

基于工商管理视角探讨乡镇公共服务优化策略

张曙光

莱阳市大乔镇人民政府财政经管服务中心，山东莱阳，265226；

摘要：工商管理是一门具有重要意义的现代化管理学科，其具有复杂性和影响深远的特性，不仅能够促进企业有效经营，而且还能够加强企业内部控制，其在企业管理中具有非常重要的意义。乡镇公共服务工作中，积极融入工商管理的有效经验，能够将管理学和经济学相融合，推动乡镇公共服务的决策，满足乡镇民众的实际需求，符合社会快速发展的要求。因此，乡镇公共服务相关部门要积极探索工商管理的有效管理经验，使其能够为公共服务工作提供成功的依据。

关键词：工商管理；乡镇；公共服务；优化策略

DOI：10.64216/3080-1486.26.01.039

引言

工商管理能够促进乡镇公共服务优化，目前，工商管理促进公共服务管理的作用越加凸显，因此相关公共服务管理部门必须灵活运用工商管理的相关管理方法以及经验，结合乡镇自身发展实际情况，融合工商管理的优势，发挥工商管理对公共服务的促进作用，为乡镇经济发展助力。本文主要论述了工商管理促进公共服务的意义，列举了当前乡镇公共服务管理现状，探讨了工商管理对乡镇公共服务的促进作用和推动策略。

1 工商管理促进公共服务管理的意义

工商管理在公共服务领域的价值所在体现在：随着社会的需求以及挑战的增加，必须依靠工商管理的相关经验来提高公共服务质量。目前，已不再是单调的公共服务模式，而是转变为具有多样性和差异性的公共服务。因此，面对复杂的社会现象，想要实现公平和平等的目标，可以通过商务管理水平的特点，促进社会公共服务效率的提升。另外，企业作为国家体系的重要组成部分，应该积极投入到公共服务建设中去，为新时代的发展助力。通过工商管理中的运营经验和管理模式的有效渗透，能够为公共服务拓宽发展的路径，以适应社会的变革和人们生产生活的需求。因此，工商管理能够促进公共服务管理质量的提升。

2 当前乡镇公共服务管理工作现状

国家要高度重视公共服务工作的开展，给予公共服务机构相关的权利，并实时监督公共服务开展状况，在乡镇开展问卷调查，收集民众对公共服务的意见和建议，然后组织相关人员进行分析，针对目前存在的问题，提出有效的解决策略。其中最突出的问题表现在以下几个方面：

2.1 科学管理意识淡薄

公共服务管理过程中存在这样的问题：管理人员的管理意识淡薄，对管理理念的认知低下，没有经过专业的科学管理培训，造成管理理念不落实，跟不上时代的实际发展需求。部分人员缺乏对服务工作的长远规划，只看到眼前的工作，而没有想到与之相联系的未来，管理计划不够科学，存在决策的片面化现象。还有部分人员为了追求短暂的经济利益，采取了特殊的手段，影响了乡镇长远的经济收益，这对乡镇公共服务管理有着直接的消极影响。

2.2 公共管理方式亟待转变

在市场化快速发展的背景下，传统的公共服务监督机制已不符合时代发展的需求，陈旧的、以权谋私的服务思维已不适合目前实际情况的发展。同时，对政府的监督不力，使得政府服务工作无法满足政治文化经济发展的需求。部分公共服务部门依然采用落后的政策和措施，造成服务管理质量差。因此，公共管理方式亟待转变，要充分发挥现代化政府公共服务机构的价值，提升社会公共服务的整体运行能力，提高政府的社会参与度，加强政府工作的执行力，为社会的长久发展提供更多的支持。

2.3 服务职能把握不准

随着乡镇经济的快速发展，不少公共服务机构开始重视经济建设，并在一些公共服务机构的建设中有建树。但在这一过程中，不少公共服务机构在市场监管、公共服务、社会管理等领域的投入仍显不足，致使统筹发展的社会事业不断受到冲击。一方面，由于政府缺乏科学合理的评价机制和公共服务领域的考核体系，导致不能有效地监督和促进服务质量的提高。另一方面，政府在资源配置方面存在着不合理、不公平的问题，政府在资源配置方面存在一定的不确定性和不公平性。不合理的资源配置造成部分地区、部分群体需求得不到满足，

而不公平的资源配置又造成部分地区、部分群体过多地享受公共服务资源,造成资源浪费,造成公共服务不均衡的现象。

2.4 工作人员素质亟待提高

就目前乡镇公共服务工作人员素质来看,部分工作人员的素质有待提高,其在工作中服务意识差,缺乏耐心倾听民众的诉求,缺乏良好的服务态度和社会责任感,导致公共服务工作效率低下,群众的满意度低。另外,部分管理人员没有先进的管理理念,依然沿用陈旧的管理方法和理念,这也阻碍了乡镇公共服务管理质量的提升。

3 工商管理对乡镇公共服务能力提高的促进作用

在日益严峻的农村形势下,采取更有力的办法加以解决公共服务存在的问题迫在眉睫。农村基本设施有待于农村基础设施的进一步整治,农村基础设施建设有待于先进农村的推广,农村基本设施的维护机制有待于农村基本建设机制的不断完善、农村基础设施的推行、促进农村永续兴邦的实施等工作的开展,才能使农村的基本设施得到进一步完善和完善。

3.1 实现公共管理水平的全面提升

政府机构赋予了必须围绕保障农村居民基本需求而实施的农村地区政府职能。农村的政府职能也一定要符合这样的要求,一定要保证有效地执行农村的政府职能。工商管理部门为维护和促进社会的可持续发展,应积极推行先进的现代化管理模式,以更科学、更高效地处理现行政策、行政、市场等问题,携手地方加强对农村、城市的公共服务,以达到既能维护当地居民的正当权益,又能更全面地促进当地可持续发展的目的。

3.2 促进公共服务职责的改变

随着社会的快速发展和变化,乡镇公共服务管理过程中,形式越来越多样,内容越来越丰富,随之而来的职责也越来越复杂。这就要求乡镇公共服务做好职责改变的准备,以提升服务意识。因此,要贯彻工商管理中的成功经验,必须加强对其进行监督,不断地摸索和改进相关管理模式,以促进乡镇公共服务职能的转变,确保乡镇公共服务工作有序开展。

3.3 提升公共服务工作效率

通过运用工商管理手段,实现政府行政管理更加高效运转,农村地区政府机构的协调管控能力可以大大增强。但是,当政府机关遇到民间纠纷时,由于没有及时沟通和处置,从而影响了政府的正常运转,也拖了整个政府机关的后腿,致使政府机关在处理民间纠纷时不能

正确处置^[1]。大力改善农村经济发展,对农村公共服务实施更加严格的监管,才能更有效地贯彻落实政府的各项政策。这样既能减少农民纠纷,又能为农村增强整体实力带来更多发展机会。

3.4 促进公共服务市场营销

工商管理在发展的过程中拥有非常多的成功经验和营销案例,这都能给公共服务的发展提供借鉴,公共服务通过借鉴这些成功的管理经验,能够提升在社会上的知名度。同时,在公共服务开展工作中融入工商管理相关管理办法,推动公共服务战略有效实施,促进公共服务管理效能的提升。

4 利用工商管理提升乡镇公共服务管理能力的对策

4.1 以科学的理论做指导

中国市场经济日趋成熟和完善,在公共利益如何融入、怎样有效实施等方面,还有待于继续深入研究。有的学者提出,市场经济的本质在于通过合理的资源配置,所以政府有责任在加强对企业监督约束的同时,充分利用市场机制^[1]。虽然目前的市场机制可能有这样或那样的问题,比如生产并提供某种特定的公共产品,这就造成了它不能很好地满足整个资源的配置。所以要协助实现社会资源的合理配置,就必须为更多的市民服务,发挥企业共生管理的价值,公共服务部门要加强对有关政策的贯彻落实,以保证我国经济的可持续发展。同时,政府还必须建立健全的法治制度,确保政府的权威性、透明度。

4.2 理清楚职能转变的起点与要点

在新时代下,政府机构中公共服务的角色正在逐渐转变。公共服务作为保障国家繁荣的组成部分,必须通过改善自身管理模式,适应市场和社会的发展,并具有一定的竞争优势^[2]。政府机构公共服务管理工作紧跟时代的趋势,与时俱进,以保障群众的利益为基础,运用工商管理过程中的宝贵经验,促进乡镇经济发展。另外,公共管理相关部门要遵守法律法规,完善内部工作流程,确保服务工作顺利开展。在科技飞速发展的当下,越来越多的企业已经高度关注公共服务事业,并且大力支持公共服务工作,同时运用自身经验带动公共服务整体运营。因此,公共服务相关机构要把握好机遇,积极渗透工商管理的管理经验,理清楚职能转变的起点和要点,为公共服务事业奠定良好的基础。

4.3 优化职能转变

在乡镇公共服务工作中,要深刻认识公共管理工作的重要性,立足实际,制定完善的管理标准,为更好地促进公共管理工作的开展,充分利用工商管理的价值,

加快公共服务职能的转变。工商管理在一定程度上是一项重要的公共服务管理活动,要靠全民参与、全民支持,工商管理的成功实施功不可没。因此,乡镇公共服务机构为提高公共管理水平,应结合重点领域和战略任务,积极调整职责,制定行之有效的战略规划。随着社会经济的快速发展,镇村两级公共服务职能也在不断改革和完善,这对于促进社会经济发展提供更多支持的公共管理工作将起到很好的促进作用。

4.4 完善管理体系

为了进一步提升乡镇公共服务管理水平,相关单位要完善管理体系,并且构建科学合理的公共服务管理体系,使乡镇公共服务工作更上一层楼,为乡镇的经济文化稳定发展提供支持。因此,必须要加强乡镇公共服务质量,在服务工作开展中,不断地完善相关流程,发挥公共服务管理的价值。相关部门要规范运行,确保能够通过公共服务提升整个乡镇的经济^[3]。另外,要提升乡镇地区的应急处理能力,以便在突发状况下能够维持乡镇的稳定发展。为了能够有效促进乡镇的持续发展,公共服务管理机构必须拥有发展的思维,识别和应对各种挑战,以避免出现不良后果,确保乡镇安定发展。

4.5 优化内外部监管机制建设

为了更有效地指导工作人员的行为模式,我们需要关注并改进我们的内部与外部的监控系统,以提高乡村公众的服务质量和社会信用,推动社会的稳定发展。尽管现有的内部与外部监视体系已相对完整,涵盖了自我监察、他者监察和社会监察,部分限制了乡村公共服务及其人员的行动自由,但仍有“漏洞”的存在,这可能导致乡村公共服务受到侵害,甚至影响国家的利益^[4]。因此,应利用商业管理的优点来改善乡镇公共服务内外的监控系统的效率和精确度,加强社会监察制度,让全体公民参与乡村公共服务的监督。与此同时,我们要强化内部控制措施,实行流程化的管理方式,完善追踪机制,确保每个岗位的责任都得到明确分配,防止出现互相推诿的情况,从而增强乡村公共服务工作的效果。

4.6 提升工作人员的基本素养

在乡镇公共服务工作中,依靠各种力量才能确保公共服务的正常运行。其中,包括技术方面的,也包括经验和道德标准方面的,所以国家一定要加强技术和资金的投入,确保能够培养出专业技术良好的公共服务人才。拥有专业技术良好的公共服务人才是提升公共服务质

量的保障,能够为乡镇的发展添砖加瓦。同时,也要对公共服务工作人员加强培训,制定完整的培训计划,要求全体工作人员参加,记录好业务笔记供随时学习,以充分提高公共服务人才质量。另外,在落实公共服务工作时必须按照党的方针,坚持依法办事,并强化对乡镇各项工作的监督,对违法违规行为进行严厉打击,以维持好社会的正常发展。

4.7 强化公共服务部门之间的协作性

乡镇公共服务相关部门要做好与其他部门的链接工作,并监督好相关管理人员的工作,督促工作人员积极进取,遇到问题不拖拉、不推诿,并积极发挥现代化技术的优势,^[5]加强公共服务中信息的流通,建立信息共享平台,方便工作人员信息查询和调用,及时掌握公共服务进程,完善公共服务工作流程,推动公共服务事业长足发展。另外,还需增加惩罚力度,全面监测乡村公共服务的工作内容,设立反馈渠道,鼓励民众提出自己的看法和建议,并在相关信息平台上反映,以此提升乡村公共服务的有关部门的协作性。

5 结束语

社会快速发展,人们的生活以及消费观念和娱乐项目也逐渐多样化,就要求公共管理服务在开展工作中要发挥最大的价值,以提升公共服务的质量。将工商管理的一些成功案例和经验应用到公共服务当中,能够加强公共服务的人员管理,强化公共服务管理模式,突破公共服务瓶颈,充分将工商管理的相关管理经验融入到乡镇经济文化服务建设当中,助推乡镇稳定发展。

参考文献

- [1]周吉娜.工商管理在事业单位发展中的作用及发挥[J].品牌研究,公共服务 2023(31):0037-0039.
- [2]陈燕勤.工商管理在事业单位管理中的应用分析[J].活力,公共服务 2024(10):154-156.
- [3]彭帅.工商管理在乡镇公共服务中的应用分析[J].[2025-03-20].
- [4]张学振.工商管理在乡镇公共服务中的应用分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)经济管理,公共服务 2021(7):1.
- [5]王娟.工商管理在事业单位中起到的作用与发展趋势[J].市场周刊,公共服务 2024,公共服务 37(3):135-138.