

“建设规范化服务型政府理论与实践研讨会”专版

规范化服务型政府建设的理性思考

厦门大学公共事务学院教授 卓越



服务型政府既是一个理论的问题,同时也是一个实践的问题。应该说这几年各地政府都在不同程度、以不同方式的建设服务型政府,也都在摸索。我认为,成都市的规范化服务型政府建设就是在这样的过程中所做

的一个比较好的、成功的、值得推广的创新的模式。这个模式的特点就以今天上午参观政务服务大厅的几点感受来进行论证。我这几年很关注政府的改革,也身体力行地介入了一些政府工作。我非常关注政务超市的建设,也参观过其他一些服务大厅,今天上午参观后,我认为成都市的政务服务大厅有这样一些特点:

(一) 政务大厅的流程、程序安排是一流的,或者说创新是一流的。不管是大厅的面积、摆设,部门不仅准备有一次性告知的简介,还有一本小册子式的指南。这就使我想起1996年在香港参观香港政府各个部门流程时看到的做法,非常相似。应该说这方面的做法在内陆地区是一流的。

(二) 把省市两级的架构放到一起,这种体制对于进一步降低成本,方便群众,在省会城市是创新的。

(三) 政务大厅的参与部门是非常广泛的。我今天上午随机的看了一些部门,已经有国家安全局也进入了大厅,关于涉外建筑有审批项目。这在其他的地方政府超市里面是很少能看见的。所以我认为成都市政务服务中心的部门参与范围是一流的。

(四) 服务中心的配套设施是一流的。其他的政务超市一般都是有银行的,但邮政进入政务大厅成都是一个创新。有的审批事项,本人没有来,可

以通过委托、特快专递来办理。这在其他地方是很少见到的,所以我认为,成都的配套设施是一流的。

(五) 还有一个就是和四川大学姜老师讲的一致,一些地方的政务超市只能作为一个接件的窗口,真正的办理很多还要拿到机关的总部。在成都,能够当场办理的做到当场办理,不能够当场办理的有一些部门已经做到了前台与后台衔接,实体的政府与虚拟的政府相结合,通过虚拟的电子手段也能够做到就在这个场合进行办理。这种前后台的衔接也是一流的。所以我有很深体会,从这种流程再造的过程中可以看出成都市的规范化的做法是一流的。

看完政务服务中心之后,我有两点体会和建议,一是规范化实际上就是一种标准,就是一种品质管理,如果能够和ISO9000质量认证体系联系起来,就可以实现一种国际通行的标准,也可以和国际交流。因为现在的ISO9002就是一种公共部门质量认证,建议在下一步工作中予以考虑,是在一流上再创优。二是是否能够结合一个群众办完事后的群众满意度,设立一个指标体系,通过电子屏幕把各个部门的不同指标、顾客满意度的不同曲线象天气预报一样反映出来。群众一进大门就知道,哪个部门的满意度高低有什么不同,顾客满意的曲线是怎么变化的,这样就很直观的把整个过程体现出来。你们现在已经有一套绩效考评制度,但如果把群众满意度的内容再加进去,然后放在大厅中每个月或者每周展示一下,也是一个一流上再创优的举措。

成都市的服务型政府建设过程已经经过三年实践,做了很多工作,究竟做得怎么样?我认为需要一个评估的工作,反馈的过程,和一个进一步找到促进的推动力。成都市的下一步工作能否把公共部门的绩效评估作为推进规范化服务型政府建设的工作,这将是一个很好的动力机制、反馈机制和评价机制。行