推行“一站式”服务和“一网通办”

跨部门行政协调机制有助于整合油田政务服务资源,推进线上办公系统建设,实现“一网通办”,内部员工和合作单位可以通过互联网平台在线办理政务服务事项,不受时间和空间限制。例如,油田通过建立跨部门协调机制,实现了就餐预约等事项的“一站式”和“一网通办”,极大地方便了员工办事。

3.4 增强满意度,提升企业管理水平

3.4.1 提供便捷高效的服务体验

跨部门行政协调机制通过优化油田政务服务流程、提高服务效率,为内部员工、合作单位和地方政府提供了更加便捷高效的服务体验。他们办事不再需要在多个部门之间来回奔波,节省了时间和精力。例如,在组织大型会议等相关事项时,通过跨部门协调机制,将组织单位、报名单位相关事项整合为“一件事”办理,相关人员只需智能会议系统操作,即可完成所有事项的办理,大大提高了办事的便捷性。

3.4.2 提升企业的形象和管理水平

便捷高效的政务服务能够增强内部员工、合作单位和地方政府对油田企业的信任和满意度,提升企业的形象和管理水平。当他们感受到企业能够切实解决他们的问题,提供优质的服务时,就会对企业产生认同感和归属感。跨部门行政协调机制的有效运行,有助于提升企业的服务能力和治理水平,从而赢得各方的支持和认可。例如,油田通过建立“我为基层办实事”机制,及时解决员工关心的热点难点问题,得到了员工的广泛好评,企业的凝聚力也得到了显著提升。

4 跨部门行政协调机制在油田政务服务一体化中存在的问题

4.1 协调机制不完善

部分部门的跨部门行政协调机制缺乏明确的职责分工和协调流程,导致在实际工作中出现部门之间相互

推诿、协调效率低下的问题。一些协调会议往往流于形式，缺乏实质性的决策和执行机制，难以有效解决政务服务中的难题。此外，协调机制的灵活性不足，难以适应复杂多变的油田政务服务需求。

4.2 利益协调困难

不同部门在油田政务服务中存在着不同的利益诉求，跨部门行政协调机制在协调部门利益时面临较大困难。一些部门为了维护自身利益，可能不愿意共享数据、协同办理业务，甚至出现利益冲突的情况。例如，在一些涉及资金分配、审批权力调整的事项中，部门之间的利益博弈较为激烈，影响了跨部门协调机制的有效运行。

4.3 信息化建设滞后

虽然油田政务服务信息化建设取得了一定进展，但部分部门的信息化基础设施仍然薄弱，数据共享平台建设不完善，数据安全保障能力不足。不同部门的业务系统之间兼容性差，难以实现互联互通和数据共享。此外，一些工作人员的信息化素养不高，对信息化工具的应用能力有限，也制约了跨部门行政协调机制在油田政务服务一体化中的作用发挥。

4.4 人员观念和能力不足

部分工作人员受传统行政观念的束缚，缺乏跨部门协作的意识和能力，对油田政务服务一体化的认识不够深刻。在工作中，仍然习惯于各自为政，不愿意主动与其他部门沟通协作。此外，一些工作人员的业务能力和综合素质不能满足跨部门行政协调的要求，在处理复杂的政务服务事项时，缺乏解决问题的能力 and 创新思维。

5 完善跨部门行政协调机制促进油田政务服务一体化的建议

5.1 健全协调机制

明确各部门在跨部门行政协调中的职责和分工，制定详细的协调流程和工作规范。建立有效的决策机制和执行监督机制，确保协调会议的决策能够得到及时有效的执行。加强协调机制的灵活性和适应性，根据油田政务服务的实际需求，及时调整和完善协调机制。例如，可以建立跨部门协调的应急响应机制，在遇到油田生产突发事件时能够迅速协调各部门开展工作。

5.2 加强利益协调

建立科学合理的利益补偿机制和激励机制，对积极参与跨部门协作、为油田政务服务一体化做出贡献的部门和个人给予奖励。通过利益引导，促使各部门主动打

破部门壁垒，协同推进政务服务工作。同时，加强对部门利益的监管，防止部门为了自身利益而损害企业整体利益。例如，可以设立跨部门利益协调专项基金，对在跨部门协作中利益受损的部门给予适当补偿。

5.3 推进信息化建设

加大对油田政务服务信息化建设的投入，完善信息化基础设施，提升数据共享平台的功能和性能。加强数据安全保障体系建设，确保政务数据的安全可靠。推动各部门业务系统的整合和优化，实现系统之间的互联互通和数据共享。加强对工作人员的信息化培训，提高他们的信息化素养和应用能力。例如，可以采用云计算、大数据、人工智能等先进技术，提升油田政务服务的智能化水平。

5.4 提升人员素质

加强对工作人员的思想教育和培训，树立跨部门协作的意识和服务意识。开展业务培训和技能竞赛，提高工作人员的业务能力和综合素质。鼓励工作人员创新工作方法，积极探索跨部门行政协调的新模式和新路径。例如，可以定期组织工作人员到其他先进油田学习交流，借鉴他们在跨部门行政协调和政务服务一体化方面的成功经验。

6 结论

跨部门行政协调机制对油田政务服务一体化具有重要的推动作用。通过打破部门壁垒、促进业务协同、推动数据共享、优化服务流程等方面的积极影响，显著提升了油田政务服务的效率和质量，增强了内部员工、合作单位和地方政府的满意度，提升了企业的管理水平和形象。然而，目前跨部门行政协调机制在运行过程中仍存在一些问題，需要通过健全协调机制、加强利益协调、推进信息化建设和提升人员素质等措施加以完善。未来，随着跨部门行政协调机制的不断完善和创新，油田政务服务一体化将不断取得新的进展，为企业的高效发展、提升企业治理体系和治理能力现代化水平提供有力支撑。

参考文献

- [1] 魏巍. "放管服"改革新阶段审管衔接的三重向度——营商环境, 职责结构和数字政府[J]. 北京社会科学, 2025(2): 63-77.
- [2] 许飞, 孔繁斌. 政务服务标准化改革的协作治理难题与优化——基于"SMBI"框架的分析[J]. 公共管理与政策评论, 2025, 14(1): 25-37.