



### 在线资源

- 研究参考
  - 公共管理
  - 人力资源开发
  - 人事管理
- 学术跟踪
- 国际观察
- 客座研究人员文章

### 公共管理

## 徐凌：以公共需求为导向创新政府公共服务

2013-07-03 | 访问次数: | 编辑: rky | 【大 中 小】

2013-07-02

摘编：当前，我国经济社会发展正处于转型期，社会分配制度改革和利益格局调整持续深化，社会阶层分化和流动加剧，各种深层次社会矛盾和问题日益突出，客观上要求政府健全公共服务体系建设，强化社会管理和公共服务职能，为公众参与社会经济、政治、文化等活动提供保障。

2011年，人社部和央行联合发布《关于社会保障卡加载金融功能的通知》，决定在社保卡上加载金融功能，今年起向全国推广。这不失为一次政府公共服务的创新之举。许英剑/图

公共服务是现代政府的核心职能，也是当前我国政府转变职能的工作重点。国务院5月24日出台的《关于2013年深化经济体制改革重点工作的意见》将“推进城镇化和统筹城乡相关改革”作为一项重点内容提出，并将增强政府公共服务功能、推进公共服务制度改革、扩大基本公共服务覆盖面作为未来的工作重点。因此，进一步健全政府公共服务职能、有效提升公共服务供给能力已成为一项重大而现实的紧迫任务。

#### 创新政府公共服务的必要性

有利于促进我国经济社会的和谐稳定。当前，我国经济社会发展正处于转型期，社会分配制度改革和利益格局调整持续深化，社会阶层分化和流动加剧，各种深层次社会矛盾和问题日益突出，客观上要求政府健全公共服务体系建设，强化社会管理和公共服务职能，为公众参与社会经济、政治、文化等活动提供保障。政府在公共服务供给中处于主导地位，为社会提供着核心关键领域的公共服务。创新政府公共服务，提高政府公共服务和公共产品的供给能力，有利于及时化解各种矛盾和问题，切实维护我国经济社会的和谐稳定。

有利于满足广大群众的多样化需求。由于各地经济发展程度、教育水平、传统观念、社会习俗等方面存在差异，造成居民公共服务的需求层次和消费能力存在较大差距，公众需求日益呈现出层级化特征。政府公共服务供给中存在的诸如供需结构失衡、服务效率不高、方式手段单一、公众参与不足等弊端，只有通过创新政府公共服务、加大对公共服务供给内容和形式的差异性的重视，加快推进政府公共服务体制改革和方式转变，才能得以解决。

有利于保障社会弱势群体的基本权益。随着我国市场化改革的深入推进，公共服务的供给机制发生较大变化，不同群体获取公共服务和产品的能力出现较大差异，部分人群获得公共服务和产品出现一定障碍。尤其是社会弱势群体由于缺乏有效的需求表达平台及话语权，导致其公共服务诉求难以得到及时有效满足。因此，亟需通过创新公共服务保障其基本权益。

#### 创新政府公共服务的措施

政府公共服务方式应当根据公众需求进行层级化的目标定位和职能设计，具体可从如下方面着手：

推进底线公共服务法制化，有效提升公共服务的底线水平，服务公众生存型需求。底线公共服务是指

满足公民个体最起码的生存需求的公共服务，主要涉及灾害援助、失业救助、公共卫生和医疗救助、最低生活保障金、廉租住房等领域。底线公共服务由于直接关涉民众的基本生存问题，因此，提供底线公共服务是政府的份内职责，应实现完全公益化。底线公共服务的重点是对一定时期或某个特定时期的社会困难群体提供特殊优待和补贴，它需要法律政策、规章制度等刚性手段的约束。政府要加强公共服务法制建设，清晰界定供给主体的责任边界，明确项目内容、具体标准和实施流程，以有效保障社会困难群体的利益和诉求。

确保基本公共服务均等化，不断扩大公共服务的惠及人群，服务公众生活型需求。基本公共服务是指满足公民基本生活和尊严需求的公共服务，主要涉及义务教育、公共安全、基本社会保障、基本医疗卫生、妇幼保健、基本就业服务等领域。公民在基本公共服务面前享有平等的权利，因此，作为公共服务的主要供给者以及责任主体，政府在提供公共服务的过程中应始终坚持公平正义原则，尽可能多地给全体公民提供均等化的基本公共服务。政府要通过完善公共财政投资运行体制和居民收入分配调节机制，促进公共服务资源在城乡、区域、行业、阶层之间的合理配置，在充分尊重社会成员自主选择权的基础上，为社会公众提供赖以维持基本生产和生活的、在不同阶段具有不同标准的、全体公民享有均等机会的公共产品和服务。

一般公共服务专业化，全面促进公共服务的规范高效，满足公众发展型需求。一般公共服务是指满足公民发展需求的各种服务，主要涉及非义务教育、科技服务、金融咨询、职业培训、基本文化事业、公共基础设施、环境保护等方面。随着经济社会的发展和公民素质的整体提升，公众对政府公共服务的需求和期待不断提升，公共服务工作呈现出越来越强的专业性，这就对公共服务的专业化、职业化和科学化水平提出了要求。政府要提高整体规划水平，在机构设置、权责划分、人员配置、财政支持、政策保障方面作出科学规划；健全一般公共服务管理体系，规范公共服务的供给、财政支持、收费项目、收费标准；有效控制服务管理过程，保障公共服务的及时性、有效性，为居民提供便捷高效的服务；加强服务监管工作，着力健全公共服务的准入条件、运行流程、绩效标准和监管体系。

高端公共服务市场化，持续改善公共服务的综合品质，满足公众享受型需求。高端公共服务是指属于公共服务范畴的直接或间接满足人们高层次需求的各种服务，主要涉及商业保险、高档养老院、私营医疗保健、文体娱乐设施、公共文化设施等领域。由于资源条件限制相对稀缺、惠及的社会群体相对有限，导致高端公共服务的公益程度较弱，故不宜由政府直接提供，但政府亦应发挥作用。政府可以在某些具备市场化条件的公共服务领域采取相对灵活的主导方式和管理手段，重视平等竞争、私人参与等市场化运作机制，注重宏观管理和制度安排，引导其持续改善公共服务的品质。

作者：浙江海洋学院 徐凌 来源：《光明日报》2013年06月30日

[>>返回](#)

#### 新闻评分

#### 相关新闻

- “国家人事制度与高教改革的政策协同与对策”研讨会在京召开 2013-07-03
- 余仲华：提升知识产权从业者价值的基本途径 2013-07-03
- 我院博士后科研工作站举行出站和中期考核会 2013-07-03
- 我院博士后科研工作站举行出站和中期考核会 2013-07-03
- 首届中国区域人才竞争力研讨会在京举行 2013-07-02
- 中国国际人才专业委员会在京成立 2013-07-02
- 周志忍：公共行政学发展绕不开的几个问题（上） 2013-07-02
- 周志忍：公共行政学发展绕不开的几个问题（下） 2013-07-02