

<<中国公共服务供给主体多元发>>

图书基本信息

书名：<<中国公共服务供给主体多元发展研究>>

13位ISBN编号：9787208106376

10位ISBN编号：7208106371

出版时间：2012-6

出版时间：上海人民出版社

作者：郑晓燕

页数：188

字数：183000

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>

## <<中国公共服务供给主体多元发>>

### 内容概要

立足于两个维度来研究中国公共服务供给主体的多元发展：一是通过规范性的理论研究，描述“公共服务”的含义、分类与内容，梳理公共服务三种供给机制(政府提供机制、市场提供机制、社会提供机制)的理论渊源，探讨中国公共服务供给主体多元发展的动力要素。二是通过实证研究，分析中国公共服务供给主体多元发展的现状与问题，总结国内外公共服务提供和制度改革及其创新的经验教训，提出中国公共服务供给主体多元发展的总体思想、指导原则、主体结构、运作方式和保障机制等若干设想，并就公共部门与私人部门及社会组织在公共服务供给中的分工与协作关系进行阐述。

# <<中国公共服务供给主体多元发>>

## 书籍目录

前言

第一章 绪论

第一节 选题背景和意义

第二节 文献综述

第三节 研究方法与框架

第二章 公共服务供给模式的理论渊源

第一节 相关概念界定

第二节 公共服务的“生产”与“提供”

第三节 公共物品供给模式的理论发展

第三章 中国公共服务供给主体多元发展的动力要素

第一节 理论变革要素

第二节 社会发展要素

第三节 政府职能转变要素

第四章 中国公共服务供给主体多元发展的现实探索

第一节 中国公共服务供给体制改革历程

第二节 中国公共服务供给主体多元发展的基本成效

第三节 中国公共服务供给主体多元发展中的问题

第五章 国外公共服务供给模式发展的理性借鉴

第一节 国外公共服务供给模式

第二节 国外公共服务供给模式的发展启示

第六章 中国公共服务供给主体多元发展的路径设计

第一节 明确公共服务供给主体多元发展的总体思路

第二节 坚持公共服务供给主体多元发展的指导原则

第三节 培育公共服务供给主体多元发展的基本力量

第四节 健全公共服务供给主体多元发展的方式支持

第五节 完善公共服务供给主体多元发展的机制保障

参考文献

## <<中国公共服务供给主体多元发>>

### 章节摘录

4.确保工作质量--客户愉悦 在服务质量标准方面,新加坡政府提出了让服务对象,即客户“愉悦”的标准,这意味着不仅要让服务对象满意,还要提供超出服务对象心理预期的服务,使服务对象在满意的基础上收获惊喜,获得愉悦。

为达到这个目标,新加坡政府从三个方面入手:一是强调提供素质服务,这包括服务的礼仪(用礼貌的态度服务)、反应(提供及时服务)、可得(提供全天候服务)、有效(达到客户服务要求)、满足(通过服务体现个人价值,获得自豪感)。

这套素质服务标准为服务提供了原则上的尺度。

二是强调公民参与,不仅建立政府与服务对象双向的沟通渠道,而且通过组建一个踊跃提供观点和建设的网络实现政府与服务对象间、服务对象与服务对象间多向的沟通机制,通过集思广益制定科学有效的决策。

三是强调持续改进,即主动建立政府机构评价系统,新加坡政府建立工作改进小组(WITS)以改进公共服务质量,在1997年12月,新加坡有9500个工作改进小组在运作,在公共服务中有90%的官员参加了小组活动,职员建议的总数有5000多条。

5.公共部门督导--领导管理 在服务督导方面,新加坡政府提倡任何有人向他汇报或对某事负责的人便是督导人员,即实行全面的层级督导制度。

督导人员要做两个方面的工作:一是领导人员,二是管理系统。

在领导人员方面强调三个原则:第一,使命原则,即必须使工作人员明确自己的工作使命,包括目标和战略计划;第二,支持原则,即必须给与工作人员做出卓越工作所需的所有支持,包括资源、信息、知识,也包括激励、方便和庆贺;第三,示范原则,即必须以身作则,做出表率。

在管理系统方面也强调三个原则,一是标准原则,即必须在数量、质量和时间方面对服务标准加以界定;二是创新原则,即必须坚持以全新的思维和方法,不断前进以便时刻适应未来;三是经济原则,即必须将成本、效益、效果和效率综合考虑,始终追求投入资源的最大回报。

通过督导人员的有效领导和管理创新,透过公民参与和客户愉悦,最终使公共服务达到全面卓越的境界。

综上所述,新加坡公共服务体系的特点可以归结为:公共服务的顾客导向,政府工作人员应该是负责的“企业经理人和管理人员”;公共服务的结果导向,重视政府活动的产出和结果,重视公共服务的效率和质量;公共服务的市场化与社会化,主张公共服务多元化和合作化,提倡“让利于民”,让更多的私营部门和非政府组织参加;公共服务电子化,即建立电子政府。

.....

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>