

服务型政府

绩效评估体系构建与制度安排
研究

■ 盛明科 著

Institutional Arrangement and Construction of Performance
Evaluation System in Service Oriented Government

湘潭大学出版社

服务型政府—— 绩效评估体系构建与制度安排 研究

■ 盛明科 著

Institutional Arrangement and Construction of Performance
Evaluation System in Service Oriented Government

湘潭大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务型政府绩效评估体系构建与制度安排研究 / 盛明科
著. —湘潭: 湘潭大学出版社, 2009.5

ISBN 978-7-81128-088-3

I. 服… II. 盛… III. 国家机构—行政管理—研究
IV. D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 046776 号

服务型政府绩效评估体系构建与 制度安排研究

盛明科 著

责任编辑: 魏 杰

封面设计: 罗志义

出版发行: 湘潭大学出版社

社 址: 湖南省湘潭市 湘潭大学出版大楼

电话(传真): 0732-8298966 邮编: 411105

网 址: <http://xtup.xtu.edu.cn>

印 刷: 长沙瑞和印务有限公司

经 销: 湖南省新华书店

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 20

字 数: 368 千字

版 次: 2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81128-088-3

定 价: 39.00 元

(版权所有 严禁翻印)

序

彭国甫*

20 世纪 70 年代末 80 年代初,为了应对经济全球化的猛烈冲击、国内环境的巨大变化,进而走出政府财政危机、管理危机和信任危机的困境,伴随着风起云涌的“新公共管理运动”,英国、美国、澳大利亚、新西兰、韩国等相继掀起了政府管理创新浪潮。尽管各国政府管理创新的起因、议程、战略、策略以及创新的范围、规模、力度各有千秋,但都有一个共同的基本取向,即在政府引入市场竞争机制,运用商业管理的理论、方法和技术来提高政府管理水平及公共服务质量和绩效,绩效评估受到了极大的重视和推广。

20 世纪 90 年代以来,政府绩效评估被引入我国,经过十余年的发展,初步形成了各具特色的政府绩效评估模式,有力推动了我国政府管理模式创新。2005 年,温家宝总理在政府工作报告中提出,要“抓紧研究建立科学的政府绩效评估和经济社会发展综合评价体系”,政府绩效评估越来越受到党和国家及地方各级党政领导和社会各界的高度重视、普遍关注和大力支持。2008 年,胡锦涛总书记在中共中央政治局第四次集体学习时强调,要扎扎实实推进服务型政府建设,全面提高为人民服务能力和水平,要“推进以公共服务为主要内容的政府绩效评估和行政问责制度”。在党中央、国务院的领导和支持下,地方政府探索和试行绩效评估,逐步广泛、深入开展,取得了明显成效,积累了宝贵经验,诸如开展政府绩效评估,必须坚持以科学发展观为统领、落实正确政绩观,必须紧紧围绕和服务于党委、政府工作大局,必须以加强政府自身建设和公务员队伍建设为目标,必须充分动员人民群众积极参与等等。但我们必须看到,绩效评估还存在一些不容忽视、亟待研究解决的问题:一是政府绩效评估工作基本处于地

* 作者系中共岳阳市委副书记兼岳阳县委书记,湘潭大学原党委书记。湘潭大学行政管理学教授、博士生导师,全国公共管理(MPA)专业学位教学指导委员会委员、全国政府绩效管理研究会副会长。

方政府自发开展的状态,没有统一的制度和法律保障,绩效评估的长效机制尚未建立;二是有的地方评估指标过度关注 GDP 增长、招商引资等单项经济指标,而对政府市场监管、社会管理、公共服务等方面职能的实现,环境保护和基础性社会事业发展等重视不够;三是地方政府绩效评估体系构建缺乏公众本位与服务行政等价值层面的考量,相关体系构建主要从绩效评估系统的具体要素出发来选择评估主体、指标、方法和制定评估制度等,没有从工具理性和价值理性相结合的角度,探索与服务型政府建设相契合的政府绩效评估体系。

政府绩效评估是近年来我国公共管理学术界密切关注的一个热点课题。我国政府绩效评估研究在短短的时间取得了长足的发展,取得了一批高质量的研究成果,为进一步深化相关研究打下了良好的基础。尤其是中国行政管理学会整合资源、凝聚力量,积极探索出了一条“理论引导、地方先行、科学决策、互动共推”的政府绩效评估研究发展新路子,卓有成效地推动了我国政府绩效评估研究。

当前我国政府绩效评估研究就整体而言,主要包括对政府绩效评估的宏观制度化、中观机制化和微观实践具体化三大板块的研究。要进一步深化和加强我国政府绩效评估研究,应特别注意如下五个课题:

一是政府绩效评估理论框架的构建和学理层面的阐释。作为一种新的政府治理工具,政府绩效评估具有其本身的理论底蕴、学科归属、价值关怀和逻辑结构体系,明确政府绩效评估的理论定位和学科归属是深化政府绩效评估研究的内在要求。要系统深入研究政府绩效评估的基础理论,从学理层面夯实政府绩效评估的理论基础;要研究和把握政府绩效评估理论体系的逻辑起点、中心线索和内部结构;要系统深入研究政府绩效评估的基本范畴、基本规律;要系统研究政府绩效评估的方法论。

二是基于科学发展观的政府绩效评估体系的构建与实施研究。科学发展观是马克思主义世界观和方法论的集中体现,是统领当代中国经济社会发展全局的指导思想。政府绩效评估既要以科学发展观为指导,又是落实科学发展观的有效手段。要全面、系统、深刻把握科学发展观的本质要求,在政府绩效评估的价值取向的确立、指标体系的构建、评估方法的选择、评估结果的利用及评估制度的建立健全等方面,全面体现和落实科学发展观。

三是政府绩效评估的心理因素及其作用机制研究。社会心理是影响和制约政府绩效评估的一个重要因素。在政府绩效评估过程中,评估主体和评估对象的心理时常会影响评估的进程和评估结论的科学性。系统深入研究心理因素对政府绩效评估的影响及其机制,既是进一步推进政府绩效评估的内在要求,又是

进一步深化和加强政府绩效评估研究所面临的一个重大课题。

四是中国政府绩效评估的科学化、民主化、法制化研究。随着经济社会的发展,政府管理的科学化、规范化的程度越来越高,迫切需要政府绩效评估逐步实现绩效评估的科学化、民主化、法制化。科学化是在科学的理念指导下,遵循绩效评估的规律,运用科学、理性的方法对政府绩效进行测量和判定。政府绩效评估民主化的实质和核心就是实现公众全方位、全过程参与政府绩效评估。中国政府绩效评估虽然越来越引起了人们的广泛关注,评估活动越来越频繁,社会影响也越来越大,但评估实践总体上尚处于自发状态,缺乏相应的法律、法规和相关政策作保障,制度缺失已成为制约其发展的瓶颈。要认真研究和总结各地政府绩效评估的经验和做法,及时出台统一的政策规定,指导政府绩效评估工作在全国全面性展开。

五是特定政府层级、特定政府部门和特定政府管理项目绩效评估的研究。深化我国政府绩效评估研究的一个重要的战略重点就在于要拓展政府绩效评估的应用研究的领域和空间,要对政府绩效评估按评估对象作宏观规划,全面展开对政府特定层级(省、市、县、乡等)、特定部门(如财政局、税务局、教育局、公安局等)和特定项目(如再就业、西部大开发等)的研究和探索,做到既重点突出,又全面平衡发展;既总结和归纳绩效评估的一般经验与规律,又诊断特定对象管理问题和绩效治理的具体对策。

要深化和加强政府绩效评估研究,在把握研究战略重点的同时,必须从宏观上着力注意以下五个问题:

第一,正确处理政府绩效评估政治性与科学性的关系。政府绩效评估是一项政治性很强的工作,它直接影响政府的合法性、权威性,直接影响政府与政党、政府与社会、政府与公民的关系,直接影响一个行政区域的改革、发展和稳定,不可掉以轻心,不可轻举妄动,必须站在讲政治的高度战略谋划、宏观把握、科学运作。但政治性与科学性并不矛盾。讲政治是前提、是根本,讲科学是基础、是保障。政府绩效评估是一项科学性很强的工作,有其自身的规律。绩效评估只有遵循自身的规律,才能科学有效。

第二,注意研究方法的科学性。一是要坚持以马克思主义政府理论为指导。马克思主义是科学的世界观和方法论,科学的发展观和正确的政绩观是当代中国的马克思主义,是对马克思主义的继承和发展。政府绩效评估必须以科学的发展观和正确的政绩观为指导,把科学的发展观和正确的政绩观贯穿于政府绩效评估的全过程。二是要坚持“洋为中用”。政府绩效评估起源于西方发达国家,是西方发达国家应对经济全球化,解决政府财政危机、管理危机、信任危机,

推进政府管理创新,提高政府绩效的重要手段。深化和加强中国政府绩效评估研究,必须系统、深入研究英、美等发达国家政府绩效评估的实践经验和理论研究成果。三是要坚持“古为今用”。系统研究、深入挖掘中国古代政府绩效评估的理论成果和实际经验,是深化和加强中国政府绩效评估研究的内在要求和必然选择。四是要坚持定性分析和定量分析相结合。定性分析和定量分析各有优势,也各有局限性。政府绩效评估不能厚此薄彼,更不能顾此失彼,而应根据政府管理的具体特点和要求,把定性分析和定量分析有机地结合起来,努力做到扬长避短和优势整合。

第三,在服务中求支持,在贡献中求发展。一是要走向社会、影响社会、引领社会,使政府绩效评估成为推进政府管理创新的重要杠杆,在政府管理创新中发挥积极有效的作用。二是要走出书斋,密切高等学校、科研院所与政府部门的合作与交流,密切科研工作者与实际工作者的合作与交流,注意从政府管理实践中发现研究的问题和素材,建立起学术研究与实际应用的互动机制。学术研究不能把简单的问题复杂化,实际工作不能把复杂的问题简单化,不管是学术研究还是实际工作,都应该坚持理论与实践的有机结合,简化复杂问题。三是要加大科研成果及时、有效转化的力度,坚持“从实践中来,到实践中去”的原则,根据政府管理需要寻找课题、确定课题、研究对策,把研究成果能否转化及转化的程度和转化的效果作为评价研究成果好坏的根本标准。

第四,加强科研队伍建设和学术平台的搭建。深化和加强政府绩效评估研究,队伍建设是根本。要切实加强创新团队的建设,要以国家社科基金课题、国家自然科学基金课题及其他重大课题研究为支点,凝聚和培育优秀人才,努力多出高质量的成果、多获高级别的奖励;要加强研究基地的建设,把研究基地建设 with 学科建设、专业建设有机结合起来,以研究基地和博士点为平台,吸引高水平人才、凝聚高水平人才、培养高水平人才;要加强学会建设,依托中国行政管理学会、全国政府绩效评估研究会及省(市)相关研究会或学会,明确研究主题,整合研究经费,汇集研究力量,交流研究信息,培养研究人才,使这些组织成为政府绩效评估研究工作者和实际工作者学习的课堂、研究的阵地、锻炼的熔炉、成才的摇篮和情感的皈依!

湘潭大学是率先研究政府绩效评估的高校之一,早在 20 世纪 80 年代中期就开始探索行政效率和行政效益问题,在全国产生了一定的影响。近年来,湘潭大学政府绩效管理研究团队主持了多项国家社科基金重点课题、国家社科基金课题、国家自科基金课题和省部级重大课题,积极参与了部分国家部委和省、市政府绩效评估实施意见和实施方案的拟定,产生了一批颇有影响的研究成果。

明科 2005 年跟随我攻读博士学位。在攻读博士学位之前,就是我组建的政府绩效评估研究团队的成员之一,多次参与政府绩效评估相关课题的研究,有较扎实的行政管理理论基础和科研功底。攻读博士学位期间,他勤奋努力,刻苦钻研,围绕政府绩效评估主题发表了一系列学术论文,表现出良好的学术功力和可培养潜质。他提出将服务型政府绩效评估体系构建问题作为博士论文的选题时,我表示了赞同。一方面,是因为该选题确实是一个具有重大理论意义与实践价值的选题;另一方面,我也相信他有能力驾驭这样一个课题。摆在读者面前的这部著作,实际上就是在他博士学位论文的基础上修改完善而成的。

该著作以我国行政管理体制改革为宏观背景,通过反思目前我国政府绩效评估实践和理论研究,研究了以服务型政府建设为导向的政府绩效评估体系构建问题。作者阐述了服务型政府绩效评估与服务型政府建设的关系,分析了服务型政府绩效评估体系构建的理论基础和现实依据,构建了一个包括绩效评估主体、指标、方法、制度等要素在内的服务型政府绩效评估体系,提出了一些富有价值的观点,如我国政府绩效评估体系构建要围绕我国政府管理实际开展自主创新;服务型政府为构建富有科学性、前瞻性和系统性的绩效评估体系提供了新的目标导向和制度基础,等等。作者能发掘“政府绩效评估”这一政府治理工具运用和发生作用背后更深层次的价值因素,提出政府绩效评估实践必须与特定国家政府治理模式的变革结合起来,在坚持服务型政府公众本位理念条件下,寻求政府绩效评估体系的工具性与价值性的统一,这对于克服目前我国政府绩效评估实践中的“工具主义”取向具有十分重要的作用,对于推进我国政府绩效评估实践和服务型政府建设很有意义。难能可贵的还有,作者以湖南省 2004—2006 年“8 件实事”工作绩效为研究对象,通过使用本书提出的坚持以政府为主导和公众为主体的绩效评估主体体系,基于“8 件实事”工作的职能范围和目标体系,运用公共服务满意度测评和多指标综合评价,系统、科学测评了湖南省 2004—2006 年实施的“8 件实事”的工作绩效水平,达到了预期的效果。

把平常的事情超常地做好,就是优秀;把超常的事情平常地做好,就是卓越。明科从本科学习到硕士、博士学习,一直在湘潭大学,一直同我们的行政管理学教科团队在一起,我们引导、鼓励他立足优秀,追求卓越。十载寒窗,他始终在努力,始终在进步,令人欣慰。到如今,他的智慧多了,头发似乎少了;成果精了,身材似乎粗了。在立足优秀、追求卓越的无限征程上,明科的来势很好,趋势更好;潜力很大,希望更大。每当看到他,每当想起他,我似乎在明媚的春天,看到了一棵已高过我身材的枝繁叶茂、充满生机和活力的松树,令人心旷神怡,令人温馨灿烂。从我们湘潭大学行政管理专业研究生群体来讲,从明科身上我看到的其

实不只是一棵松树,而是一片广袤的森林。能够有幸成为这片森林的耕耘者之一,我感到是人生的一个永恒的美丽。

“路漫漫而修远兮,吾将上下而求索。”我衷心希望并完全相信,本书的出版,对于明科来说,是立足优秀、追求卓越的新的起点。让我们共同站在新的起点上,去拥抱更加灿烂的明天!

二〇〇九年四月三十日于洞庭湖畔

前 言

建设服务型政府是当前和今后一个时期推进我国行政管理体制改革的基本目标。建设服务型政府需要构建科学、合理的绩效评估体系,加强对服务型政府在履行职能、改善民生和提供公共服务等方面绩效的评估,加强对服务型政府自身建设、内部管理和学习发展等方面效果的考核。在学习和借鉴西方国家各具特色的绩效评估制度的基础上,结合我国服务型政府目标模式及其实践,构建科学、合理的服务型政府绩效评估体系,是解决我国现行政府绩效评估体系存在问题和推进我国服务型政府建设的一项新课题。本书以西方国家新公共管理运动和我国政府管理体制改革的宏观背景,借鉴西方国家政府绩效评估基本经验,反思我国政府绩效评估实践和理论研究,探索以服务型政府建设为导向的政府绩效评估体系的构建与制度安排问题。研究主要围绕以下几个问题展开:一是服务型政府作为一种新型的政府治理模式,与新公共管理运动中倡导的政府绩效评估工具之间存在着什么样的理论关联和功能关系?二是如何基于我国政府体制改革的宏观背景和政府绩效评估存在的主要问题,构建适合我国国情的政府绩效评估理论体系和现实操作指南?三是系统、科学的服务型政府绩效评估体系的结构具有什么样的本质属性,服务型政府绩效评估制度安排如何推进我国政府治理变革进程?本书阐述了服务型政府绩效评估与服务型政府建设的关系,分析了服务型政府绩效评估体系构建的理论基础和现实依据,构建了一个包括绩效评估主体、绩效评估指标、绩效评估方法等要素在内的服务型政府绩效评估体系。

本书共分为8章。第1章为导论,阐述本书的选题背景和研究意义,综述并评估国内外相关研究文献,提出研究的基本框架和方法。第2章是服务型政府绩效评估体系构建的理论基础与现实依据。该章在揭示政府绩效评估与服务型政府建设两者辩证关系的基础上,基于生态行政学、民主行政、新公共管理等相

关理论基础,分析服务型政府绩效评估体系构建的现实依据,研究服务型政府绩效评估体系的结构要素。第3章为服务型政府绩效评估主体体系建构及其行为分析。该章分析服务型政府“公众本位”价值取向和政治理念下政府绩效评估权配置、评估主体治理结构、评估主体体系建构的一般原则与基本规律,通过对比政府绩效评估不同主体间的优势,研究服务型政府绩效评估主体建构与治理结构。第4章是服务型政府绩效评估指标三维立体逻辑框架研究。该章基于绩效评估指标体系构建的职能依据原则,依托服务型政府职能结构,构建服务型政府绩效评估的基本维度及其指标体系。第5章是服务型政府绩效评估方法及其实证研究。该章论证了服务型政府绩效评估要充分发挥客观定量评价与主观定性评议两种方法的整合优势,然后运用公众满意度测评指数(PSICS)模型和模糊综合定量评价方法,对湖南省2004—2006年实施为民办好“8件实事”工作绩效进行实证测评。第6章为服务型政府绩效评估的整合及其合理性论证。该章分析所构建出的服务型政府绩效评估体系的科学性与合理性,研究服务型政府绩效评估体系各要素之间的整合。第7章为服务型政府绩效评估的制度安排研究。该章从政治治理、管理激励和制度约束等方面研究服务型政府绩效评估体系制度安排的价值预期,然后从立足国情并走出制度依赖的困境、借鉴GPRA及其国外相关经验、推进政府相关配套制度改革等方面研究服务型政府绩效评估体系制度安排的宏观策略,最后研究服务型政府绩效评估体系制度安排的具体对策。第8章是结论与研究展望。

本书的主要结论和创新工作在于:第一,在社会主义市场经济体制和人民代表大会政治体制下,随着服务型政府被确立为我国政府管理体制改革的基本目标,我国政府绩效评估不要照搬西方国家的做法,而是要围绕我国政府管理的基本情景和政府绩效评估存在的主要问题,开展政府绩效评估体系构建的自主创新。第二,服务型政府作为一种把民主因素全面引入到公共管理领域的一种新型政府治理模式,为构建富有科学性、前瞻性和系统性的绩效评估体系提供了理想化的政府模式,赋予了政府绩效评估体系新的目标导向和制度基础;反过来,政府绩效评估为推进服务型政府建设提供了新型治理工具。第三,服务型政府绩效评估体系是以服务型政府公众本位理念为指导,为反映市场社会协同治理的服务体制和体现公正、高效、透明、可问责的政府服务机制

等,而构建出的绩效评估结构与框架体系,是由评估主体、指标、方法以及在这些方面的制度安排组成的有机系统。第四,运用服务型政府绩效评估体系,即坚持政府绩效评估的政府主导和公众参与,基于服务型政府的科学职能体系,运用公共服务满意度测评和多指标综合评价,对湖南省 2004—2006 年实施为民办好“8 件实事”工作的绩效水平进行了实证测评,发现了影响湖南省“8 件实事”工作绩效的关键因素,提出要从加强对“8 件实事”工作的项目管理、完善“8 件实事”工作的考核、提升为民办实事资金的支出绩效等方面,提升湖南省“8 件实事”工作绩效水平和公众满意度水平。第五,服务型政府绩效评估体系的制度安排可以通过自身结构体系具有制度创新意义的发展,回应并推动同样具有制度创新意义的我国政府管理体制的改革,进而在绩效评估制度创新与服务型政府建设之间形成良性互动。

本书提出了较为科学、合理的服务型政府绩效评估体系,为推进我国政府管理体制和服务型政府建设提供了理论参考,为推进我国政府体制改革与政府绩效评估的理论研究提供了新的视角和观点。同时,本书的成果还有利于为我国政府绩效评估实践的完善与推进提供必要的理论储备,从而为建设社会主义和谐社会、全面贯彻和落实科学发展观与正确的政绩观,提供必要的政府配套改革支持。

目 录

第1章 导 论	(1)
1.1 选题背景及意义	(1)
1.1.1 选题背景	(1)
1.1.2 选题意义	(6)
1.1.3 选题来源	(7)
1.2 国内外研究现状	(8)
1.2.1 国外研究现状	(8)
1.2.2 国内研究现状	(12)
1.2.3 研究述评	(18)
1.3 研究的基本框架	(20)
1.3.1 研究的思路与技术线路	(20)
1.3.2 本书的章节安排	(21)
1.4 研究方法与创新点	(23)
1.4.1 研究方法	(23)
1.4.2 创新点	(24)
第2章 服务型政府绩效评估体系构建的理论基础与现实依据	(25)
2.1 政府绩效评估体系构建与服务型政府建设	(25)
2.1.1 政府绩效评估的本质及其理论渊源	(25)
2.1.2 服务型政府模式的内涵及其理论基础	(36)
2.1.3 政府绩效评估与服务型政府的理论关联与功能耦合	(42)
2.2 服务型政府绩效评估体系构建的理论基础	(45)
2.2.1 生态行政理论与政府绩效评估体系研究的本土化	(46)
2.2.2 基于民主行政理论的服务行政模式及其评价	(46)

2.2.3	新公共管理运动中的“管理主义”与政府工具理论的支撑	(47)
2.2.4	系统控制论、绩效管理理论与服务型政府绩效评估体系	(48)
2.3	服务型政府绩效评估体系构建的现实依据	(51)
2.3.1	推进服务型政府建设的现实选择	(51)
2.3.2	借鉴西方国家顾客导向绩效评估经验的客观需要	(54)
2.3.3	解决我国现行政府绩效评估体系存在问题的内在要求	(57)
2.4	本章小结	(59)
第3章	服务型政府绩效评估主体体系建构及其行为分析	(60)
3.1	服务型政府公众本位理念与绩效评估主体建构	(60)
3.1.1	政府绩效评估主体的理论建构与现实考察	(60)
3.1.2	我国政府绩效评估主体体系建构存在的主要问题	(64)
3.1.3	公众参与与服务型政府绩效评估的理论求证	(69)
3.2	服务型政府绩效评估多元主体治理结构探究	(74)
3.2.1	政府绩效评估多元主体体系有序治理的基本原则与标准	(74)
3.2.2	政府绩效评估不同主体间的优劣比较	(77)
3.2.3	服务型政府绩效评估多元主体治理结构构建	(78)
3.3	服务型政府绩效评估多元主体体系运作及其行为分析	(80)
3.3.1	政府绩效评估主体行为的利益偏好及其影响	(80)
3.3.2	政府绩效评估多元主体间的利益差异及其整合	(82)
3.3.3	服务型政府绩效评估多元主体体系的运作	(90)
3.4	本章小结	(97)
第4章	服务型政府绩效评估指标三维立体逻辑框架研究	(98)
4.1	政府绩效评估指标体系构建的理论与实践探索	(98)
4.1.1	西方国家政府绩效评估指标体系的探索	(99)
4.1.2	我国政府绩效评估指标体系理论与实践的探索	(106)
4.1.3	政府绩效评估指标体系构建存在的问题及其发展方向	(111)
4.2	服务型政府绩效评估指标三维立体逻辑框架分析	(117)
4.2.1	政府职能体系、政府层级结构与绩效评估指标维度	(118)
4.2.2	服务型政府绩效评估指标体系三维立体	

逻辑框架的功能	(121)
4.2.3 服务型政府绩效评估指标体系三维立体逻辑框架的结构解析	(124)
4.3 服务型政府绩效评估指标体系构建: 以湖南省“8 件实事”工作为例	(127)
4.3.1 服务型政府绩效评估指标体系构建的基本流程	(127)
4.3.2 基于三维立体逻辑框架的“8 件实事” 工作绩效指标体系	(129)
4.3.3 湖南省“8 件实事”工作绩效评估 指标体系的合理性说明	(140)
4.4 本章小结	(141)
第 5 章 服务型政府绩效评估方法及其实证研究	(143)
5.1 服务型政府绩效客观评价与主观评估的组合与平衡	(143)
5.1.1 目前我国政府绩效评估的常用方法及其述评	(143)
5.1.2 政府绩效评估的自身特性与客观评价方法的局限	(147)
5.1.3 政府绩效评估的精确性要求与主观评议方法的不足	(150)
5.1.4 客观评价与主观评议相平衡: 服务型政府绩效评估方法选择	(152)
5.2 服务型政府服务质量满意度测评模型构建及其应用	(154)
5.2.1 服务型政府公众满意度测评方法的缘起与意义	(154)
5.2.2 服务型政府公众满意度测评模型的构建	(157)
5.2.3 服务型政府公众满意度测评模型的实证检验	(162)
5.2.4 满意度测评方法的科学性与服务型政府 绩效评估方法选择	(171)
5.3 服务型政府绩效综合评估方法及其实证研究	(173)
5.3.1 服务型政府绩效评估模糊综合评估方法	(173)
5.3.2 服务型政府绩效评估实证研究: 以湖南省“8 件实事”工作为例	(175)
5.3.3 服务型政府绩效评估方法的科学性与有效性分析	(192)
5.4 本章小结	(193)

第6章 服务型政府绩效评估体系的整合及其合理性论证	(194)
6.1 契合服务型政府建设的绩效评估体系的框架结构	(194)
6.1.1 公众广度深度参与的多元主体有序治理体系	(194)
6.1.2 依托三维立体逻辑框架的服务型政府 绩效评估指标体系构建	(195)
6.1.3 公众主观评议与多指标综合评价相结合的方法体系	(196)
6.2 服务型政府绩效评估体系构成要素的整合	(196)
6.2.1 服务型政府绩效评估体系的价值整合	(197)
6.2.2 服务型政府绩效评估体系的机制整合	(199)
6.2.3 服务型政府绩效评估体系的技术整合	(205)
6.3 服务型政府绩效评估体系的科学性与合理性论证	(208)
6.3.1 服务型政府绩效评估体系结构的系统性与完整性	(209)
6.3.2 服务型政府绩效评估体系功能的鲁棒性与灵活性	(210)
6.3.3 服务型政府绩效评估体系的工具性与价值性的统一	(211)
6.4 本章小结	(212)
第7章 服务型政府绩效评估的制度安排研究	(213)
7.1 政府绩效评估体系制度安排短缺与服务型政府建设困境	(213)
7.1.1 服务型政府绩效评估制度安排的价值预期	(214)
7.1.2 政府绩效评估制度短缺及其对服务型政府建设的影响	(218)
7.2 服务型政府绩效评估制度安排的宏观策略	(225)
7.2.1 立足于中国的基本国情并走出制度变迁的路径锁定	(225)
7.2.2 借鉴 GPRA 及其国外相关经验	(228)
7.2.3 推进政府相关配套制度改革	(233)
7.3 服务型政府绩效评估制度创新的具体途径	(238)
7.3.1 推进公众绩效评估参与的民主化与制度化	(238)
7.3.2 加强服务型政府绩效评估制度供给	(241)
7.3.3 加速服务型政府绩效评估立法进程	(244)
7.3.4 加快政府问责制度与结果运用制度建设	(247)
7.4 本章小结	(248)

第 8 章 结论与研究展望	(249)
8.1 研究结论	(249)
8.1.1 政府绩效评估体系构建要围绕国情和政府 管理实际开展自主创新	(249)
8.1.2 服务型政府为构建富有科学性、前瞻性和系统性的 绩效评估体系提供了新的目标导向和制度基础	(250)
8.1.3 服务型政府绩效评估体系是由评估主体、指标、方法 以及在这些方面的制度安排组成的有机系统	(251)
8.1.4 运用服务型政府绩效评估体系对湖南省 2004—2006 年 “8 件实事”工作绩效进行了实证测评	(251)
8.1.5 政府绩效评估必须加快制度化进程,实现政府绩效评估的规范化运 作,通过科学的绩效评估制度来促进我国服务型政府建设 ..	(252)
8.2 研究存在的不足及进一步深入研究的方向	(252)
附录 A 莆田市《关于开展 2007 年度政府及其部门绩效评估的工作方案》	(254)
附录 B 湖南省《2006 年为民办 8 件实事的实施意见》	(267)
附录 C 湖南省“8 件实事”工作公众满意度调查问卷	(272)
附录 D 湖南省“8 件实事”工作绩效评估指标权重调查问卷	(276)
附录 E 福建省《关于开展政府及其部门绩效评估工作的意见》	(281)
参考文献	(286)
后记	(297)