

服务型 政府建设研究

对我国服务型政府建设的基层政府——乡镇的服务能力进行了实证性分析,国内尚未见此类系统的服务型政府研究的成果。

吴玉宗/著

经济日报出版社

服务型 政府建设研究

本书是“服务型政府建设”系列丛书之一，旨在探讨服务型政府建设的理论、实践与政策，为政府建设提供理论支持和实践指导。

作者：王志刚

中国社会科学出版社

服务型 政府建设研究

吴玉宗 / 著

经济日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务型政府建设研究/吴玉宗著. —北京:

经济日报出版社, 2007. 7

ISBN 978 - 7 - 80180 - 736 - 6

I. 服… II. 吴… III. 国家机构—行政管理—研究—中国.

IV. D630. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 099932 号

服务型政府建设研究

作 者 吴玉宗

责任编辑 范静泊

责任校对 吴仲生

出版发行 经济日报出版社

地 址 北京市宣武区白纸坊东街 2 号(邮政编码:100054)

电 话 010 - 63567684(编辑部) 63567683(发行部)

网 址 www. edpbook. com. cn

E - mail jjrb58@ sina. com

经 销 全国新华书店

印 刷 北京振兴源印务有限公司

开 本 787 × 1092mm 1/16

印 张 14. 75

字 数 220 千字

版 次 2007 年 7 月第一版

印 次 2007 年 7 月第一次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 80180 - 736 - 6

定 价 28. 00 元

版权所有 盗印必究 印装有误 负责调换

目 录

第一章 服务型政府的一般理论	1
一、服务型政府的概念	1
二、服务型政府的基本含义	11
三、服务型政府的基本职能	21
四、服务型政府的基本特点	24
第二章 服务型政府建设的背景分析	38
一、我国服务型政府建设背景的综合分析	38
二、建设服务型政府——我国市场经济发展的必然要求	46
三、服务型政府——社会稳定和社会持续发展的客观压力	49
四、SARS 危机——促成服务型政府的社会共识	52
五、加入 WTO——外力驱动下的应对行动	54
六、服务行政——国际政府改革的影响	57
七、服务型政府——我国政府改革自然演进的归宿	60
八、网络时代为建设服务型政府提供了技术支持	62
第三章 服务型政府之服务对象和服务内容研究	67
一、什么是公共服务	67
二、服务型政府之服务对象研究	71
三、服务型政府的服务内容	75

第四章 中国建设服务型政府的阻力因素分析	96
一、服务型政府建设阻力研究的一般观点介绍	97
二、我国服务型政府建设的特点	99
三、服务型政府建设的阻力因素分析	103
第五章 服务型政府建设现状研究	119
一、当前服务型政府建设的概况	119
二、服务型政府建设的基本内容	127
三、服务型政府建设存在的问题	138
四、几点结论	145
第六章 我国服务型政府建设的路径选择与当前措施	151
一、服务型政府建设路径的几种观点介绍	151
二、路径选择和服务型政府路径选择之涵义	152
三、我国服务型政府建设路径选择	154
四、当前我国建设服务型政府的基本措施	165
第七章 服务型政府建设与和谐社会的构建	171
一、服务型政府与和谐社会的概念和出台背景	171
二、服务型政府建设与和谐社会构建的关系	174
三、和谐社会建设对政府的基本要求	182
四、建设服务型政府,推动和谐社会的构建	188
第八章 乡镇公共服务能力问题研究	195
一、调研基本情况	195
二、乡镇政府管理服务职能的现状	196
三、农村治理和乡镇管理服务中存在的问题	198
四、乡镇管理和服务存在问题的根源	206
五、乡镇改革的观点和思路	211
六、对策与措施	215

参考文献资料.....	226
-------------	-----

后 记	228
-----------	-----

第一章 服务型政府的一般理论

一、服务型政府的概念

服务型政府是由两个基本词汇组成的,这就是服务和政府。

(一) 服务

《新华词典》的解释是:“为一定的对象工作。”^[1]

《汉语大辞典简编》的解释是“(1)为社会或他人利益办事。(2)犹任职。”^[2]

《经济大辞典》的解释是:“服务即劳务。”该辞典解释劳务为“又称服务。指以劳动的形式而不以实物形式为他人提供某种使用价值的经济过程。”^[3]

我认为,第一个解释有其缺陷,即把服务理解为一个单方面的行为,而且是服务者的高尚的行为,给人以这样的服务是服务者无偿的、没有报酬的为对象工作。在现实生活中,我们经常这样使用这个概念。特别是在用于政府及其工作人员的时候,更是在这样的意义上使用它。“为人民服务”这样的话就好像政府及其工作人员完全是出自道德的高尚、思想的先进而给大家提供无偿的劳动的感觉。这显然不符合事实,因为服务者是以得到某种利益为条件才提供这样的服务的。服务者和被服务者之间是一种交换关系。双方之间各有其权利义务关系,不存在单方面无偿提供劳务的情况。如果说,现实中存在这样的单方面服务的现象,也肯定不是一种常态。政府作为一个高度组织化和超大型化的组织,不可能是一个提供无偿服务的机构。其庞大的工作人员队伍也需要生存和发

展,他们也不可能提供无偿的服务。为什么人们会觉得政府是在无偿服务呢?是因为政府提供的服务很少直接向使用者收费,而是通过强制性的税收来实现其有偿性的。

第二个解释的第一种用法和《新华词典》的解释是一样的,不再分析它。第二种用法指在某个单位任职。这个服务显然是双方的交换关系。

经济大词典的解释意思比较清楚、明白。服务就是为他人提供非实物的使用价值的活动。而且,这种服务的提供基本上建立在交换的基础之上,建立在相互需要的基础上,是服务主体与服务客体双方自愿的交换过程。我认为,服务型政府中的服务显然是这样的服务。政府及其工作人员通过税收等方式从社会组织和公民这里获得了应该的报酬,所以,它有义务为社会组织和公民提供服务。因此,服务型政府实际上应该是政府必然的责任和政府的基本属性。但是,政府的服务有特殊性,它的服务不只是劳务形式,还要包括实物形式。这种实物形式的东西就是公共产品。因为这样的产品是社会需要而且私人和私人组织不会提供的。所以,政府服务应该是提供公共产品和劳务的活动。

(二) 政府

《辞海》:“政府,即国家行政机关。国家机构的组成部分。”^[4]

《布莱克韦尔政治学百科辞典》:“就其作为秩序化统治的一种条件而言,政府是国家的权威性表现形式。其正式的功能包括制订法律,执行和贯彻法律,以及解释和应用法律。这些功能在广义上相当于立法、行政和司法功能。”^[5]

《当代中国政府与政治》:“从多方面考察,在有阶级的社会里,政府的定义应该是:政府是国家进行阶级统治、政治调控、权力执行和社会管理的机关。”^[6]

政府是国家的行政机关是从狭义的角度诠释政府的含义。显然这是不全面的。政府应该是整个国家统治和社会管理以及提供公共服务的机关。因为按照狭义政府定义,政府就被分割了,虽然国家机关建立在分工和分权的基础上,但就其实质而言,他们是一体的。也只有它们的一体化,才能有效地履行国家统治和社会管理的职责,也才能为广大的公民服务。并且政府本来就是国家的权威性表现形式,应该是一个统一体。所

以,我认为《布莱克韦尔政治学百科辞典》对政府的解释是比较客观和全面的。

人们一般认为政府是一个具有强制性、法定性、执行性、公共性等基本属性的实体,在这些特性中,毫无疑义的,其首要的属性是公共性。因为公共需求和公共利益的存在是政府存在的根本前提。人们之所以需要政府,就是需要政府来满足公共需求、实现公共利益。政府的这种公共性就决定了政府的服务性特征。从经济学的观点看,政府并不是无偿为公民提供服务的,是广大的纳税人用自己纳的税来购买自己需要的服务,而由纳税人的税收供养的政府机关及其工作人员就应该给广大的纳税人服务。从政治学的角度来看,政府是公民需要公共服务(社会秩序和公共产品)而将自己权利之一部分让渡出来,并且用自己交纳捐税的收入来供养而建立起来的一个公共机关,人民赋予这个公共机关一定权力就是让它从事公共管理和公共服务。

(三) 服务型

服务型政府和服务政府两个概念应该是有区别的。服务 A,指 A 是单纯的、仅以服务为纯粹职业或任务的。如我们经常说的服务行业,这个行业就纯粹是提供服务的行业。服务型 A,说明 A 以服务作为主要的工作或者主要的任务,它还在此之外从事其他的工作或承担其它的工作。服务政府和服务型政府也应该有这样的区别。服务型是指这个机构以服务作为主要的任务,其表现形态主要是服务的。服务型政府的服务型的意思也就是:政府是以提供公共服务为主要职能和主要任务的,不排斥政府可以有其他的职能和任务,但是,从这些职能和任务与公共服务职能和任务的关系来看,公共服务是主要的,其他则是次要的。在政府的表现形态上,政府应该是经常在为公民、社会组织和社会服务着的,而不是表现为在为政府本身而工作着。现在有的基层政府,有时给人们的感觉就是在为上级政府服务着,而不是为老百姓服务着的,成天在应付上级的检查,完成着上级交待的任务,准备着接受上级的考核和评估。这样的政府虽然仍然是在服务的,但它就不是服务型的,因为它是在为政府本身服务的。服务型是指以为公民、社会组织和社会服务为主要内容和任务的。

(四) 服务型政府

(1) 服务型政府和公共服务型政府

当前,服务型政府这个术语在使用时,出现了两种使用方法。一种是直接使用服务型政府,另外一种是使用公共服务型政府。甚至更多的人使用公共服务型政府的提法。我觉得加上公共两个字是多余的。因为政府本身就是公共性的机构。作为公共性机构,它提供的服务从应然的角度讲,当然应该是公共的服务。因此,政府服务就是公共服务,服务型政府就是公共服务型政府。如果政府在没有经过公民的民意机构的认可,用自己掌握的公共权力和公共资源去为特定的集团和私人服务,政府就丧失了其基本的属性,就是公器私用了,就是政府的腐败了。所以,我觉得使用公共服务型政府完全没有必要,直接使用服务型政府就完全涵括了公共服务型政府的意思了。

(2) 几种服务型政府的概念和观点

服务型政府这个概念人们使用率很高,但是其真正的内涵是什么,在使用上其意义差别比较大。^[7]

为了帮助我们理解服务型政府的涵义,我们先列举几种定义:

第一,“服务型政府是经人民代表大会授权,受人民委托,以维护广大人民群众的根本利益为服务宗旨,通过对社会实行规范、公正、高效率的管理,实现最大多数人的最大福利的政府”^[8]

第二,“所谓服务型政府就是指政府遵从民意的要求,在政府工作目的、工作内容、工作程序和工作方法上用公开的方式给公民、社会组织和社会提供方便、周到和有效的帮助,为民兴利、促进社会稳定发展。”^[9]

第三,“公共服务型政府就是在公民本位、社会本位理念指导下,在整个公民民主秩序的框架下,通过法定程序、按照公民意志组建起来的以为公民服务为宗旨并承担着服务责任的政府。”^[10]

第四,“什么是公共服务型政府,经济学上有一个明确的定义。用通俗的语言说,公共服务型的政府就是提供私人或者社会不愿意提供,或者没有能力提供的公共产品的组织。”^[11]

第五,公共服务型政府是“为社会提供基本而有保障的公共产品和有效的公共服务,以不断满足广大社会成员日益增长的公共需要和公共

利益诉求,在此基础上形成政府治理的制度安排。”^[12]

上面是直接给服务型政府下的定义,分别从自己的认识角度揭示了服务型政府的基本涵义。这些定义给我们理解服务型政府,很多启发,但是认真推究下来,却仍然感到未尽其意。

还有些专家没有明确给服务型政府下定义,而是也从不同的角度论述了服务型政府的一些问题。主要有以下几种:

第一,服务型政府主要是指政府服务的理念或者服务精神。施雪华教授认为应该有政府服务的理念。“这一理念要求中国政府的所有法律、规则和行为都必须贯彻服务精神和准则,而不是单纯的统治和管理。”^[13]

第二,服务型政府主要是指政府的角色。张康之教授说:“政府角色的自觉转变,不仅从统治的角色改变为管理的角色,而且要从管理的角色改变到服务的角色上来。”^[14]

第四,服务型政府主要指政府的职能和功能。李文良教授认为:“服务是政府的首要职能。”^[15]著名经济学家高尚全认为建设公共服务型的政府,因为政府的“公共服务功能没有很好的发挥。”^[16]

要给服务型政府下一个定义还真正不容易。因为服务型政府的涵盖面非常广。它既涉及政府的观念或者理念层面,又牵涉到政府的职能或者功能问题,它还关系到政府的制度层面,也还包括了政府的行为方式和方法。难怪前面的明确定义的概念都让人感到意犹未尽。另外四个论述本身也不是给服务型政府下定义,而是从自己的角度来阐述服务型政府的特点。因此,它们也有自己的片面性。

(3) 服务型政府的概念

我认为,服务型政府概念主要是应该揭示政府的角色定位和明确政府与公民、社会的关系。服务是政府的基本属性,也是政府最基本的职能,这是由政府与公民的关系决定的。要给服务型政府下定义必须首先搞清楚公民、社会与政府的关系,再搞清楚服务在政府的目的和任务中的作用,最后我们再把服务和政府结合起来考虑。

首先,我们来看一看公民、社会和政府的关系。前面我们已经论述过,人类社会随着社会生产力的发展,社会主体产生分化,并逐步形成组织。各个组织为了避免内部和外部之间因为利益冲突而造成无谓的消

耗,以最小的成本换取最大的利益而相互订立契约,把自己的一部分权利让渡出来,形成公共权力。这个公共权力的表现形式就是政府。政府要根据让渡权利的成员的要求和规定来管理公共事务,并且根据管理公共事务的需要来行使公共权力。因此,从本质上来说,政府本身并不是一个天生的统治和控制机构,而是一个适应社会公众需要而产生的、为社会提供公共服务的机构。公众赋予它管理的任务本身就是让它为广大的公众服好务。因此,政府和服务不仅是不矛盾的,而且,服务就是政府的本质所在,也是政府最基本的职能。当然这样的推论是使用西方社会契约论的观点来说明的。但是,不管怎么说,在民主主义的国家里,政府是由纳税人供养的,是人民需要政府这个公共权力机构来提供公共服务,所以人民才义务交纳税收的。被人民供养起来的政府,当然就是人民的雇员,是为公民服务的机构。从这个意义上说,政府的最基本的属性就应该是公共性和服务性。

历史上很多的专制主义的政府,之所以总是不能长久赢得人民的信任,就是因为其没有在实际的政府活动中体现出公共性和服务性来,而是一个人政府,一个家族之天下,一个集团的国家。所以这样的政府总是短命的。民主主义倡导人民主权以来,政府逐步成为人民控制中的工具,成为天下之公器,政府也越来越成为了为公民谋利益的服务机构。在我国,社会主义的性质规定了我国政府的公共性和服务性,这是毫无疑问的。

其次,我们应该弄明白服务在政府的目的和任务中的作用。前面我们已经论述了政府的本质属性是服务性,那就是说,政府存在的目的就是要为公民和社会组织服务。如果人们不需要政府的服务了,政府就没有存在的价值了。这是我们从民主主义的理论角度进行的论证。有的人会提出这样的问题,在阶级社会里,政府的目的还是服务吗?答案是肯定的。不是政府服不服务的问题,而是政府为谁服务和服务的内容的问题。就是在阶级社会里,政府也不纯粹是为了统治和镇压而存在的,它也承担着为社会服务的职能。在阶级社会里,政府仍然在某种程度上为公民提供了一定的服务。如果在阶级社会里,统治阶级只有镇压和搜刮,就会使阶级矛盾无限激化,最后出现恩格斯所说的两个阶级在无谓的冲突中消灭掉的情况。这不仅是统治阶级不愿意的,被统治阶级也是不愿意的。

因为不管统治者还是被统治者都需要在这个社会里生存下去。

我们知道,政府的目的是在阶级社会里是要维护统治阶级的统治,为统治阶级服务好,同时,为了使被统治阶级能够不起来反抗和大规模暴力对抗,政府也要适当地为被统治阶级提供一定的服务。如在封建社会里,中国的封建帝王也要搞轻徭薄赋,也要赈济灾民,还要兴修水利等。在资本主义社会,也要提供社会保障等。在社会主义的社会里,政府是人民的政府,政府的目的是为广大公民提供有效的服务。

从政府的任务来看,服务也是政府最重要的任务。一个政府,其任务很多,需要发展经济,需要加强国防,需要为人民提供社会保障,也需要为人民提供教育、文化、卫生、体育等条件。这些任务有的是直接为公民提供服务的,有的也是间接提供服务的。我们仅从直接服务来说,它就是政府最基本的任务。因为政府就是提供私人或者社会不愿意提供,或者没有能力提供的公共产品的组织。

我们再把政府和服务结合起来看。为什么人们会感到政府和服务是风马牛不相及的呢?因为政府自从产生以来,长期成为了广大公民不可控制的异化产物。虽然在理论上人们也认为“天下乃天下人之天下,”也认为政府是全体国民的政府,是为天下苍生作主和谋利的。但是,在长期的人类历史上,政府并没有成为人们的福音,而是广大劳动人民的枷锁。政府一直成为了强势集团或者强势的阶级控制、剥削和压榨人们以实现自己利益的工具。在那里,政府提供公共服务的职能被排挤到了很小的程度,甚至是略等于零的程度。人们根本就看不见政府的公共性和服务性之所在。如马克思所说,政府成为了凌驾于社会(人民)之上而对人民进行镇压和控制的机构。这里的政府彰显在人们面前的,似乎就是一个完完全全的恶的存在。在这样的状况下,人们就不会感到政府是服务性的。无政府主义者正是只看到政府的这个方面,所以,他们致力于要摧毁政府而建立一个没有政府的社会。

但是,自从人民民主制度,特别是宪政制度建立以来,广大的人民拥有了对国家的管理权力,他们对政府的约束和控制能力增强了,政府再也不是也不可能是自外于人民的无所顾忌的统治机构了,它必须或多或少地履行为广大公民和社会服务的职责。我认为,政府和服务的结合在古代如果是不可能的话,在当代民主社会就是肯定的、必然的。资本主义社

会的政府在建立社会保障制度、为广大公民提供教育、文化、卫生、体育的服务方面,做了大量的工作,彰显了自己的公共性和服务性,已经成为人们公认的事实。在我国,社会主义制度的建立,人民当家作主的权力得到了充分的肯定和一定程度的实现,人民对政府也有了比较大的控制能力和约束能力。人民的政府为人民已经成为官方和民间的共识,政府为人民服务就是理所当然的事情了。

那为什么在我们国家人民到现在才提出服务型政府建设的目标呢?过去的政府是不是服务的政府呢?可以说,我们过去虽然理论上和宪法上确认了人民当家作主的观念,但是,由于我们长期实行计划经济体制,政府成为全能的政府,政府把社会的大多数事情都包揽下来,人们成为了政府随便安排和调配的一种资源,没有选择权,人们的一切都被政府管辖管理着。人们不能感到政府在为自己提供服务,而只享受到政府对自己的管理。在计划经济体制时代,是谈不上服务型政府的。政府是一个比任何时代都强势的政府,人们是完全弱势的存在。那样的政府是属于管理性的政府。在管理性政府下面,人们对于政府只有义务,没有权利,人们甚至没有“私”的空间。我们打破计划经济体制以后,政府要复归其本位,只从事“公”的领域的管理,其服务的职能和本性就开始彰显出来了。在社会主义市场经济体制下,政府的作用主要在于提供公共产品和公共服务。所以,政府和服务在社会主义的民主国家里,是可以紧密结合起来的。

那么,什么是服务型政府呢?综合前面的专家、学者们的看法,我认为:所谓服务型政府就是指遵从民意的要求,在法治的框架下,用公开政府工作目的、工作内容、工作程序和工作方法的方式给公民、社会组织和社会提供公正、优质、廉价、高效、方便的公共产品和服务,达到为民兴利、促进社会稳定发展之目标的政府。

根据以上定义,这个概念界定了如下的问题:

第一,服务型政府的服务主体是各级政府及其工作人员。就是说,政府及其工作人员是公共服务的提供者,向广大的公民、社会组织和社会提供公共服务是他们的法定的义务,是国家宪法及其相关法律规定的。

第二,政府的服务对象是广大的公民、社会组织和社会。政府应该为哪些人提供服务呢?应该是国家的公民、依法成立的社会组织和社会上

人们的公共需要。当然这里具体应该提供什么样的服务和什么程度的服务,应该根据国家法律来决定。不是任何人的私人领域的事情也可以要求政府提供公共服务的。比如一些公民自己的钥匙锁在自己的家里了,打电话给119,让消防官兵帮助取钥匙,就是让政府提供了私人领域的服务。其实,消防官兵完全可以拒绝这样的服务。因为它不是政府应该提供的服务。所以作为服务的对象,也必须是自己法定的权利范围内政府应该提供的服务,才能要求政府服务。

第三,政府服务的基本内容是提供公共产品和公共服务。这些公共产品和公共服务是私人或者社会组织不愿意提供,或者没有能力提供的,而又是社会公众公共需求的产品和服务。

第四,政府服务的宗旨是为人民兴利,促进社会的稳定发展。政府的服务是要为广大人民群众谋利益,有利于提高人民的物质文化生活水平、有利于促进人们的进步和发展,也有利于社会的有序稳定的发展。一些地方政府大搞形象工程、政绩工程,徒然耗费国家财力,没有给人们带来切实有效的利益。这样的政府就不是服务型政府,虽然它打着为了城市形象的幌子,实际上是官员在借以谋取个人私利,属于公器私用的腐败行为。应该按照邓小平同志提出的“三个有利于”的标准来判断政府是不是实现了其宗旨。

第五,政府服务的内容、程度和范围是由民意决定,服务结果由民意评判。这是服务型政府的最基本点,也是服务型政府的本质。专制主义的政府和管制性的政府都可以借口公共事务和公共利益而随心所欲的耗费公共财力,强制性的提供他们认为的公共服务。服务型政府则是,政府提供的服务必须是由广大公民的民意来决定。所以,服务内容、程度和范围必须是对老百姓有利且老百姓要求的。政府服务应该是老百姓自己需要的和要求的,老百姓没有这样的服务要求,政府就不应该提供这样的服务。这里的民意,不是社会舆论,也不是民意调查的结果,而是由人们选举出来的人民代表在了解社会舆论和公众要求的基础上,向人民代表大会提出建议,并且由人民代表大会据此通过的法律和作出的决定。所以,建设服务型政府必须完善我国的人民代表大会制度,必须使人民代表大会有权力也有能力制约和控制行政机关。还必须建立和健全民意自由表达的渠道和途径,以保证人民代表能够充分的了解和知悉民情民意。政

府服务的结果也应该是由民意来评判的。如果民意没有评判政府服务结果的权利,政府就会罔顾人们的意志了。要真正建设好服务型政府,必须在这方面下功夫。

第六,政府服务的方式是公开透明的。服务型政府为公民、社会组织和社会提供公共服务必须是公开透明,是广大公民都知道和明白的。我们知道,马克思认为专制主义的国家的最大的特点就是“秘密”,是把广大人蒙在鼓里,他们才能为所欲为。民主主义的政府的最大特点是公开。因为人民当家作主就需要知道政府在做什么、怎么做和做得怎么样。政府的公开透明程度不仅受到政府主观意愿的决定,也还受到技术条件的限制。在电子化和网络化的时代,政府的公开透明已经没有了技术条件的限制,主要取决于政府的主观愿意。所以,政府工作公开化的程度是评判一个政府是不是服务型政府的基本标志。如果政府存在大量的暗箱操作,就不能认定其是服务型政府。现在,我国服务型政府建设最为可以着力的是促进政府活动的公开化。

第七,政府服务是在法治的框架下进行的,不是政府可以随心所欲的。所以人们说服务型政府必须是法治政府。政府提供什么样的服务,怎么样提供服务以及对哪些人提供服务都必须是由国家法律来规定的。政府职责法定、政府权力法定、政府行为法定是法治国家对政府的严格要求。所以建设服务型政府必须严格遵守法律,在法律的范围内提供规范化的服务。离开了法治,政府就很可能离开其公共服务的轨道。法治是建设服务型政府的保证。

第八,政府提供服务必须是公平、优质、廉价和高效的。政府作为公共机构其公共性决定了其服务必须是公平的。即人人都可以享受法律规定的政府提供的同样的服务。对特殊人群的特殊服务必须有法律来规定。政府提供的服务还必须是优质的、廉价的和高效的,就是政府因为有公共权力作为后盾,它提供的服务理论上应该比私人机构提供的服务质量更优。如政府提供的安全保障服务理所当然的应该比私人安全服务质量更好,效果更佳,人们付出的代价更低。如果政府不能提供公平、优质、廉价和高效的服务,人们就不需要政府而会自己去解决这些问题了。

服务型政府在给以公众直接而切实的体验来说,就体现在社会公众是不是享受到了公平、优质、廉价和高效的服务上。这是政府带给老百姓