

<<政府公共服务标准体系研究>>

图书基本信息

书名：<<政府公共服务标准体系研究>>

13位ISBN编号：9787510036316

10位ISBN编号：7510036313

出版时间：2011-6

出版单位：世界图书出版公司

作者：钟瑛

页数：122

字数：200000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<政府公共服务标准体系研究>>

### 内容概要

通过对近年来中外相关论文的整理,以及从英国国家档案馆、世界银行、ISO国际标准化组织等有关方面获取的资料进行分析,笔者发现,现有文献中针对政府公共服务标准体系的研究,已经有了一个雏形,出现了相关的概念,有了一个初步的研究范围,研究成果大都为一些实践的案例和初步的经验总结。

钟瑛的《政府公共服务标准体系研究》借鉴标准化基础研究的成果,以及相关领域标准体系研究成果,为我国政府公共服务标准体系规划设计了一个初步的蓝本。

《政府公共服务标准体系研究》除了采用常用的文献研究、案例研究、调查研究等方法之外,还重点采用了比较研究和目标—功能分析的研究方法。

本书试图回答三个基本问题:第一,要改进政府公共服务,构建服务型政府为什么需要设计一个完整的系统的标准体系;第二,这个标准体系是怎样的,有什么功能,是怎样一种结构;第三,应该如何规划设计这个体系,以及采取怎样的策略才能有效实施这一体系。

本书第一章主要介绍了政府公共服务标准体系研究的背景,探索了设计这个标准体系的理论和实践意义,介绍了国内外的研究现状,综述了相关文献所反映的主要研究情况和成果。

此外,也规划了研究方案和研究路线,说明了所利用的基本研究方法和工具。

对本书中将出现的主要概念,例如标准、标准体系、政府公共服务等进行了初步阐释。

第二章从概念出发;宏观说明政府公共服务标准体系的系统性质和基本功能。

根据系统论的基本观点,体系的功能远比体系内多个元素累加的功能强大。

政府公共服务标准体系尤其如此。

针对目标极其复杂的公共服务而言,唯有一个完整的、全面的、自身具有协调能力的体系才能胜任规划指挥的功能。

政府公共服务的全面发展必须与公共服务的整体标准化相联系。

第三章的重点在于说明政府公共服务标准体系建设所依据的指导思想。

这些指导思想包括公正公平、顾客导向、质量第一、注重机制建设、精细化管理、强化服务能力、公共服务适度市场化等七个基本方面。

第四章重点讨论了政府公共服务标准体系的结构问题。

本章以服务质量环、服务特性分析为理论基础,探讨了我国政府公共服务标准体系结构的特点与基本方法,重点对这一体系的时序结构和层级结构进行了具体分析。

第五章说明了政府公共服务标准体系构建的具体方法途径。

本章从政府公共服务标准体系的目标选择入手,分析了政府公共服务标准化对象的基本构成条件。

然后讨论了政府公共服务标准的优先级划分,并集中讨论了政府公共服务核心标准构建的问题,以及标准间关系协调等问题。

最后,根据本人的初步研究,规划出反映我国政府公共服务标准体系基本结构规律的政府公共服务标准体系表,试图以此反映我国政府公共服务标准体系的基本面貌,并为公共服务体系的标准化实践工作提供参考。

第六章探索了政府公共服务标准体系推广的策略问题。

首先提出了推广和实施这个体系的基本指导思想和步骤;其次,从人才培养、机构组织保障、政治经

## <<政府公共服务标准体系研究>>

济环境以及社会心理环境优化等方面阐明了这个标准体系推广的基本条件；再次，提出了加强贯标宣传力度，实施标准推广的政策性保护，以及加快标准化活动的国际化进程作为推广政府公共服务标准体系的策略建议；最后，提出了评估这个标准体系推广效果的基本方法、程序等。

资料显示，政府公共服务标准体系的研究在国内外都处于起步阶段，是一个崭新的课题，因此，开拓性与创新性是课题研究试图体现的主要特点。

具体而言，本书力求在三个方面有所创新：

第一，首次提出系统的政府公共服务标准体系研究框架，初步规划出我国政府公共服务标准体系，制定出反映我国公共服务标准体系基本面貌的标准体系表。

第二，借鉴了服务经济学、营销管理学的相关知识，从探讨一般服务与公共服务的联系与区别人手，对政府公共服务质量进行比较全面系统的研究，丰富了公共服务中有关服务型政府建设与发展的基本理论。

第三，本文作为特定领域里的标准化研究成果，所总结的关于标准体系规划、设计、实施的规律性认识一定意义上丰富了我国标准化理论的研究。

## <<政府公共服务标准体系研究>>

### 作者简介

钟瑛，中国人民大学管理学博士，2008年前主要从事电子政务、公共服务标准研究，2008年始涉足信息管理领域，主要研究方向为情报分析、数据分析。

# <<政府公共服务标准体系研究>>

## 书籍目录

### 1 引言

- 1.1 选题背景
- 1.2 选题的理论意义和实践价值
- 1.3 国内外研究现状
- 1.4 研究方法与研究过程
- 1.5 创新与难点
- 1.6 概念阐释

### 2 政府公共服务标准体系及其功能分析

- 2.1 政府公共服务发展与公共服务标准化
- 2.2 政府公共服务标准体系的性质
- 2.3 政府公共服务标准体系的功能及其表现
- 2.4 政府公共服务标准体系功能实现的基本条件

### 3 政府公共服务标准体系体现的基本思想原则

- 3.1 社会公平
- 3.2 顾客导向
- 3.3 质量第一
- 3.4 注重机制建设
- 3.5 精细化管理
- 3.6 强化服务能力
- 3.7 公共服务适度市场化

### 4 我国政府公共服务标准体系的结构

- 4.1 政府公共服务标准体系结构的一般特征
- 4.2 政府公共服务标准体系结构的理论模型与具体结构方法
  - 4.2.1 政府公共服务环
  - 4.2.2 服务特性
  - 4.2.3 政府公共服务标准体系的具体结构方法
- 4.3 政府公共服务标准体系的时序结构
- 4.4 政府公共服务标准体系的层级结构

### 5 我国政府公共服务标准体系的构建

- 5.1 我国政府公共服务标准体系的目标选择
- 5.2 我国政府公共服务标准化的对象的确定
- 5.3 我国政府公共服务标准的构建优先级的选择
- 5.4 我国政府公共服务标准体系的核心标准的构建
- 5.5 处理我国政府公共服务标准问关系的准则
- 5.6 关于政府公共服务标准体系表

### 6 政府公共服务标准体系的推广与实施

- 6.1 政府公共服务标准体系的推广与实施的指导思想和基本步骤
- 6.2 政府公共服务标准体系的推广与实施的基本依托
- 6.3 政府公共服务标准体系的推广与实施的基础条件
  - 6.3.1 政府公共服务标准化复合型人才的培养
  - 6.3.2 专项标准化组织机构保障
  - 6.3.3 政治经济环境以及社会心理环境的优化
- 6.4 政府公共服务标准体系的推广与实施的策略技巧
  - 6.4.1 遵循政府公共服务标准体系推广的基本精神
  - 6.4.2 加大贯彻标准宣传力度

## <<政府公共服务标准体系研究>>

6.4.3 强化标准体系推广的政策性保护

6.4.4 完善标准服务体系促进国际化进程

6.5 政府公共服务标准体系的推广与实施的评估

6.5.1 政府公共服务标准体系推广评估的主体

6.5.2 政府公共服务标准体系评估的过程

6.5.3 政府公共服务标准体系评估的方法

6.5.4 评估制约因素分析

参考文献

后记

## <<政府公共服务标准体系研究>>

### 编辑推荐

《政府公共服务标准体系研究》立足于质量管理和标准化理论。试图回答三个基本问题：第一，要改进政府公共服务，构建服务型政府为什么需要设计一个标准体系；第二，这个标准体系是怎样的，有什么功能。是怎样一种结构；第三，应该如何规划设计这个体系，以及采取怎样的策略才能有效实施这一体系。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>