

↓
建设绩效型政府书系

绩效政府

JIXIAOZHENG FU

理论与实践创新

郭 济 主编



清华大学出版社

建设绩效型政府书系

绩效政府

理论与实践创新

主 编：郭济

副主编：龚禄根 高小平 鲍静 郑云峰 卓越

清华大学出版社

北 京

版权所有，翻印必究。举报电话：010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术，用户可通过在图案表面涂抹清水，图案消失，水干后图案复现；或将表面膜揭下，放在白纸上用彩笔涂抹，图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

绩效政府：理论与实践创新/郭济主编. —北京：清华大学出版社，2005.8

ISBN 7-302-11192-8

I. 绩… II. 郭… III. 国家行政机关—行政管理—研究—中国 IV. D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 061896 号

出 版 者：清华大学出版社 地 址：北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 客户服务：010-62776969

策划编辑：张立红(zlh-zlq@263.net)

文稿编辑：崔 伟(cuiwei80@163.com)

封面设计：鼎典智造(北京)企业策划公司

版式设计：孔祥丰

印 刷 者：北京四季青印刷厂

装 订 者：三河市李旗庄少明装订厂

发 行 者：新华书店总店北京发行所

开 本：185×230 印张：27.25 字数：534 千字

版 次：2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 7-302-11192-8/F·1217

印 数：1~4000

定 价：40.00 元

建设绩效型政府书系

编审委员会

主编：郑云峰 卓越

编委：（按姓氏笔划为序）

吴建南	金太军	姜晓萍	张明军
徐双敏	曹现强	董建新	

总 序

政府改革是全球性的潮流，理念、理论和实践这三个基本要素相互作用、相互促进，推动政府改革向纵深发展。理念的价值在于创新，是推动改革的原动力。英国著名管理学家杜拉克指出，“当前社会不是一场技术，也不是软件、速度的革命，而是一场观念上的革命”。一个完整的理论体系，可为改革指明方向、提供说明、铺垫轨迹。实践为改革提供平台，改革要通过实践寻求试点、总结经验，最终，改革也要在实践中得以验证并步入推广。因此，当代政府改革的过程，就是不断提升科学的政府管理理念，不断发展系统的政府管理理论，不断推进政府的改革实践的过程。

20 世纪七八十年代以来，英国、新西兰等西方发达国家对传统的公共行政模式提出挑战，试图打破传统理论和管理模式的束缚，掀起了一股大规模的行政改革浪潮，从雷诺评审、公民宪章运动到绩效合同，等等，改革实践不断推出新的项目、新的举措。这场改革与传统的理论体系相区别，尝试运用公共选择、官僚经济学以及企业管理作为理论基础，这场改革扬起“新公共管理运动”作为统一标示，形成“政府重塑”、“政府再造”、“市场模式”、“分权模式”等创新理念。这样一种理念，又进一步推动西方国家的改革实践，更多的国家卷入其中，乘势而进。众多西方学者，也在积极总结这场改革运动的经验，推出不少理论研究专著，诸如《政府未来的治理模式》、《摒弃官僚制：政府再造的五项战略》、《新公共服务》等，力图对改革实践予以理论说明。也就是说，西方国家 20 多年的新公共管理运动，就是改革理念、改革理论和改革实践相互推动和促进的过程。



同样，中国政府的治理变革也在经历这样一个过程，在实践中提升政府管理理念，铺展政府管理理论，又用创新的理念和系统的理论推动实践的深入发展。近 10 年来，改革实践不断推陈出新，服务承诺、政务公开、行政投诉、政府超市等在全国普遍推广，取得了明显的成效，受到广大人民的欢迎和拥护。在改革的过程中，逐渐形成了服务型政府、责任政府、公平政府以及诚信政府等一些崭新的改革理念。近年来，围绕着这些理念，学界展开了认真的探索，发表了大量的研究文章，出版了不少研究专著，建立了一套相对较为完整的理论体系。可以说，最近几年中国政府改革在广度和深度上取得的重大突破，与改革理念和理论的导向作用是分不开的。

厦门市思明区政府在多年的改革实践中勇于探索，20 世纪 90 年代末，他们在政务公开等方面就做得相当出色。2001 年开始，在国内率先开展公共部门绩效评估工作，创新性地建立公共部门绩效评估指标体系，这项工作得到国内外有关部门和专家学者的赞许，该项目获得第二届中国地方政府创新奖。2004 年，思明区政府与中国行政管理学会、《中国行政管理》杂志社联合举办公共部门绩效管理学术研讨会，来自数十所高校和地方政府的 100 多名代表就如何建立公共部门绩效管理理论体系、如何进一步推进公共部门绩效管理实践等问题进行了热烈的讨论。在这个基础上，结合该区创新行政管理体制的总体设想，他们提出了建立绩效型政府的崭新理念。

党的十六大提出，要进一步转变政府职能，改进管理方式，提高行政效率，降低行政成本，形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政管理体制。建设绩效型政府与这一时代要求正相吻合。作为一种新的政府治理理念，绩效型政府强调效率，注重责任，将公平摆在重要的位置，力求提升公共服务质量，它是对服务型政府、责任型政府、公平型政府等理念的综合，更是对这些政府治理理念的延伸与深化。建设绩效型政府是中国同国际接轨、建立现代公共管理体制的必由之路，是发展社会主义市场经济的内在要求，是提升政府生产力的根本途径。同时，建立绩效型政府，也是贯彻“三个代表”重要思想要求、实现执政为民、树立正确的绩效观以及落实科学发展观的必然。作为一种世界性的政府改革趋势，可以断定，绩效型政府将成为中国政府新一轮行政改革的目标定位或价值取向，绩效型政府的建立将是一场深刻的变革。



摆在读者面前的这套《建设绩效型政府》书系，是绩效型政府创新理念的具体体现，书中既有对理论体系的探讨，涉及绩效目标、绩效预算、绩效审计、绩效评估等具体内容，也包括各级政府、各个部门实践经验的总结。《建设绩效型政府》书系，对于我们总结梳理中国政府改革实践，进一步完善公共管理理论体系，形成新的政府管理模式，提高政府行政效率，具有重要意义。我们期望，有更多的学者及实务部门的工作者加入到该领域的研究中来，真正实现“实践提升理论，理论推动实践”的发展态势。

邵洁
二〇一五年四月

学术研讨会议治理模式新探·(代前言)

——公共部门绩效管理(厦门·思明)研讨会综述

为深入贯彻党的十六大关于深化行政管理体制改革的精神,进一步探索公共部门管理的方法与技术的应用推广,由中国行政管理学会、《中国行政管理》杂志社与厦门市思明区人民政府联合举办的“公共部门绩效管理(厦门·思明)学术研讨会”于2004年6月12日至6月16日在厦门隆重召开。

本次研讨会议题集中,内容前沿,代表公共部门绩效管理这一领域研究的较高水平。同时,本次研讨会亦是一次学术研讨会治理模式的创新探索。治理,是当今公共管理领域一个十分重要的主题。所谓治理,是在众多不同利益共同发挥作用的领域建立一致或取得认同,以便实施某项计划。它的核心特征在于参与主体的多元化以及治理过程中采用的方式与手段的多样化。实际上,举办研讨会也可以实现办会模式的创新,通过多种主体联合办会,共同参与,发挥多种主体的积极性和相对优势,更好地回应社会的需求,提高会议的质量和效果。本次会议,地方政府不是作为一般意义上的学术研讨会赞助者,而是作为具有实质意义的参与者和组织者。本次研讨会突破了以往办会主体形式的单一化以及理论与实践“两张皮”的局限,选择了一个高校学者与政府官员所共同关注的主题,为不同层面的理论工作者与实践工作者进行相互沟通提供了一个良好的互动平台。这次会议的一个显著特点是理论工作者有较深的实践体会,实践工作者有较强的理论导向。通过研讨会的交流、沟通,实现了理论与实践、学界与政界的互动与双赢;通过研讨,加深了对公共管理学科应用性、操作性的理解,进一步感受到公共管理学科发展的潮流所向。与会

人员普遍认为,本次会议可以为公共管理学理论研究提供一种路径选择的思路,可以为公共管理学术研讨提供一种办会模式的借鉴。

以下是对本次会议基本情况和会议研讨情况的综述。

会议基本情况综述

1. 会议筹备情况

为加强工作指导,本次会议专门成立了会议筹备领导小组,由中国行政管理学会、《中国行政管理》杂志社和思明区政府的有关负责同志组成。筹备领导小组下设秘书组、宣传组、后勤保障组、安全组负责会议组织工作。从2004年1月份开始,相关会务小组就进入了前期运作阶段。秘书组遴选出公共部门绩效评估的理念与方法、控制政府成本的实践探索与思路创新等11个专题作为论文征文题目,由筹备领导小组审定并通过中国行政管理学会文件和网站、《中国行政管理》杂志、《光明日报》等媒体发布消息及发函通知,以多种形式介绍会议的有关情况,发布征文通知。

从2004年5月份至会议召开前,会议筹备工作开始按倒计时方式全天候实施。在此期间,筹备小组成员尽心尽力地做好会议各环节的筹备及检查工作,每一个细节都倾注了他们的心血。例如,在会址的选择上,为了将“美丽厦门,魅力思明”的形象展现给与会代表,为了体现厦门市“城在海中,海在城中”的独特风格,筹备组精心选择了位于厦门筓筓湖畔的白鹭洲大酒店作为会址,为与会代表提供了良好的会议环境。又如,在接待工作方面,会务组也进行了悉心的安排。按照计划,6月12日是代表报到日,会务组考虑到远方的代表可能会提前到达的情况,于11日就在报道地点设立报到处。报到日当天,接待组全天在机场、火车站迎接代表,一直工作到很晚才撤离机场,保证把每一位代表都顺利接送到会议举办地。

2. 论文评审情况

从2004年3月21日到征文截止日,会务组共收到各类应征论文83篇。实际上,在报名日期截止后,仍有不少单位和同志要求参加会议并提交论文。会务组对提交论文进行初步梳理,大致分成公共部门绩效评估、公共行政体制创新、公共部门绩效管理 and 电子政务、降低行政成本的方法与手段等几种类型。

为鼓励与会者撰写论文的积极性,提升会议论文质量,会议筹备领导小组决定



本次会议举办应征论文评奖活动。整个评奖过程设置了四道严密的甄选程序，以保证评奖过程的客观公正性：①在筹备领导小组下，成立“公共部门绩效管理研讨会”论文专家评审委员会，由7位国内知名专家、学者组成。评审委员会对提交的83篇论文进行了认真严格的评审，选出58篇论文作为研讨会推荐论文。②会议秘书组根据专家意见，向获得重点推荐的46位论文作者发出会议邀请通知，并将入选论文汇编成册。③由5位专业人员对入选的论文进行匿名评审打分，经过加总得出每篇论文的分值情况。④论文评审委员会以论文得分为基础，最终评审出37篇获奖论文。其中，特等奖2篇，一等奖5篇，二等奖10篇，三等奖11篇，优秀奖9篇。

3. 代表参会情况

此次学术研讨会的参会代表情况体现出三个鲜明的特点：一是各界代表参会热情高。自筹备领导小组通过多种媒体发布会议消息、发函通知后，得到了各界代表的热烈回应，各地的专家、学者、地方政府官员踊跃报名参会，出席本次会议的有120多位正式代表。包括特邀嘉宾、列席代表和新闻媒体等有关单位，共有200多人参加了开幕式。二是代表构成的多元化。与会代表中，有全国人大内务与司法委员会和国务院办公厅、人事部、中央编委办公室、国土资源部、国家信访局、机关事务管理局等8个中央部委相关部门的负责同志；有中国行政管理学会以及各省行政学会的代表；有北京大学、复旦大学、北京师范大学、西安交通大学、厦门大学等数十所高等院校的专家学者；有国家行政学院、福建行政学院、重庆行政学院等11家行政学院（党校系统）的代表；有北京市、福建省、广东省等地方政府及其部门的实践工作者。三是代表整体学术层次较高。既有院校、研究机构的理论工作者，也有绩效评估实务相关部门的专家；既有行政学领域的专家学者，也有其他相关学科领域的学术同仁；既有年长、资深的教授、专家，也有年轻而富有蓬勃朝气的青年教师、博士、硕士和实务工作者；既有多年来致力于我国公共部门绩效评估领域之开拓并卓有成就和贡献的专家学者，也有近年来开始对公共部门绩效评估产生兴趣并投入研究的同行。其中，具有教授职称的专家、学者就有30多位。

此次研讨会之所以能够吸引高层次的众多专家学者的积极参与，我们体会其原因主要在于：一是会议选题切中前沿。加强公共部门绩效管理，建设高绩效的政府组织，既是当代西方国家新公共管理运动的主题，又是我国地方政府行政改革的核心价值取向。同时，它又是行政学界的专家、学者所关注的前沿课题。可以说，“公



共部门绩效管理”是目前国内外理论界与实务界所共同关注的焦点，本次研讨会选取这样一个主题，既顺应了当代政府管理改革的潮流，又实现了不同参与主体的良性互动。二是举办时机恰当。本次研讨会召开之时，恰逢全国上下牢固树立和认真落实“科学的发展观、正确的政绩观”之际，因而具有格外重要的现实意义。“正确的政绩观”实际上就是以现代绩效型政府为取向的办实事、务实效、求实绩的政绩观。落实科学的发展观，树立正确的政绩观，关键是要建立科学合理的政绩考核机制，通过制度和机制来引导树立正确的政绩观。同时，公共部门绩效管理的研究与探索，也适应了党的十六大提出的“提高行政效率，降低行政成本”的行政管理体制改革的基本要求。

会议研讨情况综述

本次研讨会自始至终学术争鸣气氛浓厚，与会代表分别从理论与实践的不同角度有所侧重地探讨了“公共部门绩效管理”的相关问题，碰撞出了许多思想火花。本次会议第一天共有 11 名代表在大会上发言，两场小组专题讨论后，又有 8 名小组代表作大会发言。会议期间，学术气氛活跃，多数问题的争鸣相当热烈，见仁见智。现将大会发言与小组讨论的主要观点综述如下。

第一，绩效评估研究必须遵循实践取向

与会代表一致认为，作为一门实践取向的学科，应该将绩效评估的研究重心放在如何在实践工作中对公共部门绩效进行评估。因此，在讨论中，代表们主要是结合实践部门所反映的问题，对绩效评估指标构成及其权重的设计、评估结果的运用、如何完善我国公共部门绩效评估等方面进行深入探讨。

第二，公共部门绩效评估遇到的障碍与存在的问题

一个“难”字道出了与会代表的共同心声。代表们普遍认为，绩效评估作为提升公共部门绩效的有效管理工具与方法，其意义和作用是不言而喻的。但是，现阶段要做到客观、科学、公正的评估是相当困难的。厦门大学卓越教授指出，当前公共部门绩效评估困难的主要原因是管理目标复杂、产品形态特殊、产品标准多维、价格机制缺乏和生产要素独特。华北电力大学的高富锋同志侧重揭示了公共部门绩效评估在主体方面存在的不足：政府绩效评估主体的单一化、政府绩效评估主体缺



乏独立性、评估参与主体缺乏代表性和广泛性、评估参与主体信息不对称等四个方面。福州大学王健教授则从《统计法》角度对政府绩效信息的可信度问题作了分析。他的看法是：要开展公共部门绩效评估，其首要前提是要确保所得到的绩效信息的准确性。一些实际工作部门的代表，立足地方政府绩效评估的实践，提出了操作过程中存在的问题：如何设计指标体系，在通用指标的基础上又能兼顾各地实际情况；如何设计指标权重；如何使评估对象认可评估结果；如何应用评估结果等。

第三，深入开展公共部门绩效评估的建设性意见

与会的专家、学者、实践工作者分别从理论与实践、学科研究与实际操作的角度，纷纷为进一步推进我国公共部门绩效评估献计献策。湘潭大学彭国甫教授指出，从本质而言，绩效评估是一种工具，关键是怎样用好这个工具。为此，他主张从制度层面来建构多元的绩效评估体系，并吸引有关部门（如党委组织部、财政局、智囊机构等）参与评估。暨南大学董建新教授认为，开展绩效评估时必须重视被评估地区、部门的实际情况（如某地区的历史文化传统等）；并指出，在企业中，绩效评估工作是由企业内部优化机制所推动；而在政府，则与当地领导的重视程度相关，因此，要特别注意政府与企业的体制区别。河北经贸大学郭晓君教授则主张以学科研究的发展推进绩效评估工作：加强多学科的交叉研究，增加绩效评估原创性成果，专家研究应注重实践导向等。思明区人民政府区长郑云峰则从建立强有力的制度保障、建立和完善绩效评估机构、建立公共部门评估信息系统、加大舆论监督力度等四个方面，为深化我国政府绩效评估提供了颇有价值的基本思路。陈添友、董俊等实践部门代表总结了一些实际工作中的体会：指标的设计必须有利于调动被评估对象的工作积极性，必须广泛征求各方意见，秉持以人为本的理念；指标权重应根据各部门、地区实际情况来设定，“各块结合”，并进行加权处理，以避免某些因素（如直管领导的个人好恶）产生对评估结果决定性的影响等；在通用指标的设计上，应有一些负指标或否决性指标。此外，绩效考核结果必须得到应用，以保证绩效评估工作的严肃性。

第四，体制问题是影响政府绩效的关键因素

体制问题对于公共部门绩效管理的重要性受到了与会代表的广泛关注与高度重视，这也是本次研讨会专门组织公共行政体制创新组进行专题讨论的主要原因。复旦大学的竺乾威教授、南京师范大学金太军教授认为，公共部门绩效评估作为一种



从技术层面改善公共行政、推动政府绩效的工具，具有非常重要的意义。但是，政府行为有效性的持续提高，还有待于从体制上着手，健全政府体制。换言之，在从技术层面入手的同时，政府还必须从体制方面的改革入手，进一步加强民主建设，才能从根本上解决政府低效问题。竺乾威教授还结合西方新公共管理运动的发展状况，指出我国在引入和借鉴这种先进管理理念时可能遇到的问题，而其中最大的问题就是体制障碍。对此，华东政法学院张明军教授深表赞同，并指出在我国政府实施绩效评估存在的“双轨制”约束，即评估面临着以何种主体的评估为主的问题，究竟是以党委的评估为主，还是以人大的评估为主。而且，执政党的绩效是否也需要接受评估等也是值得探讨的。

第五，绩效标准的设置、指标体系的建构是绩效管理的核心

绩效标准既是管理工具，又是监测、考察、衡量、评价政绩的“指示标”、“前进方向”，为行政管理体制改革和绩效管理提供了技术支持，因而就自然成为与会代表重点探讨的焦点问题。中国行政管理学会副会长高小平在大会发言中阐述了绩效标准是绩效管理核心的观点。他在总结我国政府机关绩效标准的发展现状与特点的基础上，借鉴绩效标准的国际经验，对建立机关绩效标准提出几点建议：要把利用评估结果纳入评估标准；建立政府机关绩效分类分层级的指标体系；突出重点，当前重点是直接面向企业和群众的公共服务部门及政府机关内部管理；制订“政府绩效与政策评价法”等。国家行政学院吴江教授简要介绍我国目前正要引进的欧洲公共部门绩效通用评价框架(CAF)的内容与主要特点，并指出其对我国的借鉴意义在于：基于民主精神和激励为本的考评宗旨、追求质量和卓越比数字更重要、提供可比性绩效的通用模型、控制行为过程与追求结果的统一性、有利于竞争择优机制的形成、最佳实践的标杆推动组织的变革、人性化的自我评估是对传统管理考核的挑战。厦门大学卓越教授阐释了思明区公共部门绩效评估指标体系的六个特点：部门指标与通用指标相结合；定性指标与定量指标相结合；传统指标与现代指标相结合；正数指标与负数指标相结合；基本指标与修正指标相结合；过程指标与结果指标相结合。

第六，公共部门绩效管理必须注重过程与结果的有机结合，控制与激励两者并重

四川大学姜晓萍教授以成都市政府流程再造为例，旗帜鲜明地指出公共部门流程再造(BPR)是今后政府绩效管理的发展趋势之一，得到了与会领导与代表的一致认



同。沿着她的思路，与会代表普遍认为，公共部门绩效评估与流程再造是改善政府管理的两个有效工具。所不同的是，绩效评估侧重于结果评价的角度，而流程再造则是从过程控制的角度，但两者可以实现有机结合，共同提升公共部门的管理绩效。同时，它们在政府管理实践中也都面临着同样的问题。西安交通大学的朱正威教授指出，无论是成都市的 BPR 还是思明区的绩效评估，都涉及到如何引导政府权力重新组合的问题，它的应用势必会涉及更大范围内的行政体制改革。这势必会引发既得利益者的不满，而成为改革的阻力和障碍。针对这一问题，山西运城市委书记张建合同志、暨南大学卢文刚同志均主张，实行公共部门绩效管理，无论是绩效评估，还是流程再造，不仅要有制约，也要有适当激励。也就是说，制度设计不仅要着眼于控制和约束低绩效或无效的行为，也要从积极角度激发公务员主动实现高绩效的行为。因此，绩效管理必须与公共部门的主体目标相结合，从公务员的职务、物质(工资)、组织氛围(例如营建一个学习型的组织)等方面建立绩效激励措施。

第七，绩效管理是一项战略导向的系统工程

绩效管理涉及到体制的创新、权力的重组与流程的再造，必须循序渐进地进行；同时还必须和公共部门的战略紧密结合，才能称得上真正意义上的绩效管理，这是与会代表达成的共识。西南交通大学王谦教授认为，绩效管理不管是从过程还是从结果着手，都要关注以下三点：一是重视“一把手”问题，当前体制下“一把手”的作用不言而喻；二是绩效管理是个系统工程，必须找到公共部门的核心问题，再循序渐进；三是绩效管理必须有战略层面的引导。中国行政管理学会学者张定安也强调了绩效管理过程中战略的重要意义，指出要从整体上以全新的绩效管理办法来替代原有的评估体系，必须先从“使命战略”开始对原制度进行全面彻底的再思考，并重新构建现有的财政管理体系，而不是对原有制度进行细枝末节的修修补补。北京大学肖鸣政教授指出，政府流程优化要注重评价标准的确定，要在全面分析的基础上确定可以应用 BPR 的公共部门(也就是说，可能有些公共部门并不适合开展 BPR)。

第八，电子政务是降低行政成本、提升政府绩效水平的一个有效手段

对于电子政务及降低行政成本的问题，与会代表虽然有分歧，但大家一致认为电子政务作为一种合理的手段，是“科学技术是第一生产力”在政府管理中的体现。北京航空航天大学马建臣教授指出，电子政务作为一种管理手段，它的应用可以带



来以下积极效果：工作效率的提高、权力寻租行为减少、提高政治民主化。但与此同时，当前电子政务尚存在诸多问题，如不能确定哪些职能应当纳入电子政务的范围；技术开发人本身不具备政府管理经验，所开发的软件与现实需要脱节；政治体制的约束；政府决策尚未透明化，等等。这些问题都会影响电子政务的发展。华中科技大学徐晓林教授、东北财经大学饶会林教授、深圳大学张定淮教授均认为，电子政务的发展本身也是需要耗费成本的。因此，必须全面分析和正确认识电子政务与政府成本的关系。电子政务目前是个努力方向，可能短期内会增加政府内部成本，但如果电子政务得到完善，那么社会成本将大大降低。因此，推进电子政务有个价值取向的问题，从这个角度看，不能拘泥于眼前的投入成本；但对于政府采购、人员经费支出等，则要在政府内树立成本观念，完善程序管理，强化绩效考核。

目 录

第 1 部分 公共部门绩效评估

思明区公共部门绩效评估实践与探索	3
公共部门绩效评估初探	13
价值取向是地方政府绩效评估的深层结构	25
基于逻辑模型的地方政府绩效评价指标设计	35
论我国“公共部门绩效考核”的理念及方法	47
加强警务管理的长效机制——厦门市公安局集美分局开展派出所绩效 评估的探索	57
深化政府绩效评估推进人事制度创新	65
基于战略管理框架的政府绩效评估机理研究	75
关于构建我国政府部门绩效评估模式的思考	83
关于开展公共部门绩效评估的探讨	91
基于利益相关主体及作业活动分析的政府绩效指标设计方法研究	101



第2部分 公共行政体制创新

思明区公共管理创新的特点与取向	121
公共部门绩效评估对深化行政管理体制改革的作用——以厦门市思明区 司法局绩效评估活动为例	131
地方政府管理创新之管见	137
当前我国行政申诉制度建设的意义与路向选择	145
浅谈创新行政管理体制构建高绩效的服务型政府	155
创新行政管理体制构建高绩效的服务型政府	169
深化行政体制改革要着眼于公共性和服务性	177
立足改革创新推进政府能力建设	189
突破政府职能转变的难点	195
政府工作全面质量管理初探	203

第3部分 公共部门绩效管理

公共部门服务流程再造的实践探索——以成都市为案例	221
对政府及其公职人员实行绩效管理问题研究	235
平衡计分卡与公共部门绩效管理	247
“以民为本”的绩效型“街道—社区”管理模式的探索——北京朝阳区 八里庄街道“社区政务工作站”模式的经验	263
政府绩效分析的不同视角	275
政府绩效审计初探——思明区开展绩效审计的实践与认识	289