

<<服务型政府>>

图书基本信息

书名：<<服务型政府>>

13位ISBN编号：9787802474109

10位ISBN编号：7802474108

出版时间：2009-4

出版时间：知识产权出版社

作者：王丽莉 著

页数：293

字数：270000

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>

## <<服务型政府>>

### 内容概要

服务型政府不仅顺应了世界性的以改善公共服务为核心的行政改革大趋势，也体现了现代民主政治的本质要求。

本书运用规范分析的方法，对其概念和特征进行界定和分析，认为服务型政府来源于民主政府，在继承其主要特征的同时，更是对政府公仆身份的确认，以及通过制度化渠道确保公共权力的运作体现其来源和归属于人民的本质。

因此它以公众而不是政府为中心，重视对公众与社会需求的回应以及广泛的公众参与。

通过基础系统、协作系统、参与—回应系统、支撑系统、保障系统等一系列制度设计来抑制政府自利性，纠正主仆关系的颠倒，实现为民服务。

<<服务型政府>>

作者简介

王丽莉，女，管理学博士，现任职于中国政法大学，主要研究领域为公共行政和公共管理。

## &lt;&lt;服务型政府&gt;&gt;

## 书籍目录

导论：关于研究主题的审视 （一）选题的理论意义与实践意义 （二）研究现状与本书的创新 （三）研究框架与研究方法

第一章 服务型政府的概念界定 第一节 概念理解 （一）对“服务”的理解 （二）对“政府服务”的理解 （三）“管理”、“管制”与“服务” 第二节 公共的政府与自利的政府 （一）政府公共性 （二）政府自利性 （三）公共性、自利性与服务性 第三节 服务型政府的概念与内涵 （一）对服务型政府概念已有界定的综述 （二）服务型政府：民主政治的本质要求 （三）服务型政府：公仆身份的确认 第四节 服务型政府之比较分析 （一）与法治政府的比较 （二）与有限政府的比较 （三）与透明政府的比较 （四）与责任政府的比较 （五）与电子政府的比较

第二章 服务型政府的相关理论 第一节 马克思主义者关于为民服务的论证 （一）与克思恩格斯关于力民服务的思考 （二）“全心全意为人民服务” （三）“领导就是服务” （四）“三个代表”重要思想 （五）“立党为公、执政为民” 第二节 人民主权理论：对政府与人民关系的经典论证 （一）政府的义务与义务：兼评社会契约论中的主权 （二）从结合契约看人民主权理论 第三节 公共行政理论：服务理念与制度的传承 （一）作为理性的官僚制：程序、规则与职业化 （二）新公共行政：寻求社会公平与民主价值 （三）新公共管理：以公共服务为核心 （四）新公共服务：基于公共利益与公民权的公共服务

第三章 服务型政府的特征：体现公仆身份 第一节 从公众出发的高效便捷服务 （一）“顾客导向”的服务基准 （二）组织效率与配置效率的统一 （三）电子化服务的充分应用 第二节 对社会回应的重视 （一）双向度的回应 （二）公众参与：政府与公众的互动 （三）以公众为中心的回应流程 第三节 对社会公平与正义需求的满足 （一）关于公平与正义的讨论：政治与行政的视角 （二）机会均等和分配正义 （三）服务型政府中的公平与效率 第四节 政务信息与行为的公开与透明 （一）公众知情权的法律确认 （二）政务信息的社会共享 （三）决策过程与办事程序的公开 第五节 服务过程的责任取向 （一）“更好的服务”与政府责任 （二）政府责任体系

第四章 服务型政府的制度设计：抑制自利性 第一节 基础系统 （一）确立宪政体制及公众对政府及其领导人的选择机制 （二）设计基于权利与效率动态平衡的行政程序 （三）制定完备的公共服务法案 （四）制定政府信息公开制度 第二节 协作系统 （一）公共服务的主导供给机制 （二）公共服务的市场供给机制 （三）公共服务的社会自主供给机制 第三节 参与一回应系统 （一）公众参与政策议程机制：政府回应系统形成的基础 （二）公示制：参与回应的前提 （三）政策制定过程中的听证制度：参与一回应的主要方式 （四）社会服务承诺制：参与一回应系统的有力保证 （五）政策决策复决制度：政府的再回应机制 第四节 支撑系统 （一）基于合理事权划分的公共财政体制 （二）基于政府信息化的政务流程再造与优化 第五节 保障系统 （一）政府服务责任的追究机制：问责制 （二）以公众满意为导向的服务绩效评估制：政府责任管理机制

第五章 服务型政府理论与中国行政改革实践 第一节 中国构建服务型政府的动力与阻力分析 （一）动力分析 （二）阻力分析 第二节 中国行政改革中服务型政府建设的现状 （一）建设概况及基本内容 （二）当前存在的问题 第三节 关于中国行政改革中建构服务型政府的思考 （一）塑造以人为本的服务型行政文化 （二）强化以公共服务为核心的服务职能 （三）提升行政人员的服务能力 （四）发展亲民便民的服务系统 （五）完善公开、透明、参与的服务制度

结语 参考文献 后记

## &lt;&lt;服务型政府&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 服务型政府的概念界定 概念是理论建构的基础和逻辑起点，究竟什么是服务型政府对服务型政府的理论构建至关重要。

本书认为，服务型政府是现代民主政治的本质要求，重点强调权力来源和归宿是人民，并且基于政府的公仆身份进行运作，最终实现公共利益最大化的一种政府体制。

它具有民主政府的主要特征，侧重于通过一系列的制度安排来强化政府的公仆认知与服务性，从而有效防止政府在其自利性作用之下导致的官本位意识或官老爷作风，真正实现民主政府中权力为民所用的根本目标。

本章从考察“服务”、“政府服务”等基本概念入手，在对政府固有的公共性、自利性属性及其与服务性的关系进行分析的基础上来界定服务型政府的概念，并阐述其具体内涵。

第一节 概念理解 (一)对“服务”的理解 1. 服务概念的演变 对“服务”概念的界定有一定的难度，因为“服务”总是给人以“无形”和“包罗万象”的感觉。通过梳理服务概念的演化过程，应该有利于对其含义的理解。

“服务”本来是经济学中的概念。

最早将服务作为独立范畴进行研究的是英国古典政治经济学家威廉·配第，他认为随着社会生产力发展和生产日益社会化，依附于产品生产和交换活动中的服务应该成为一种专门职能和独立的经济部门而存在。

然而亚当·斯密认为服务并不创造价值，是一种不同于工业和商业的非生产性产业。

这种观点主导了当时的经济学界，使“服务”处于不受重视的地位。

法国经济学家萨伊改变了这种状况，使“服务”的研究重新受到关注。

他把服务归类于一种无形的产品，认为无形产品同样是人类劳动和资本的产物。

马克思进一步对服务进行了独到的分析：“服务这个名词，一般地说，不过是指这种劳动所提供的特殊使用价值，就像其他一切商品也提供自己的特殊使用价值一样，但是这种劳动的特殊使用价值在这里取得了‘服务’这个特殊名称，是因为劳动不是作为物，而是作为活动提供服务的……”，“对于提供这些服务的生产者来说，服务就是商品。

服务有一定使用价值和交换价值”。

官不仅承认服务具有一定的价值，可能是生产劳动，也可能是非生产劳动〔并且也把商品和服务的区别体现为一种活动形式，从而把人们对关注“服务”无形性的形式区别引入到关注服务的活动过程〕。

但遗憾的是马克思没有对服务生产活动进行进一步讨论。

由于服务的特殊性和模糊性，后来的经济学家从统计分类角度，把不属于农业和工业制造部门的产出的都划归服务产出，并提出了“第三产业”的概念。

尽管避免了理论上的争议，便于操作，但缺乏逻辑上的严谨性，也不能真正反映服务的本质，所以也不能解决“服务是什么”的问题。

对服务研究的又一次高潮是基于20世纪70年代以来，以美国为代表的发达国家呈现出蓬勃发展的服务经济以及对服务领域管制的逐步放松。

对服务的界定有些从现象和特征的描述上进行，如服务就在生产的一刹那间消失，它是消费者在场参与的情况下提供的，它不能运输、积累和储存。

1977年希尔从服务的产出结果会改变被服务者的状况定义服务，认为服务生产活动是这样一种活动，即生产者的活动会改善其他一些经济单位或个人的状况。

这种定义涉及了服务的结果，开始从接受服务者这一方来理解服务的含义。

美国市场营销学会(AMA)把服务定义为“用于出售或者是同产品连在一起进行出售的活动、利益或满足感”，强调了服务带来的“满足感”。

国际标准化组织(ISO9004—2)对服务的定义很具有代表性，它指出：服务是为满足顾客需要，供方和顾客之间接触活动以及供方内部活动所产生的结果。

它包括了服务的四个要素，即顾客、需要、活动和结果。

## &lt;&lt;服务型政府&gt;&gt;

对服务进一步的理解是：尽管后来的服务营销学者一步步丰富了服务的定义，指出服务是行动、流程和绩效，服务是为顾客提出的问题提供解决方案，服务不可触摸，是无形的行动和表现等，同时也都强调围绕服务过程、服务活动给消费者带来的服务体验，促使对服务的理解从传统的服务事务处理的观念发展到对服务体验的强调。

由此可见，在早期对服务具有价值的观点认同之后，对服务的理解也越来越重视服务的价值体现，侧重于服务能给消费者带来的利益。

当然也不能回避服务使用价值的特殊性问题。

根据经济学中的等价交换原则，在经济领域中，服务提供者通过受让经济要素的使用权也获得了使用价值，“任何经济要素在使用过程中所提供的运动形态的使用价值都是服务”。

对服务效果的强调也正体现了其对获得这种特殊使用价值的重视。

这种侧重效果的服务定义扩大了服务概念的应用范围，也使“服务”不再仅仅是经济学中的范畴，它被应用到社会生活中的方方面面，逐渐不再被看做是一个严格的学术语言，而是一种常用语，以此来强调服务不仅是一种活动过程，这个过程的目的是改善服务接受者的福利状况，使其获得必要的需求满足。

例如《辞海》中这样解释“服务”：它首先是为集体或别人工作，如为人民服务。

其次也称劳务，指不以实物形式而以提供劳动的形式满足他人某种需要的活动。

这就更鲜明地指出了服务的利他性，并使它成为体现服务效果和价值的根本前提。

2. 对服务概念的理解 尽管迄今为止，还没能有一个关于“服务”的权威性定义为人们所普遍接受，但经过了不断的理论积累，对服务的理解的确在逐渐深入和明晰。

基于上述的概念考察，本书认为对“服务”的理解至少应包括对象、需求、活动、满足感、价值等要素。

首先，服务产生于对象的需求，它应具有针对性。

其次，服务体现为满足接受服务对象需求、改善其福利状况的活动，是一种在意服务对象“感受”的活动。

最后，服务具备的这种利他价值使服务成为连续、不间断的回应和改进过程。

由此可见，服务总是围绕其对象而进行的。

同时，正如英文中有作为名词的“service”，同时也有作为动词的“give or render service”那样，服务既可以理解作为一种满足某方面需求的活动结果，是一种无形的、非实体性的产品，也可以理解作为一种满足需求、实现价值的过程、手段和方式，更多的与服务态度、服务效果联系在一起。

作为一种产品，它可以界定服务的内容和范围，如保险服务、卫生服务、技术服务、生活服务等。

当然随着社会生活的发展，这种服务的非实体性也是相对的，现实中大量发生的情况是，服务与实体产品形成更多的结合来丰富服务的内容。

作为一种方式，由于很难对其质量做出精确的判断，它更多地体现为一种价值选择，表现出对服务效果的重视，而且建立在对服务客体充分尊重的基础之上。

另外，作为满足客体需求的一种方式，它注重客体的满足程度，总是表现为一种持续改善的回应过程，来不断体现服务的价值。

当然，无论从产品角度还是从服务方式角度来理解，这两种并不是对服务截然的区分，它们是不可分割的整体，共同体现服务的特征：服务生产与消费的同步性、不可贮存性、差异性和不确定性。

首先，服务提供的过程也正是消费服务的过程，二者在时间上不分离。

而服务客体的偏好和对服务的评价在消费服务的同时就能体现出来。

服务的这一特性表明服务客体不仅是服务的消费者，而且是服务的协作生产者。

其次，服务没有库存，这种特性对服务的有效提供提出了很高的要求，既要使服务客体等待的时间必须大大缩短，同时提供服务的主体也不应该出现太多的服务过剩。

第三，服务具有不确定性，它带给服务客体的更多的是一种感受，感受的东西显然是具有非常不确定性的，因此良好的服务对服务的标准化和规范化的要求比较高。

第四，服务具有差异性，它不是指对服务对象的差异性，而是指每次服务带给服务客体的效用及其被感知的服务质量都可能存在差异。

## <<服务型政府>>

这与服务主体与客体的心理状态、情绪状态、服务技能、努力程度及二者的互动情况都有直接关系，这导致对服务质量的认知和评价都有相当大的难度。

因此，服务所具备的这些特性一定程度上使其在实际中变得更为模糊和不易把握。

因此，围绕着服务的范围、内容、质量、效益和评估等问题，总会引起人们诸多的争论。

随着社会发展和进步，尤其是市场经济的出现、发展与完善，由私人提供的服务已经可以通过市场机制来提供和调节。

而与人类生存与发展密切相关的公共服务的有效提供与解决却一直是难解之题，它与作为公共服务主要提供者的政府的角色、作用和行为方式有密切关系。

## &lt;&lt;服务型政府&gt;&gt;

## 编辑推荐

20世纪末以改善公共服务为核心的行政改革潮流缘自全球化、信息化和知识经济对提升政府能力的要求，并将不断受其推动而持续下去。

在世界各国都把实现“更好的治理、更好的服务”作为政府改革和发展的目标以应对全球化挑战的大背景下，非常需要对服务型政府进行系统的学理研究。

本书的主要创新之处就在于以服务型政府的构建为假设，运用规范分析的方法，对其概念和特征进行界定和分析，找寻其相关理论支持，并对其进行系统的制度设计，尝试建构一个系统的关于服务型政府的理论框架。

本书从考察“服务”的概念开始，从基于满足某种需求的结果和针对服务对象持续改善的回应过程两方面来理解“服务”的含义。

然而作为公民权力让渡产生的政府，其服务性的体现与政府的公共性与自利性之间的博弈密切相关。

公共性赋予其合理存在的依据，自利性却往往使其偏离其服务性而表现为更多的强制与控制。

对三者关系的进一步思考使我们看到了服务型政府与民主政治的渊源关系。

因此本书认为服务型政府不只存在于理念和价值层面，也不是只注重和强调发挥公共服务职能的政府，而是现代民主政治的一种本质要求。

它强调权力的来源和归宿是人民，并且基于政府的公仆身份进行运作，最终实现公共利益最大化。

它来源于民主政府，在继承其主要特征的同时，侧重于强调政府权力运作中的公仆身份，其最终目的是通过一系列制度安排使公共权力得以规范化、程序化、公开化运作以真正体现其服务性，因此它具有以公众而不是政府为中心、服务重视对公众与社会需求的回应以及广泛的公众参与等内涵。

作为一种世界性的行政改革趋势，服务型政府是政治学、行政学等诸多先进思想和理论传承的结果，应该从马克思主义者关于为民服务的论证中，从启蒙思想家关于“人民主权”的思考中，从公共行政理论关于服务与制度的传承中找寻其相关理论支持，深化服务型政府的内涵。

马克思、恩格斯从巴黎公社的普选权中找到一条防止国家机关由社会公仆变为主人的有效途径。

马克思主义经典作家关于公仆观、全心全意为人民服务、领导就是服务以及“三个代表”重要思想的表述，不仅为如何处理领袖与群众之间的关系提供了科学的世界观和方法论，也在逻辑上论证了政府与公众的主从关系，并随社会发展赋予“为人民服务”更鲜明的时代精神。

启蒙思想家的人民主权思想进一步思考如何确保公共权力的运作不至于偏离已经规定好的这种主从关系。

公共行政理论的百年沿革，尽管其理论派别之间有着争论和批判，但在对政府服务理念的重点和制度的创新方面却一脉相承，为服务型政府的制度构建提供非常有价值的理论支持。

服务型政府的特性在于它对政府公仆身份的确认和强调。

对服务型政府特征的描述都与此相关：它从方便公众而不是政府的角度出发实现组织效率与配置效率的高度统一，以“顾客导向”的服务基准和“一站式”的电子政务形式，向公众和社会提供高效便捷服务的政府〔它重视对公众和社会的回应，主要表现为：在具备了多种有效的回应载体的基础上，通过公众参与的各种形式实现公众利益的表达与聚合，并形成一套以公众为导向的政府回应流程〕；它通过实现机会均等和分配正义的制度安排满足社会对公平与正义的需求，并把对效率的追求置于维护公众基本权利的框架之下；它通过满足公众的知情权、实现政务信息的社会共享，实现政务行为和信息的公开与透明；它通过公众对政府服务方式和内容的选择实现对政府的控制，使其在政府行为中既重视客观责任又强调主观责任，全面承担政治、行政、法律及道德责任。

对服务型政府的制度设计主要围绕如何抑制政府自利性、体现政府的服务性而进行，以确保权力基于政府的公仆身份来运作，因此它是一个系统工程。

基础系统探讨了与服务型政府构建整个过程紧密相关的制度前提，诸如宪政体制安排、行政程序的法律规定、信息公开制度的确立以及完备的公共服务法案的制定等。

在参与—回应系统的制度设计中融入了对公众参与政策议程的机制、行政听证制度、公示制度、社会承诺制度等的思考。

在公共服务制度的安排上，除了政府主导的供给机制外，市场供给机制和社会自主供给机制共同实现



## <<服务型政府>>

了公共服务提供中的复合制度配置，也构成服务型政府制度构建过程中必不可少的协作系统。公共财政体制提供的财政基础以及信息化时代里政府业务流程的再造与优化为服务型政府提供财力和技术方面的支撑系统。

最后，制度化的问责制以及政府绩效评估制成为服务型政府制度设计中重要的保障系统。应该指出的是对构建服务型政府来说，这些系统之间的制度安排不是截然分开，而是相互联系，共同发挥作用。

本书最后着重对中国行政改革中的服务型政府建设问题进行了探讨。

作为对世界行政改革趋势的一种回应以及迎接全球化挑战、提升政府能力的迫切需要，服务型政府的构建对中国的行政改革来说，既是一种机遇，也存在着诸多阻力。

文章剖析了中国在构建服务型政府中存在的问题，并依据上述的理论框架进行思考，主张塑造以人为本的服务型行政文化，强化以公共服务为核心的服务职能，提升行政人员的服务能力，发展亲民便民的服务系统，完善公开、透明、参与的服务制度，为建立服务型政府，解决长期存在的主仆关系颠倒问题提供全方位的制度支持。

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>