

卫生监督机构行政事务人员日常事务处理技巧探究

王献东

湖南省新田县卫生计生综合监督执法局 湖南新田 425700

【摘要】卫生监督机构行政事务人员在日常工作中承担着重要的管理和协调职责，他们需要具备一定的专业知识和处理事务的技巧。本研究旨在探讨卫生监督机构行政事务人员的日常事务处理技巧，有效提高卫生监督机构行政事务人员的工作的质量。

【关键词】卫生监督机构；行政事务人员；日常事务处理

【中图分类号】R197

【文献标识码】A

【文章编号】1007-3809 (2024) 02-166-02

随着我国公共卫生治理体系的不断完善，卫生监督机构的作用愈发关键。其中，行政事务人员作为卫生监督工作的核心组成部分，他们的日常工作效能直接影响着整体卫生监督工作的质量与成效。然而，面对繁复的日常事务，如何高效、有序、合规地处理各类问题，是每位卫生监督机构行政事务人员必须面临的挑战。因此，探究和提炼一套适用于卫生监督机构行政事务人员的日常事务处理技巧具有重要的现实意义。

一、卫生监督机构行政事务人员岗位职责概述

（一）行政事务人员的角色和职责

组织管理，负责协助领导对机构内部进行组织管理，包括文件管理、档案归档、会议安排等，保障工作有序进行^[1]。

沟通协调，作为内外部沟通的纽带，负责与其他部门、单位及社会各界进行有效沟通和协调，促进合作与信息交流。

信息处理，收集、整理和归档相关信息和数据，为决策提供支持，保证监督工作的准确性和及时性。

日常事务处理，处理各类日常事务，如接待来访者、电话转接、文件传递等，维护机构正常运转。

卫生行政处罚案卷管理：行政事务人员负责管理卫生行政处罚案卷，包括案卷的收集、整理、归档、保存和查询等工作。他们需要确保案卷内容的完整性和准确性，按照相关法律法规和机构规定进行案卷管理，为卫生行政处罚工作提供有力的支持。

（二）日常事务处理的重要性

保障工作有序进行，日常事务处理是卫生监督机构正常运转的基础，保障各项工作有序、高效进行。

提高工作效率，通过合理处理日常事务，节约时间和精力，提高工作效率，确保工作顺利进行。

彰显专业形象，规范、高效的日常事务处理能够展现机构的专业形象，增强公众信任感和影响力。

促进团队合作，良好的日常事务处理有助于提升团队协作效率，增强团队凝聚力和执行力。

二、卫生监督机构行政事务人员日常事务处理关键技巧探究

（一）时间管理与任务优先级确定

行政事务人员应根据工作需求制定周密而实际的时间管理策略。全面列出所有待处理的事务，然后对其进行详细的预估，考虑每项任务的预计耗时、难度系数、所需资源等要素。每日清晨或前一天下班前，制定次日详细的工作计划表，涵盖各个时间段的主要任务和目标^[2]。在制定计划时，注重任务的连续性和关联性，尽量将类似性质的工作集中处理，以减少切换成本，提高工作效率。

在实际执行过程中，行政事务人员需时刻关注工作进展，对未按计划完成的任务进行原因分析，判断是否需要调整时间分配或寻求额外资源。此外，通过定期总结与反思，发现个人时间管理上的弱点和不足，持续优化自己的时间管理习惯和技巧。如，遇到突发事件时，能够迅速判断其对原有任务计划的影响，并据此做出灵活调整，确保关键任务不受干扰。

（二）文档管理与档案信息化建设技巧

根据文档的性质、来源、时间和内容，制定统一的文档分类标准和编码规则，确保各类文件有序存放，便于查找和使用。建立完整的文档生命周期管理系统，从文档生成、修改、审批、发布到废弃的全过程进行跟踪管理，确保文档的完整性和准确性。对涉及敏感信息、个人隐私或商业秘密的文档实行严格的保密制度，按照规定权限进行访问控制，防范信息泄露风险。

利用扫描、录入等方式将纸质文档转化为电子文档，减少实物存储空间，加快查阅速度，方便远程调用^[3]。搭建集文档采集、存储、检索、分享等功能于一体的档案信息化平台，实现文档在线管理，提升工作效率。采取防火墙、加密技术、权限控制等多种手段，确保电子档案信息的安全，防止非法入侵、篡改或丢失。定期对电子档案库进行更新、备份与校验，确保档案信息的时效性和完整性。

通过运用上述关键技巧，大大提升行政管理的现代化水平，为卫生监督工作的高效展开提供坚实的支持。

在卫生行政处罚案卷管理这一特殊领域，行政事务人员需特别关注案卷的标准化建设和全程电子化管理。这意味着设计特定的案卷模板和流程，将行政处罚全链条上的文件进行规范归档和电子流转，加强对核心法律文书的安全加密和权限设置。此外，保持案卷信息的动态更新，建立完善的案件追踪机制，定期开展案卷质量评查，确保案卷内容的准确性和时效性。

（三）利用信息化手段提升信息传递与决策效率

构建一体化的协同办公平台，集成电子邮件、即时通讯、工作流程自动化等功能，确保内部通信畅通无阻。如，通过设置任务分配、进度跟踪、项目管理模块，实时同步工作任务状态和完成情况，使得不同部门间的信息能够迅速流转，提高协作效率。引入移动办公应用，员工可以随时随地查看处理工作事项，快速响应紧急事件和临时任务，打破时空限制，增强应急响应能力。对海量的卫生监督数据进行深度挖掘和智能分析，如疾病监测数据、监督执法记录、投诉举报统计等，形成多维度的数据报告^[4]。利用数据可视化技术（如仪表盘、图表等形式），直观展示关键指标和趋势变化，帮助决策者

迅速理解复杂数据背后的业务逻辑,做出基于事实依据的精准决策。通过以上信息化手段的实施,提升决策的科学性和预见性,从而更好地服务于公共卫生安全和社会健康管理事业。

(四) 法规执行与行政执法程序掌握

行政事务人员首要任务是对涉及卫生监督的相关法律法规有全面、深入的理解和掌握,包括但不限于《中华人民共和国健康促进法》、《中华人民共和国医师法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《公共场所卫生管理条例》等主要法律法规,以及随社会发展不断更新的补充规定和实施细则。他们需密切关注政策法规动态,定期参加法规培训和研讨活动,确保自身的法律知识储备与现行法规要求相一致。在实际工作中,行政事务人员应能将所学法规知识精准应用于各类具体情境中,如在进行现场检查或行政事务处理时,能准确判断违法行为并引用相应法规条款进行纠正。

行政事务人员在执行行政执法卫生监督任务时,必须严格遵循法定程序,包括但不限于立案、调查取证、告知听证、决定制作与送达、执行与结案等环节。不仅要做到程序合法,还要追求程序高效,通过优化流程、简化手续,在保证公平公正的前提下,最大限度地提升行政效率^[5]。在实践中,可以通过建立健全案件管理台账、推行电子化办案、加强内部审查监督等措施,确保行政执法程序的严谨性和流畅性。如,运用信息化手段实现行政执法全过程留痕,既方便自查自纠,也利于外部监督,确保每一次执法行为都能体现依法行政、公正执法的原则,树立良好的卫生监督形象。

(五) 高效沟通与冲突调解策略

行政事务人员需具备出色的倾听技巧,主动理解对方的观点和诉求,通过开放式提问和积极反馈确认信息的准确性。同时,清晰、准确、有条理地表达自己的观点和要求,避免因信息传达不清导致误解或延误。

提前识别可能导致冲突的因素,如政策解读差异、资源

配置不均、工作流程不明等,通过完善规章制度、优化工作流程、加强培训指导等措施,预防潜在冲突的发生。

在面对利益冲突或立场分歧时,坚持以事实为依据,以法规为准绳,公正对待各方当事人,秉持公开透明原则,充分尊重和保障各方合法权益^[6]。运用谈判和调解技巧,引导各方寻找共同利益点,通过妥协和折衷达成双赢或多赢的局面。必要时引入第三方力量,如上级领导、专业调解员等协助化解矛盾,确保机构的正常运行和稳定发展。

三、结束语

行政事务人员在卫生监督机构中具有重要的角色和职责。他们需要处理日常的行政事务,协助上级领导完成工作任务,同时通过日常事务处理,提高工作效率,保障信息的及时传递,维护机构形象和声誉,为卫生监督工作的顺利开展做出积极的贡献。

参考文献:

- [1] 朱盛兰,何婷婷.打好卫生监督组合拳绘制群众健康“同心圆”[N].淮南日报,2023-12-20(002).
- [2] 范冠宇,李欣茹,胡冰钦等.河南省县级卫生监督机构执法效能综合评价[J].医学与社会,2023,36(12):20-25.
- [3] 王丹蕾,王坤,王曦等.我国与典型国家卫生健康监督机构设置情况的比较与启示[J].预防医学论坛,2023,29(11):870-875.
- [4] 董建军,马文军.如何加强基层动物卫生监督机构建设[J].畜牧兽医科技信息,2023,(10):53-55.
- [5] 王丹蕾,王坤,邱五七等.我国卫生健康监督机构人员队伍建设现状分析[J].中国公共卫生管理,2023,39(05):617-620.
- [6] 邹涛,苗嘉魁,杨凌等.基层卫生监督机构人员岗位分类与能力指标构建[J].现代医药卫生,2023,39(16):2863-2867.

(上接第165页)

支持学生在线观看教学视频、参与虚拟仿真操作、进行实时交流讨论等^[3]。

(二) 强化师资团队的建设与培训

高校应组建一支具有丰富教学经验和临床实践经验的师资队伍,为学生提供专业的指导和帮助。同时,高校还应加强对师资团队的培训和管理,提升他们的线上教学能力和专业素养。具体而言,高校可以定期举办线上教学培训、教学研讨会等活动,提高师资队伍对线上教学理念和方法的认识和理解。此外,高校还可以鼓励师资队伍积极参与医学影像技术的临床实践和学术研究,不断更新和拓展自己的知识储备和技能水平。

(三) 加强学生的实习过程管理与监督

在线上实习过程中,高校应加强对学生的实习过程管理和监督,确保学生能够按照教学计划和要求进行学习和实践。首先,建立实习日志和周报制度。要求学生每天记录实习进展、遇到的问题以及学习心得,每周汇总并提交实习周报。这样不仅可以帮助学生形成良好的学习习惯,还有助于老师及时了解学生的实习情况,进行针对性地指导和帮助。其次,实施线上实时互动与答疑。老师可以通过线上平台进行实时授课、答疑解惑,与学生进行互动交流。这不仅能够及时解决学生在实习过程中遇到的问题,还能激发学生的学习兴趣

和积极性。最后,完善实习考核与评价体系。高校应制定科学的实习考核标准和方法,对学生在实习期间的学习成果、技能掌握情况进行全面评价。同时,高校还应建立反馈机制,及时将考核结果和评价意见反馈给学生和老师,以便他们根据反馈进行改进和提升。

四、结论

综上所述,疫情背景下医学影像技术专业学生开展线上实习十分必要。在未来,随着技术的不断进步和线上教育的深入发展,医学影像技术专业学生线上实习的保障措施还将不断完善和优化。相信在各方共同努力下,医学影像技术专业的学生们一定能够在各种情况下积极应对,顺利完成线上实习任务,为未来的职业发展做好充分准备。

参考文献:

- [1] 崔运福,宋玉玲,杨敬媛,曹新山,殷志杰,李祥林,周金亮.医学影像学专业学生在线毕业实习教学的思考[J].中国继续医学教育,2022,14(23):15-19.
- [2] 阚丹,荆志鸿,孙玮,杨贺,刘小溪,高兴华.疫情期间高等医学院校毕业年级本科生线上实习的探索与实践[J].中国高等医学教育,2020,(10):40-41.
- [3] 凌冰冰,胡娟,孙学进,莫茵,张振光,鲁毅,李俊,何波.PBL与线上教学模式在医学影像见习教学的应用[J].中国继续医学教育,2020,12(09):26-29.