第一图书网, tushu007.com

<<电子政府一站式服务>>

图书基本信息

书名：<<电子政府一站式服务>>

13位ISBN编号：9787802063846

10位ISBN编号：7802063841

出版时间：2006-12

出版时间：光明日报出版社

作者：李靖华

页数：258

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《光明学术文库》是“十一五”国家重点图书出版规范项目。
该出版工程采取“媒体发动，学界审评，光明出版，社会馆藏”的形式，常年征集、精选哲学社会科学领域的优秀原创学术成果，及时向社会传播我国哲学社会科学研究前沿的新思想、新发现、新进展，推动我国哲学社会科学繁荣和发展。
　　《光明学术文库》将秉承光明日报“理论前沿型、学术探索型、知识密集型”的传统风格，精心组织、精心编校、精心出版，充分发挥《光明日报》等主流媒体的宣传优势，宣传推广这项国家重点图书出版工程，力争使之成为中国哲学社会科学领域具有权威性的学术著作品牌。

作者简介

李靖华，男，1970年11月生，汉族，山西五寨人，博士，副教授，硕士生导师。
1992年7月吉林大学经济信息管理专业本科毕业，获经济学学士学位；1992年8月至1995年8月在甘肃省盐锅峡化工厂计控科工作，任助理工程师（程序员）；1998年3月西南交通大学管理工程专业研究生毕业，获工学硕士学位；2001年7月西南交通大学管理科学与工程专业研究生毕业，获管理学博士学位；2001年进入浙江大学管理学院管理科学与工程博士后流动站工作；2003年进入浙江工商大学工商管理学院工作，现为浙江工商大学工商管理学院副教授，技术经济及管理专业硕士生导师，工程管理系主任、技术与服务管理中心副主任，浙江省高校青年教师资助计划受资助者，浙江省“新世纪151人才工程”第三层次培养人员。

书籍目录

第一篇 概述篇　第1章 绪论　1.1 电子政府的发展　1.2 问题的提出　1.3 研究安排　第2章 研究综述　2.1 电子政府一站式服务的研究　2.2 电子政府一站式服务演进的研究　2.3 电子政府一站式服务流程再造研究　第3章 电子政府的一站式服务　3.1 概念界定　3.2 电子政府一站式服务的基本模式第二篇 演进篇　第4章 电子政府一站式服务的演进路径　4.1 电子政府一站式服务演进的模式变迁　4.2 单部门的政府信息化实现　4.3 一体化的公共服务信息化　第5章 单部门政府信息化实现　5.1 传统的政府信息化途径　5.2 单部门公共服务电子化创新的成功因素　5.3 杭州市工商局网上年松项目案例　第6章 公共服务变革：行政服务中心　6.1 浙江行政服务中心概况　6.2 浙江行政服务中心的运作模式与协调机制　6.3 浙江各地行政服务中心的构建模式　6.4 行政服务中心带来的影响　6.5 浙江行政服务中心发展的思考和展望　第7章 行政服务中心的信息化　7.1 浙江行政服务中心信息化现状　7.2 行政服务中心信息化的关键要素　7.3 行政服务中心信息化案例第三篇 再造篇　第8章 电子政府一站式服务的流程再造　第9章 信息技术与一站服务流程再造　第10章 一站式服务流程再造的实现　第11章 并联审批的流程再造：行政服务中心的实践第四篇 绩效篇　第12章 电子政府一站式服务的绩效　第13章 电子政府的网上服务绩效　第14章 浙江政府一站式服务绩效：公众问卷　第15章 浙江电子政府一站式服务影响因素：政府问卷　第16章 结论和展望参考文献致谢附录

章节摘录

书摘　　11．1背景、问题和意义　　审批制度改革是浙江省先进政府管理的一项重要内容。
经两轮审批制度改革，浙江省仅省级行政审批项目已从改革前的325l项削减到856项，削减幅度达73．3%。
目前第三轮审批制度改革还在进行。
除了进一步下放省级审批权限外，还大力创新行政审批制度和方式，改革企业准入制度，建立完善网上审批系统，以及规范行政审批、实行政务公开、改善政务环境、完善监管体系等。
　　与此同时，2004年7月1日国家《行政许可法》正式实施。
行政许可(即行政审批)是行政机关依法对社会、经济事务实行事前监督管理的一种重要手段。
但多年来存在诸多弊端，如行政许可的设定权不明确、设定事项不规范、实施环节过多、重许可轻监管或只许可不监管、以及权力寻租、权责不对等等。
《行政许可法》都设定了相应条款加以解决。
该法的公布施行，对于深化行政审批制度改革有着重要意义。
　　并联审批是行政服务中心的核心运作机制，本章主要聚焦于并联审批在行政服务中心的实践，特别是围绕并联审批的流程再造展开分析。
浙江行政服务中心并联审批流程再造面临的主要问题是：　　一是垂直管理体系薄弱，中心法律地位不明。
浙江省市县已普遍建立中心，这一创新成果已经被实践印证为改革所需、民心所向。
但还没有专一的省级主管部门和省一级中心，这就使中心的工作面临原管理体系惯性和新服务中心法律地位不明的双重困惑，给行政审批制度改革的深化、中心的定位与发展带来不确定因素。
　　二是国家和省整体改革和法律协调问题。
《行政许可法》的颁布，省政府《浙江省行政服务中心管理办法》的出台，改革的导向已十分明确，但行政许可法的实施细则尚未出台，以及一些项目定位模糊、界定不清，使基层在如何削减和规范行政许可项目，如何落实联合、统一、集中办理机制等实质方面缺少指导，中心工作的推进也不得不放慢脚步。
　　三是中心建设过程中行政性、适应性措施仍然偏多。
虽然我省中心的建设是自发的、扩散的，但纵观中心的建设，行政性手段多于法律手段、适应性标准多于合法性标准，决策与实施也存在某种程度上的不协调，影响中心的长远发展。
如绿色通道制度与《行政许可法》第五条中“行政许可的平等权利”直接抵触，其他一些做法也与《行政许可法》有一定距离。
　　因此，必须通过流程再造不断提升并联审批的实效。
　　11．2并联审批流程再造的部门基础工作　　并联审批主要在多部门间进行协调，但各个部门内部的基础工作和合作意识是“并联”的重要基础。
因此，一个成功的并联审批流程再造，一定是从对各个并联审批涉及部门的分析开始的。
要保证并联审批的顺畅进行，需要以下部门基础工作：部门管理者意识提升、“三进”的实际保证、以及部门内部的流程梳理和权力整合，以及业务人员的素质等。
　　首先，并联审批必然带来部门间较大程度的流程再造。
这种再造涉及前台和后台的方方面面，并将不断提升政府前台的服务功能、弱化后台角色。
这对于部门管理者和部门工作人员无疑都需要一个心理适应的过程。
也必然会呈现一个博弈的过程。
部门管理者能否以平和的、全局的、长远的眼光看待并联审批，直接影响着流程再造的成败。
在现阶段中心的地位和权力比较有限的情况下甚至起着决定作用。
　　其次，为增加部门窗口的协调力度，中心往往要求原部门对派出窗口做到“三进”。
即行政审批项目进中心、业务骨干进中心、审批授权进中心。
对于第三点，进行充分的授权，或是对整体进驻部门予以业务的决定权，以便将协调限制在中心例会制层次内。

具体的做法有：审批、核准事项一律在中心办理的授权原则、安排部门分管领导或业务处(科)长为窗口负责人、以及部门分管领导定期到中心窗口工作制度等。
常常也采用业务处室整建制进驻中心的做法。
第三，随着提升并联审批实效的深入，部门内部的流程梳理和权力整合就被提上议事日常。
在原有公共管理体制下审批意味着权力和寻租的可能，因此作为平衡各项审批权被分配给不同的主管领导和业务处室。
项目进入中心后，由于充分授权的需要，原来掌握在主管领导手中的权力往往需要下放到窗口负责人，原来分散在不同领导中的权力往往需要集中到进驻中心的领导身上，原来以职能为中心设置的多处室往往需要向以顾客为中心的单处室归并。
因此，行政许可科的设立十分必要，这也是部门内副职管理者阻力最大的一个重要原因。
第四，事实上审批项目不断精简、以及审核合一、一审一核等流程变革，在提升了公共服务效率的同时，也因权力下放和相对集中，对公共服务人员的素质提出了更高的要求。
这从稍前提到的“骨干进中心”可见一斑，以及“业务团队”、多面手、AB角等的采用。
因此，按照下放分权的条件具体办事和审核人员应较好地掌握业务知识和政策；按照事务集权的原则，业务主管领导和窗口负责人应具有较高的决策能力和政策水平。
11．3　并联审批流程再造的协调工作　　即使是服务性部门进驻，该局其他管理部门可能仍在原址办公。
后台整合工作面临着原管理体系惯性和新服务中心法律地位不明的双重困境。
因此目前浙江行政服务中心的定位是为政府职能部门统一办理或者集中办理、联合办理行政许可提供服务的机构。
中心为窗口服务、窗口为公众服务。
中心的协调工作主要通过上级领导的重视和中心领导权威、正式协调制度、以及中心与部门间的人员沟通和流动加以实现。
首先，上级领导的重视和中心领导权威。
由于与部门之间是平级关系，行政中心虽承载着公共服务改革的重任，但却处于一种弱势的地位，需要依靠地方政府首脑的重视、中心首脑的资历和威信等非正式的影响力因素等，来实现其基本功能。
当这方面效果不佳时，就是所谓中心建设中所谓“收发室”现象存在的原因。
一些服务项目几进几出中心也正是这种博弈过程的具体体现。
调研中，很多中心主任都强调了上级领导的重视或中心主任与上级领导的私交，也有很多中心由上级领导兼任中心主任，中心设常务副主任。
事实证明，高层领导的参与直接增强了作为与各进驻单位平级的中心的权威与协调话语权。
其次，正式的协调制度。
浙江行政服务中心建立了一套相应的组织保障机制，包括中心协调会议制、中心例会制、以及协调委员会制等，构成一个多级协调的管理体制。
(1)并联审批在很多时候还需要召开专门的协调会议。
协调会议由牵头部门组织，相关部门窗口负责人或相关负责人参加，中心提供场所(原则上在中心召开)，会议形成结果以中心会议纪要形式发布，保证各相关部门执行。
(2)中心每隔一定时期召开一次例会。
由中心主任或副主任召集主持，驻中心部门负责人参加，研究解决日常管理问题、牵头部门较难协调又未专门召开协调会议的并联审批问题，以及部门提交的有关事项。
(3)作为一种正式的组织制度，个别行政服务中心往往还设有协调委员会。
协调委员会一般以中心主任或区县主要领导为主任，各进驻单位的局长或分管副局长为委员。
协调委员会根据重大事项或涉及部门较多事项的协调需要不定期召开会议。
协调会议原则上在中心召开。
第三，中心与部门间的人员沟通和流动。
各窗口工作人员间的日常交流也是并联审批协调的润滑剂。
如宁波经济发展服务中心运用定餐的机会增进了工作人员之间的交流。

由全体工作人员选举“ 膳食管理小组 ”，由其考察餐馆，提出备选餐馆，再由全体工作人员投票决定定餐的餐馆。
在这样轻松的气氛中，大家获得了熟悉的机会和感情上的交流，促进了并联审批的流程再造。
此外，中心与部门间的人员流动，有助于相关人员的换位、将心比心，也开始为中心建设所采用。
如某中心的中心主任与某部门的局长进行了岗位对换，某中心的窗口负责人被提拔为中心副主任等。
　　调研中我们还发现，在浙江省的行政服务中心建设过程中，除了中心框架下的制度化协调机制，还存在若干辅助性协调机制。
以温州市行政服务中心为例，市纪委给予中心协调工作以极大的支持。
在协调会议实施的过程中，刚开始企业为尽快实现审批，往往主动在宾馆召开“ 联审联办 ”会议。
因此相关部门对在中心召开协调会议存在抵触，存在迟到甚至缺席的情况。
针对这种现象，市纪委作为主管部门积极配合中心和牵头部门，推行“ 首长负责制 ”，规定凡“ 联审联办 ”会议迟到10分钟及以上的部门，该部门一把手必须到市纪委谈话。
开展“ 联审联办 ”会议2年多来，情况已经从“ 企业等部门 ”变为“ 部门等企业 ”。
致使中心不得不做出企业迟到15分钟及以上推迟下发会议纪要的规定。
P142-145

编辑推荐

电子政府的发展不仅仅是信息技术应用问题，还涉及组织、社会、经济、政治等诸因素。本书是国内第一部探索网上一站式服务的演进及流程再造机制的专著，从组织行为学视角探索公共行政问题，并对实证研究方法予以了综合运用,对各级政府部门具有借鉴意义。

第一图书网, tushu007.com

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