



试论服务型政府的要素和内容

作者简介: 张振明,男,中共陇南市委党校讲师,主要从事政治学和公共管理学研究。《甘肃行政学院学报》2006年第2期 ● 研究与交流 《甘肃行政学院学报》2006年第2期 ● 研究与交流中图分类号: D035文献标识码: A文章编号: 1009-4997 (2006) 02-0082-02

(中共陇南市委党校, 甘肃陇南746000)

摘要:服务型政府是一种新型政府管理体制,它包含紧密联系的七方面要素。服务型政府的内容蕴涵在建立服务型政府的过程中,包含八方面的具体内容。

关键词:服务型政府; 要素; 内容

一、服务型政府的基本要素

服务型政府是一种契合于现代社会发展趋势、具有新型结构和功能的综合系统,是由紧密联系的多个要素组成的。这种新型结构体现在它以服务为核心来构建行政系统,主要功能是以服务为主导的。它应包含的要素很多,主要有七个方面。

- 1、服务型政府的核心要素是确立服务行政理念,即现代政府天生就是为公民服务、为社会服务、为市场服务且必须提供优质服务。这由两方面因素决定的,一是政府的权力来自于公民的委托;二是政府的运转靠公民、社会、市场所缴纳的赋税支持。确立服务行政理念,就使政府存在、运行和发展的依据和基础更为明确和具体。而用服务行政理念统摄政府公务员的行为准则,并把这一理念贯穿在政府的所有工作中,恰恰体现了社会主义民主政治的本义。
- 2、基础是坚持以人为本观念,使政府的一切工作都以人民利益作为出发点和落脚点。切实为人民服务。“一定要把最广大人民的根本利益作为出发点和落脚点。坚持以人为本,关注人民利益,满足人民需要,不仅是政府自身属性的本质要求,也是政府存在和发展的根本所在。
- 3、必须把效率与效益作为其价值取向。从公共物品的供给和购买角度来看,政府服务也是一种经济行为,需要进行收益——成本分析,只有其收益高于成本才是合理的。因此,改革行政管理体制,建立服务型政府,就必须把提高行政效率作为核心内容。这就要求积极克服各种“机关病”,切实提高行政效率;
- 4、要以依法行政和廉洁行政作保障。依法行政是对政府及其公务员所有公务行为的外在法律约束,廉洁行政则是对其公务行为的内在道德约束,其目的在于杜绝违法行政和防止权力寻租,使政府及其公务员更好地履行服务职责。
- 5、要以高素质公务员队伍为依托。公务员素质的高低对其服务能力、服务水平都有重要影响。也直接决定着政府的服务能力和水平。因此,要“加强对公务员的教育、管理和监督,努力建设一支人民满意的公务员队伍。”
- 6、深化政府机构改革、转变政府职能是关键。政府机构不改革,政府职能不转变,政府中存在的一些问题,如功能不全、机构臃肿、权责不明、管理层次过多、滥设副职、虚职等问题就无法解决,政府重管重罚轻服务的现状也无法改善。因此,深化政府机构改革、转变政府职能就成为服务型政府的关键。
- 7、要把人民群众的评判作为衡量政府服务好坏的根本标准。政府服务是否符合人民的根本利益和长远利益,是否能让广大人民群众得到真正的好处,都主要看“人民满意不满意”、“人民赞成不赞成”、“人民高兴不高兴”。这是对政府高质量、高效率和高效益服务的最具权威性和决定性的价值评判。

二、构建服务型政府应策研究

从我国行政体制改革的实际情况来看,建立服务型政府,必将是一个复杂而长期的过程,也是一个庞大的系统工程。具体来说,应该包含以下内容。

- 1、建立服务型政府应强化服务能力。首先,政府应强化服务于发展市场经济、建设民主政治、建设先进文化和构建和谐社会的能力,使我国的改革开放和社会主义现代化建设事业能够稳定健康有序的发展。其次要强化政府的执行力和公信力,切实保证政府信誉,维护政府权威。再次,强化各级政府提供公共信息产品的服务能力。最后,通过建立突发性公共安全事件应急机制,提高各级政府应对突发事件的处理能力。
- 2、建立服务型政府应优化服务环境。首先,应优化“硬环境”。从大处说,要加快基础设施建设、搞好市政建设;从小处说,应尽最大努力改善行政服务中心和政务窗口办公条件。其次,优化“软环境”,如建立友善周到的接待环境、文明公正的执法环境、廉洁高效的机关氛围等等。再次,努力营造便民利民富民的亲民服务环境。最后,努力营造“招商、安商、富商”的亲商服务环境。优化地方招商引资环境和“非公”经济发展环境。
- 3、建立服务型政府应提升服务质量。服务质量包括质的提高和量的积累。首先,应大力推行政务公开,提高政府决策和执行的透明度,利用各种媒体渠道,提高政务公开水平。同时制定和实施政情通报、听证会以及重大行政决策专家咨询论证制度。其次,依法行政,认真贯彻《全面推进依法行政实施纲要》,用法律法规规范行政行为,达到《纲要》提出的合法行政、合理行政、程序正当、高效便民、诚实守信、权责统一的依法行政基本要求。再次,完善监督,加强对政府工作人员的监督,以完善的监督保证政府工作人员能尽职尽责地提升服务质量。
- 4、建立服务型政府还应提高服务效率。提高服务效率是建立高效政府的重要内容和根本保障,对经济社会生活的影响意义深远。提高政府服务效率应做到:首先,改革完善工作制度,以制度保效率。(1),尽量解决政府及其职能部门间某些权限不清、职责不明问题,并通过立章建制,使之明确化;(2),改革会议制度,减少会议数量,压缩开会时间;(3),建立重大事项相关部门协调制度。其次,通过制定和实施有效的激励约束机制,提高公务员的工作效率。再次,以反对官僚主义形式主义和转变工作作风为手段,提高机关工作效率。其四加强政府信息化建设,逐步实现服务手段的现代化,以技术手段的现代化促政府服务的高效化。其五建立节约政府,切实降低行政成本。最后,贯彻落实相关法律和政策,简化办事程序,严格办事时限。
- 5、建立服务型政府还应拓宽服务范围。扩展服务范围包括服务对象范围的扩大和服务空间的延伸。首先,为大中专毕业生、下岗失业人员、农村剩余劳动力人力资源开发服务其次,大力培育各类市场主体,加大政策扶持力度,鼓励、引导、扶持自主创业,鼓励发展创业服务机构,并为之提供完善、优良的服务。再次,为自治组织和社会中介组织服务,充分发挥它们自我服务和专业服务的特长,弥补政府服务的不足。第四、为困难群体和弱势群体服务。扩展服务内容包括横向扩展和纵向扩展。横向扩展重在按照服务对象需要开发新的服务内容,纵向扩展重在原有服务内容基础上的完善和细分。通过纵横双向扩展,旨在突出服务内容的实效性和保持服务内容的连贯性、完整性。具体内容包括:(1)、利用行政服务中心,提供综合服务产品;(2)、利用现代传媒手段,提供公共信息产品;(3)、根据不同群体的需要,提供特色化服务产品;(4)、通过建立创业发展基金、建立中小企业信用担保体系,为自主创业、“非公”经济发展提供金融服务。
- 6、建立服务型政府还应创新服务方式,它是提升政府服务质量和提高服务效率的保证。对各级政府而言,应实现开放化、透明化、便民化、窗口化、人性化、免费化服务。首先、由封闭式向窗口化服务转变,增加服务的公开性。应进一步建立完善政府及其职能部门的行政服务中心体系,以行政服务中心为平台,建立“窗口化”政府服务体系。其次、由“暗箱操作”向透明服务转变,除极少数不宜公开的政府服务外,绝大多数服务事项都要及时向社会公开,做到过程透明、结果公正。再次、由有偿服务向免费服务转变。应尽力缩小有偿服务范围,降低收费标准,向最终的全免费服务过渡。第四、由单独服务向协作服务转变。在现代社会,服务事项变得越来越复杂,有时候需要多个政府部门协作服务,讲求配合,注意协调,共同搞好服务工作。第五、由“冷、硬”服务向人性化服务转变。要改变以前“门难进、脸难看、事难办”的“冷、硬”式服务,建立平等友善、周到细致的人性化服务。第六、由繁复化服务向便利化服务转变。落实《行政许可法》,特别是要削减审批事项,简化审批程序。

参考文献:

<1>张康之,《限制政府规模的理念》..《人文杂志》2001,3;

<2>胡锦涛,《树立和落实科学发展观》.2004-3-10;

<3>夏书章主编,《行政管理学》.中山大学出版社,1998年第2版,第379页;

<4>温家宝,《政府工作报告》.2005-3-5;

<5>何小随,《论政府与公民的关系是行政体制改革需要处理的基本关系》.《地方政府管理》,1998,10;

<6>刘俊生,《从权力行政到服务行政》.《云南行政学院学报》,2000,4.

(责任编辑史国珍)《甘肃行政学院学报》2006年第2期●研究与交流《甘肃行政学院学报》2006年第2期●研究与交流中图分类号:D035文献标识码:A文章编号:1009-4997(2006)02-0084-01

网络维护:甘肃行政学院网络中心 电话:0931-8555319 地址:甘肃省兰州市城关区雁滩路2926号

相关资料: 仙三修改器 仙剑奇侠传三修改器 仙剑奇侠传4修改器 qq英雄岛外挂 校内刷人气工具 校内网开心农场助手 qq开心农场外挂 qq堂外挂网 热血三国刷元宝外挂 弹弹堂刷箱子外挂 qq丝路英雄外挂 商业大亨免费外挂 英雄之城免费外挂 qq音速无限加速外挂 彩虹岛小草下载 舞街区最新免费外挂 流星蝴蝶剑无敌外挂 天书奇谈刷钱外挂 dnf免费无毒外挂 天堂2免费外挂 特种部队外挂网 qq自由幻想刷钱外挂 fifa online2刷钱 qq华夏刷钱外挂 兽血沸腾刷钱外挂 梦幻龙族外挂 泡泡堂刷分外挂 qq三国刷钱外挂 劲舞团私服免费外挂 彩虹岛天天外挂 成吉思汗刷钱外挂 新武林外传外挂 神鬼传奇加速外挂 冒险岛私服秒杀外挂 天龙八部物品修改器 qq飞车刷车外挂 qq炫舞免费连p外挂 穿越火线加速外挂 穿越火线无敌外挂 真三国无双5修改器 猫游记刷钱外挂 帝国争霸外挂 三国争霸刷钱外挂 口袋精灵2官网外挂 乐土免费外挂 雄霸三国外挂 热舞街在线小游戏 封神无敌免费外挂 嘟牛七龙纪外挂 江湖风云外挂