

胡伟 吴伟 / 主编
钟杨 陈永国 / 副主编

中国城市公共服务 公众满意度 蓝皮书



胡伟 吴伟 / 主编
钟杨 陈永国 / 副主编

中国城市公共服务 公众满意度 蓝皮书



NLIC2970888342

图书在版编目(CIP)数据

中国城市公共服务公众满意度蓝皮书/胡伟,吴伟
主编. —上海:上海人民出版社,2013
ISBN 978-7-208-11212-4

I. ①中… II. ①胡… ②吴… III. ①城市-社会服
务-评价-中国 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 012156 号

责任编辑 刘林心

封面装帧 人马艺术设计工作室·储平

中国城市公共服务公众满意度蓝皮书

胡伟 吴伟 主编

钟杨 陈永国 副主编

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

常熟新骅印刷厂印刷

开本 635×965 1/16 印张 11 插页 4 字数 137,000

2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-208-11212-4/D·2210

定价 30.00 元

前 言

早在复旦大学读书的时候,就对国外的一些民调项目和机构很感兴趣,那时诸如美国盖洛普那样著名民调组织已经开始被中国人所熟悉。从复旦大学来到上海交通大学任教后,着手创办国际与公共事务学院,当时心中有一个梦想,就是依托政治学和公共管理学科建立一个一流的民调中心。

这个梦想后来终于实现了。2009年11月12日,上海交通大学民意与舆情调查研究中心(简称民调中心)正式成立,智利总统巴切莱特女士(现任联合国副秘书长)和中共中央候补委员、上海交通大学校长张杰院士共同为中心揭牌。中心依托上海交通大学发挥民意调查所需的文理学科交叉的优势,以反映社情民意、分析舆情动向、备选决策参考、引导公共舆论、提供信息服务为宗旨,努力打造中国一流的民调机构。中心成立后,其中开展的一个大型调研项目,就是与新加坡南洋理工大学公共管理研究生院(Nanyang Center for Public Administration)合作,在新加坡连氏基金的支持下,进行中国城市公共服务满意度的CATI调查,并在此基础上形成中国城市公共服务满意度的排行榜。

中共十八大明确提出“建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府”的目标。服务型政府的打造,要以给全社会提供必要的和优质的公共服务为目的,以政府自身职能的科学定位、结构的优化组合、施政的廉洁高效为手段,以公众的满意度、评价权和选择权为前提和归宿。因此,衡量服务型政府建设的好坏,最终的标准

还是看人民群众是否满意,以及人民群众是否有表达权、评价权和选择权。我们做这个项目的目的,一方面是建立一个表达和显示主流民意的平台,准确体现民众对城市服务型政府建设的满意度,给公民的表达权和评价权提供一个有效的渠道;另一方面,也是借助民意和舆论给政府施加外在压力和动力,鼓励先进,鞭策后进,推动中国的服务型政府建设向着更为健康、良性的方向发展。

通过民调来准确显示民意,保障公民的表达权和评价权,也是实现善治的必要途径。之所以这样说,是因为在我国相对缺乏表达主流民意的渠道。时下一些官员常说要把人民满意不满意、人民高兴不高兴、人民赞成不赞成、人民答应不答应作为衡量政府一切工作的标准,但是我们怎么知道人民满意不满意、人民高兴不高兴、人民赞成不赞成、人民答应不答应呢?如果没有一套科学的民意调研方法,而是靠主观臆断和猜测,这肯定是不行的。

从国际上看,主流民意的表达和显示主要有三种方式:一是投票选举、二是代议政治、三是民意调查。这是聚合主流民意的“三驾马车”。在我国,这三种方式在形式上也存在,但实际功能发挥得十分有限。在目前我国民主选举还不能实现大的突破,代议制度因而也很难准确反映主流民意的情况下——这些方面的改善需要大的制度创新,非一朝一夕之功——民调就成为了在现存制度框架内和在短时间内即可操作且立竿见影的一种途径,甚至可以在一定程度上弥补由于选举和代议民主不足而引起的民意失语、失真的缺陷。换言之,尽管我国目前尚不可能形成上述“三驾马车”的主流民意表达和显示机制,但至少可以让一架马车先跑起来,并做大做强,这就是在当下中国开展民调的价值和意义所在,也是本中心的宗旨和使命。

这个项目的努力方向,就在于通过科学的民调和分析研究,聚合主流民意,准确反映老百姓的公共服务满意度,并藉此改善政府绩效和公共服务。这不仅可以有效体现公民的表达权和评价权,甚至也可以间接保障公民的选择权。政治学意义上的公民选择权,首先和

基本的是人民可以选择政府,投票选举即为其主要的途径。狭义上说,只有投票选举才是真正的投票;而广义上说,人们的投票方式有三种,即“用手投票”、“用脚投票”和“用嘴投票”。“用手投票”即一般意义上的投票选举,这是人们最为熟悉的。“用脚投票”也开始为人们所了解,它是指在人口流动不受限制、大量政府辖区存在、信息比较完备等条件下,各地居民可根据各地政府提供的公共产品和税负的状况等,来自由选择那些最能满足自己偏好的地方定居。简言之,就是居民可以从不能满足其偏好的地区迁出,迁入可以满足其偏好的地区居住,这就是“用脚投票”。除了“用手投票”和“用脚投票”,我在这里再加上一种——“用嘴投票”,即通过科学的问卷调查来显示民众的偏好,进而影响政府的公共政策和行为,目前人们对此尚未形成概念,而这正是在当前我国需要特别提倡的。

因此,从上述意义上说,民调就是一种投票。在我国目前“用手投票”即选举投票的制度安排尚不健全的情况下,“用脚投票”和“用嘴投票”不失为一种替代性的方法。“用脚投票”和“用嘴投票”相比,前者的限制条件更多且成本也更高,因为居民的迁徙往往不是一件容易的事情,不仅需要社会的充分开放和自由流动的相应制度和政策,而且对于迁徙者来说通常代价高昂,是要下很大决心的,这一般只能作为最后的手段,而不能成为日常的民意表达的方法。而民调则是一种成本较低、容易实施且可反复使用的方法,如果加以大力倡导并能够影响政府的决策,进而作为领导干部选拔、考核、任用的依据之一,真正形成“用嘴投票”的机制,其前景在我国应当十分巨大,在一定程度上甚至可以成为投票选举的“替代物”,虽然从根本说竞争选举作为民主政治的基本制度安排是不可替代的。在国际上的民主国家,选举和民调是主流民意表达的两个轮子,缺一不可,而且民调的使用更广泛、更频繁,即使在选举过程中也普遍使用,对选举过程和结果也会产生一定的影响,两者经常耦合在一起,相得益彰。在我国,大规模直选和竞选的条件现阶段尚不具备,因此民调就成为当

前唯一可以常态化、制度化的途径,这也可构成扩大公民有序参与的现成手段。

然而,民意调查是需要科学方法的。目前各类民调开始多了起来,但其可靠性、可信度却屡遭质疑,一些民调结果一出来便受到网民普遍抨击。2010年12月,《中国青年报》社会调查中心通过民意中国网和新浪网,对1655人进行的一项调查显示,96.9%的人认为,政府在制定公共政策时应征集民意,但同时84.5%的人反映目前民意征集“存在走过场”问题,还有63.7%的人认为部分民意征集“随意性大,缺乏统计和分析”(参见《中国青年报》2010年12月29日)。这说明,一方面民众对于民意表达有着强烈的需求,另一方面目前的民调手段和方法还远不能满足民众的需要,其科学性、专业性都亟待提高。

传统上,中国各级政府是通过所谓的“调查研究”来了解民意,主要方式是有关领导和部门到实地走访、蹲点,通过走家串户、个别访谈、座谈会、研讨会等方式搜集民意,这对于深入了解和掌握局部的情况是有一定效果的,但一般不适用于对整体的、大范围的调查。这种调查取得的民意通常是部分的、特定的,而不是普遍的、主流的。而且,其可能存在的隐患是一些领导和部门的调研可能先入为主,带有很强的目的性,调查对象甚至被预定,从而造成严重的民意失真。近年来,听证会的方式开始受到重视,但在技术方法上还存在诸多问题,通常是政府部门自娱自乐、自导自演,因此经常出现“逢听必涨”的情况,听证会变成了“听涨会”而被普遍诟病。而且,即使听证会能够严格按照规范的程序运作,其样本数量也是非常有限的,不能代表普遍民意。随着互联网的普及,目前许多政府和媒体热衷于做网络调查,网络民意成为当前民意表达的一种非常重要且具有相当影响力的形式,但也要看到网民只是部分公民,一般只代表部分群体的意见,而且网民意见很难做到均匀分布,样本的偏差性往往比较大,例如可能会集中在某个特定的年龄段和特定群体之中。虽然有网络民意表达总比无任何民意显示要好,而且在不少情况下网民意见也起

到了一定的积极作用,但不能把网络民意简单视为主流民意,而且还可能出现网络民意绑架主流民意的状况。

有鉴于此,主流民意的调查,还是应当通过严格的抽样调查的方法,目前国际上普遍使用的大规模抽样调查的方法,即为计算机辅助电话问卷调查(Computer-Assisted Telephone Interviewing,简称CATI)。但CATI调研在我国还是一个新生事物,具有大规模开展CATI资质的机构并不是很多,造成鱼龙混杂、鱼目混珠的状况。实际上,民调的专业性很强,如果问卷设计、抽样方法、数据分析和意见权重分配等环节不规范,很可能出现“失之毫厘,谬以千里”的情况,做了之后不但没有效果,还会误导舆论,带来负面影响。特别是,目前我国独立的第三方专业化调研机构还很少,具有权威性和影响力的就更少。这也是上海交通大学民调中心建立的初衷所在。

近年来,我国一些学者和研究机构以地方政府绩效、政府公共服务提供、生活满意度等为主题进行了一系列测评,某些产生了一定的影响。例如,2004年,甘肃省人民政府委托兰州大学中国地方政府绩效评价中心对39个省政府部门和14个市、州的政府绩效进行第三方评价,调查企业对省政府部门职能发挥与政策水平、依法行政、政风与公务员素质、服务质量以及市、州政府落实省政府重点工作的满意率。2007年以来,华南理工大学政府绩效评价中心每年发布红皮书,独立对广东省21个地市和121个县进行政府整体绩效排名,从促进经济发展、维护社会公正、保护生态环境、节约运作成本、实现公众满意等五个方面将客观统计数据和主观公民调查进行综合评价。2011年6月,首都经贸大学与中国社会科学院经济研究所发布《中国城市生活质量指数报告》,对30个省会城市的总体生活满意度进行排名,包括收入现状、收入预期、生活成本、医疗保障、生活环境、生活节奏和生活便利等方面的满意度,每个分指数都由主客观指标构成,客观指标来自统计数据,主观指标则通过随机电话调查7万多个公民获得。2011年7月,中国社会科学院马克思主义研究院发布《中国城市

基本公共服务力评价(2010—2011)》,对 38 个大城市在公共交通、公共安全、住房保障、基础教育、社会保障和就业、医疗卫生、城市环境、文化体育、公职服务等九个方面的公共服务能力进行评价。

这些研究都具有一定的建设性和现实意义,但从方法论上说也存在一些不严谨、不规范的地方,例如一些调研没有严格运用科学的抽样方法,其中 CATI 调研应用得也不多,一些报告只有数据而没有公开调查过程,其可靠性值得质疑。要保证调查结果的可靠度和可信度,调查过程中各个环节都很重要,包括调查的中立性、机构的专业性、问卷设计的科学性、数据库的完整性、抽样的随机性、访谈过程的客观性、数据分析的可靠性等。

本书的研究正是立足于上述科学的民调方法,问卷设计由我们的合作伙伴南洋公共管理研究生院的专业团队完成,调查访谈则由上海交通大学民调中心完成。中心采用 CATI 调查方式,于 2011 年 4 月至 7 月间,历时 4 个月,对全国 32 个城市进行了大规模电话随机抽样调查,有效获得了 25 200 多个市民样本和 3 200 多个企业样本。本项调研结束后,于 2011 年 11 月 23 日在上海交通大学徐汇校区召开新闻发布会,联合发布《2011 连氏中国服务型政府指数及中国城市服务型政府调查报告》,并评出 2011 连氏中国服务型政府十佳城市。本项调查和发布会获得了巨大的社会反响,累计新闻报道达 300 次以上,《人民日报》、《中国青年报》、新华社、中新社等主流媒体都予以报道,各大网站和一些地方报刊也纷纷进行报道和转载,有些城市还把发布结果写入了政府工作报告,以推进服务型政府建设。本项研究取得了超乎预计的良好效果,对我们的研究团队也是一个很大的鼓舞。

在此调研和分析的基础上,我们形成了这部《中国城市公共服务公众满意度蓝皮书》。通过本项研究,我们有一些基本的发现:

首先,公众对 32 个城市公共服务的满意度评价虽有高低之分,本项报告也推出了一系列的排行榜,但总的来看,市民对于公共服务的

满意度还不是很高。从城市公共服务满意度数据标准化后的整体排名来看,即使名列第一的厦门,也只有 7.18 分,其余城市都在 7 分以下。这说明,虽然近年来各地都开始重视服务型政府建设,而且城市公共服务总体也得到了一定的改善,但是与广大民众的期待还是有较大的差距,我国各个城市应当在服务型政府建设上予以更大的关注,在公共服务领域投入更多的资源。

其次,公众对城市公共服务的满意度与经济发展水平没有明显的相关性,这是一个非常有意思的现象。所有的一线城市的公众满意度都没有进入前 8 名,北京最好,名列第 9,上海是第 16 名,广州是第 26 名,深圳是第 27 名。也就是说,中国经济最发达的这些城市,公众满意度却不是很高,满意度与城市发达程度没有明显的相关性,虽然我们不否认,城市的经济发展可以为公共服务提供良好的物质基础,它的重要性是不容忽视的。

再次,公众满意度与公共服务的投入也没有明显相关性,这也是一个很有意思的问题。根据我们掌握的数据,32 个城市在公共服务领域人均投入的前 8 名依次是北京、上海、厦门、深圳、天津、广州、宁波、大连,所有的一线城市都位列其中,但与公众满意度前 8 名的城市有很大出入,只有厦门、宁波、大连进入了前 8 名。当然,这并不意味着良好的公共服务不需要政府积极的投入,而是如何进一步改善投入的效率和效益。毋庸置疑,优质的公共服务离不开政府有效的投入和产出。

最后,相对于公众满意度,政府自身的建设需要提上更为重要的议事日程。这项民调的内容,包括五个方面:首先是公众对于城市公共服务的满意度,可以把它称为“服务维度”;其余四个方面都是涉及政府自身因素的,包括公众参与、信息公开、政府效能、政府信任,可以简称为“政府维度”。如前所述,调查结果表明,公众对公共服务的满意度即“服务维度”,各个城市得分都不是很高,而在“政府维度”领域,得分则更低,特别是在“政府效能”这个子维度上,所有城市都在 6 分以下。这也可以从一个角度解释为什么前面说满意度与公共服务

的投入没有明显相关性,因为政府的效能不高,投入和产出不成比例。尤其值得关注的是一线城市在“政府维度”方面的表现:北京在政府效能、信息公开、公众参与、政府信任四个子维度上排名都在23—29名之间,十分落后;上海在政府效能、信息公开、政府信任三个子维度上排名在28名以后,令人担忧;广州在四个子维度上排名更是在30名以后,名落孙山,其中“信息公开”方面居然倒数第一;深圳在四个子维度上排名也全在26名以后,“政府信任”则是最后一名。这提醒人们,加强政府自身建设是打造服务型政府的关键因素,这对于一线城市显得特别紧迫。

值得说明的是,公众满意度和公众评价只是老百姓的主观感受,并不能充分显示一个城市公共服务的全貌。而且,由于不同城市公众的个体差异,满意度也不能绝对显示各个城市公共服务的优劣。公众满意度与公众期望值有密切关系,同样的公共服务和政府效能,对于期望值高的民众来说评价会偏低,而对于期望值低的民众来说评价则会偏高。一般来说,一个城市越富裕、市民受教育水平越高、开放度越大,公众对当地政府的期望就越高。一线城市在本次民调中表现欠佳,一个原因可能在于其市民的期望值比较高,而不一定是政府做得差。所以,一线城市在建设服务型政府方面,面临的要求更高、难度更大,需要政府提供更为优质的服务,从而赢得市民的满意。

综上所述,不断提高城市的经济实力,并加大公共服务的投入和产出,对于提升市民公共服务满意度有着重要的作用;而在大力发展地方经济和增加公共服务投入的同时,服务型政府建设更需要地方政府在政府效能、信息公开、公民参与、政府体制、公共管理等方面进行改革、创新和提升。认识到这一点,对于在已经经济高速增长30多年的当下中国,真正落实科学发展,破除唯GDP增长论,大力进行政治和行政体制改革,全面提升政府治理能力,打造服务型政府,具有十分重要的意义。同时,城市之间也可以通过公共服务排名和各项指标的相互比较和借鉴,取长补短,以加快服务型政府建设。总之,

本项调查及其结果对于我国各级政府正确认识和建设服务型政府，有着不同寻常的理论和实践价值。

本研究的成功开展和这本蓝皮书的面世，离不开我的合作伙伴和同事们的辛勤努力。首先要感谢的是以吴伟院长为首的山洋理工大学公共管理研究生院的团队，我们双方的合作是这项民调研究成果的基础和前提。其次，要感谢连氏基金的支持，没有雄厚资金为后盾，这项调查是难以想象的。最后，还要感谢上海交通大学国际与公共事务学院及其民调中心的同事们，钟杨教授、陈永国副教授、蒋怡博士、曹永荣博士作为核心团队的成员为本次民调作出了重要贡献，郭俊华教授、魏英杰博士、李振博士、张长东博士、陈慧荣博士、纪江明博士等参与了研讨，赵大海副教授提供了支持和帮助，俞丹姣、高雪花等也做了一些辅助性工作。

本书作为连氏中国城市服务型政府调查项目的主要成果之一，是集体劳动的结果，全书由我和钟杨教授、蒋怡博士、陈永国副教授等拟定写作框架，全部书稿由我和陈永国副教授、博士生顾杰统稿，最后由我定稿。本书各部分的撰稿人如下：前言：胡伟；第一章：钟杨；第二章：蒋怡；第三章：蒋怡（第一节）、李振（第二节）、张长东（第三节和第七节）、魏英杰（第四节）、郭俊华（第五节）、陈永国（第六节）、曹永荣（第八节）；第四章：纪江明。

连氏中国城市服务型政府调查项目今后将每年持续开展，并计划每年推出一部年度性的《中国城市公共服务公众满意度蓝皮书》。本书依据的是2011年的调研数据，也是本系列蓝皮书的首部。希望本书的面世，能够引起学界、政界和社会各界的关注，为推动我国的服务型政府建设起到一定的积极作用。同时，也欢迎广大读者对本书提出宝贵意见和建议，使我们这项工作今后能够做得更好。

胡 伟

2012年11月于上海交通大学国际与公共事务学院

目 录

前 言	1
第一章 总论	1
第一节 研究背景	1
第二节 调查设计	5
第三节 公共服务公众满意度总体调查结果	8
第四节 公众对政府效能、信息公开、公众参与和政府信任 满意度评估	21
第二章 公共服务满意度城市概况	25
第一节 基于公共服务整体满意度得分的城市分层	25
第二节 城市公共服务满意度分领域比较	26
一、“A 类”城市	26
二、“A ⁻ 类”城市	27
三、“B ⁺ 类”城市	31
四、“B 类”城市	44
五、“B ⁻ 类”城市	46
第三节 小结	47
第三章 公共服务分领域满意度评价	49
第一节 城市教育服务公众满意度评价	49
一、城市教育服务公众满意度排名	50
二、城市教育服务公众满意度分项排名	52

三、城市教育服务公众满意度与政府教育投入的关系 ...	55
四、城市教育服务公众综合满意度影响因素分析	58
五、小结	64
第二节 城市医疗卫生服务公众满意度评价	65
一、城市医疗卫生服务公众满意度排名	65
二、城市医疗卫生服务公众满意度影响因素分析	69
三、小结	75
第三节 城市住房和社会保障公众满意度评价	75
一、城市住房和社会保障公众满意度排名	76
二、城市住房和社会保障公众满意度与城市经济发展 水平、政府投入的关系	78
三、城市住房和社会保障公众满意度影响因素分析	81
四、小结	84
第四节 城市公共安全服务满意度评价	84
一、城市公共安全服务公众满意度排名	85
二、城市公共安全服务公众满意度影响因素分析	89
三、小结	93
第五节 城市公共基础设施公众满意度评价	94
一、城市公共基础设施公众满意度排名	96
二、城市公共基础设施公众满意度影响因素分析	101
三、小结	105
第六节 城市文化、体育休闲服务公众满意度评价	106
一、城市文化、体育休闲服务公众满意度排名	108
二、城市文化、体育休闲服务公众满意度与城市投入等 的关系	111
三、城市文化、体育休闲服务公众满意度与政府维度间 的关系	114
四、城市文化、体育休闲服务公众满意度影响因素分析	114

五、小结	118
第七节 城市环境保护公众满意度评价	120
一、城市环境保护公众满意度排名	121
二、城市环境保护公众满意度与政府环保投入等的关系	123
三、城市环境保护公众满意度影响因素分析	126
四、小结	129
第八节 城市公共交通公众满意度评价	129
一、城市公共交通公众满意度排名	131
二、城市公共交通公众满意度影响因素分析	133
三、小结	140
第四章 政策建议	144
第一节 32 个城市公共服务满意度现状及改进思路	145
一、各类城市公共服务满意度现状	145
二、改进思路	146
第二节 提升城市公共服务满意度的政策建议	153
一、完善服务型政府框架,建立适应我国国情的公共服 务职能体系	153
二、扩大公众知情权和参与权,体现公共服务资源使用 的公平与效率	155
三、将公共服务纳入法制轨道,建立以公共服务为中心 的政府绩效观和考核机制	155
四、完善公共治理结构,培育多元化的公共服务供给 主体	156
五、完善公共财政体制,加大转移支付力度	157
六、建立健全政府公共服务供给的监评和问责制度,提 供符合公民真实意愿的公共服务	159

第一章 总 论

为人民服务从来就是中国共产党的执政宗旨,打造服务型政府是中国共产党和中国政府近年来实现这一宗旨的具体体现。如何打造服务型政府和由谁来评估政府服务的绩效就成了打造服务型政府的两个中心问题。我们这本蓝皮书的核心出发点是,服务型政府的绩效评估不能光靠政府报告和政府的一些客观数据,也要靠老百姓的主观感受。如果政府是服务型政府,那它的服务对象或客户就是老百姓,老百姓的声音当然要在政府绩效评估中反映出来。本章首先阐述此项调研的背景。然后就调查方法、范围和过程做个简单的介绍。接下来呈现和总结 32 个城市公共服务满意度的调查结果,包括排名、经济发展与公众满意度排名的关系、32 个城市 8 个领域财政投入与公众满意度排名的关系和各个服务领域的分项数值。最后,本章描述了公众对 32 个城市政府的政府效能、政府信息公开、公众参与公共政策制定的机会和公众对地方城市政府的信任四个方面的评估。

第一节 研究背景

经过三十多年改革开放,中国在经济和社会方面取得了令世人瞩目的成就,但也面临着诸多挑战。在这样一个经济发展和社会转型的重要时期,打造服务型政府是当前中国政府行政改革的核心。

2005年3月,十届人大三次会议的《政府工作报告》中指出:“努力建设服务型政府。创新政府管理方式,寓管理于服务之中,更好地为基层、企业和社会公众服务。”2006年10月,中共十六届六中全会对构建社会主义和谐社会作出了全面部署,强调要“建设服务型政府,强化社会管理和公共服务职能”。2008年胡锦涛在中共中央政治局第四次集体学习上指出:“建设服务型政府,是坚持党的全心全意为人民服务宗旨的根本要求,是深入贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的必然要求,也是加快行政管理体制改革、加强政府自身建设的重要任务。”胡锦涛进一步指出,建设服务型政府,要进行行政管理体制创新,转变职能,优化结构,把公共服务和社会管理放在重要的位置,努力为群众提供方便、快捷、优质、高效的公共服务;要加快法治政府建设,全面推进依法行政;要完善公共财政体系,扩大公共服务覆盖范围;要创新社会管理体制,支持社会组织参与公共服务和社会管理;要全面加强公务员制度建设,加强公务员队伍思想建设、作风建设和能力建设。“十二五”规划也明确提出:“发挥政府的主导作用,强化社会管理和公共服务职能,建设服务型政府,提高服务型管理能力。发挥人民团体、基层自治组织、各类社会组织和企业事业单位的协同作用,推进社会管理的规范化、专业化、社会化和法制化。广泛动员和组织群众依法有序参与社会管理,培养公民意识,履行公民义务,实现自我管理、自我服务、自我发展。”

结合中国共产党和中国政府对服务型政府的论述,可以看出在中国,服务型政府建设不仅仅是要转变政府职能,完善公共财政体系,提供优质公共产品和公共服务,建设服务型政府也包含着法治政府建设、民主政府建设和政府公务员队伍的思想建设、作风建设和能力建设。我们认为一个服务型政府应该是一个廉政高效,透明公开,民主参与,为群众提供良好的生活环境,提供优质公共产品和服务,赢得人民群众信任、爱戴与支持的政府。我们要构建的服务型政府指数必须体现以上重要维度,反映中国各级政府在不断推进政府机