

<<基层电子政务服务模式研究>>

图书基本信息

书名：<<基层电子政务服务模式研究>>

13位ISBN编号：9787030354556

10位ISBN编号：7030354559

出版时间：2012-10

出版时间：廖茹 科学出版社 (2012-10出版)

作者：廖茹

页数：217

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>

## <<基层电子政务服务模式研究>>

### 内容概要

《基层电子政务服务模式研究》是一部深入探讨基层电子政务公共服务模式的著作。全书围绕基层电子政务服务的模式问题展开研究，在总结、吸收和借鉴国内外理论与实践经验的基础上，以公共服务理论、服务型政府理论、客户关系管理理论为基础，构建了由服务对象分析、服务内容整合、服务方式选择、服务质量提升四个子模式组成的基层电子政务服务模式基本框架。基于该框架，《基层电子政务服务模式研究》深入分析了基层服务对象及其需求，系统梳理了基层电子政务服务内容，探讨了基层电子政务服务方式的选择与优化方法，提出了基层电子政务服务质量评价模型和保障体系，为基层电子政务服务模式探索提供了基本的理论框架和多维的研究视角。

《基层电子政务服务模式研究》逻辑清晰、内容新颖、资料翔实，可为电子政务研究者提供理论借鉴，为电子政务工作者提供实践参考，也可作为高等院校电子政务、公共管理、信息管理等专业的教材或教学参考书。

## <<基层电子政务服务模式研究>>

### 书籍目录

前言第1章 基层电子政务概述 1.1 基本概念界定 1.2 开展基层电子政务服务的背景及意义第2章 基层电子政务服务的研究与实践进展 2.1 基层电子政务服务理论研究综述 2.2 基层电子政务服务实践现状评述第3章 基层电子政务服务的理论基础及模式框架 3.1 西方公共服务理论 3.2 服务型政府理论 3.3 客户关系管理理论 3.4 基层电子政务服务模式的基本框架第4章 基层电子政务服务对象分析 4.1 基层电子政务服务对象分析模型 4.2 基层电子政务服务对象识别 4.3 基层电子政务服务对象需求识别第5章 基层电子政务服务内容整合 5.1 基层电子政务信息服务整合 5.2 基层电子政务办事服务整合 5.3 基层电子政务参与服务整合第6章 基层电子政务服务方式选择 6.1 基层电子政务服务的供给方式 6.2 基层电子政务服务的传递方式第7章 基层电子政务服务质量提升 7.1 服务质量 7.2 基层电子政务服务质量评价 7.3 基层电子政务服务质量保障第8章 基层电子政务服务模式的典型案例 8.1 案例一：宁波市81890基层综合服务平台 8.2 案例二：成都市基层公开综合服务平台 8.3 案例启示主要参考文献附录

## <<基层电子政务服务模式研究>>

### 章节摘录

第二，从“管制行政”向“服务行政”的转变，是构建服务型政府的内在要求。在计划经济条件下，政府控制着所有社会资源，进而控制着社会的重要生产部门，政府通过有效的政令传达机制实现对社会、经济和文化事务的强制性管理，各级政府形成了凭借行政计划的方式行使职权的惯性，很难将人民群众的真实需要纳入行政决策环节，而人民的唯一选择就是接受政府的计划安排。

可以看出，传统公共行政是一种管制行政，其根本特征是政府进行全方位的管理和规制，而不是根据人民群众的需要来提供服务。

服务型政府强调政府与市场、政府与企业、政府与社会的关系是建立在服务的基础之上，重点强调政府提供服务的主体性、责任性和执行力。

构建服务型政府，要求政府必须变革传统的“管制”思维，确立“服务”思维。

第三，依法行政是服务型政府的基本行为准则。

政府的活动必须限定在法定的范围内，必须遵循特定的程序。

社会主义国家法律，是人民群众意志的集中体现，坚持依法行政，是贯彻依法治国方略的根本要求，也是建设服务型政府的必由之路。

要建设法治政府，就必须从立法、执法到监督的全过程来推进政府行政的法制化，坚持做到职权法定、合法行政、合理行政、程序正当、高效便民、诚实守信和权责一致。

服务型政府首先必须是法治政府，正所谓“执政之要在于为民，行政之要在于依法”，政府只有做到了依法行政，才能够真正地为人民服务。

第四，“人民满意”是服务型政府的基本理念。

温家宝总理于2010年3月5日在十一届全国人民代表大会三次会议上作政府工作报告时指出，“要努力建设人民满意的服务型政府”，即将政府服务的对象——人民是否满意作为服务型政府建设成败的一个很重要的衡量因素。

政府作为公共产品和公共服务的供给者，其有效作用的领域是公共领域，在国家税收和财政分配中起主导作用。

因此，为公众提供优质高效的公共服务，是政府义不容辞的责任。

人民的需求决定政府服务的内容与方式；人民的满意度衡量政策执行效果的最高价值标准；人民的评价决定政府政策的基本走向。

政府部门应在将主要职能转变到经济调节、市场监管、社会管理、公共服务的基础上，把公共服务和社会管理放在更加重要的位置。

公务员群体必须牢固树立责任意识、服务意识，提高自身的服务水平和工作能力。

.....

## <<基层电子政务服务模式研究>>

### 编辑推荐

廖茹所著的《基层电子政务服务模式研究(精)》研究依据提出问题—分析问题—解决问题的逻辑。在提出问题部分，本书首先通过对国际、国内电子政务发展的总体形势判断，得出推进基层电子政务是下一阶段电子政务发展方向的结论。但是基层电子政务服务又是当前电子政务发展中的“短板”，因此，本书提出：如何提供基层用户所需的公共服务，是当前基层电子政务发展中亟待破解的实践难题。

<<基层电子政务服务模式研究>>

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>