

DOI: 10.12361/2661-3263-06-08-148277

公共事业绩效评估与管理机制研究

李英杰

中国人民大学, 中国·北京 100872

【摘要】 本文主要探讨公共事业绩效评估与管理机制, 旨在为提高公共服务质量提供参考。在研究公共事业绩效评估与管理机制的基础上, 本文分析了我国当前公共事业绩效评估的现状和问题, 并提出了改进措施, 以期公共事业管理者和决策者提供参考。

【关键词】 公共事业; 绩效评估; 管理机制

Research on Performance Evaluation and Management Mechanism of Public Utilities

Yingjie Li

Renmin University of China Beijing 100872

[Abstract] This article mainly explores the performance evaluation and management mechanism of public utilities, aiming to provide reference for improving the quality of public services. On the basis of studying the performance evaluation and management mechanism of public utilities, this article analyzes the current situation and problems of public utility performance evaluation in China, and proposes improvement measures to provide reference for public utility managers and decision-makers.

[Keywords] Public utilities; Performance evaluation; Management mechanism

1 绪论

1.1 研究背景和意义

随着社会经济的不断发展, 人们对公共服务的要求也越来越高。因此, 如何提高公共服务质量, 成为社会关注的焦点。公共事业绩效评估是衡量公共事业发展水平的一种重要手段之一, 对于促进公共事业的发展具有重要意义。

1.2 研究内容和方法

本文主要研究内容包括公共事业绩效评估和管理机制, 研究方法主要包括文献综述法、案例分析法等方法。

2 公共事业绩效评估的理论模型

2.1 公共事业绩效评估的概念与内涵

公共事业绩效评估是指对公共事业组织、机构或个人在一定时期内的工作成果和效果进行的全面、客观、科学的评价。其核心目标是促进公共事业组织的发展和提高服务质量, 实现公共利益最大化^[1]。公共事业绩效评估的内涵包括以下几个方面:

2.1.1 评价对象广泛: 公共事业绩效评估的对象可以是公共事业组织、机构或个人, 也可以是公共服务项目或

计划。

2.1.2 评价内容全面: 公共事业绩效评估的内容不仅包括工作成果的质量和数量, 还包括工作效率、满意度、可持续性等多个方面。

2.1.3 评价方法多样: 公共事业绩效评估可以采用定性和定量相结合的方法, 如问卷调查、访谈、统计分析等。

2.1.4 结果应用价值高: 公共事业绩效评估的结果可以为公共事业组织提供改进服务的方向和依据, 同时为决策者提供参考。

2.2 公共事业绩效评估的指标体系构建

公共事业绩效评估的指标体系是衡量工作成果和效果的基础, 其构建需要考虑多个方面的因素, 包括服务类型、目标受众、管理层级等。常见的公共事业绩效指标包括以下几个方面:

2.2.1 质量指标: 反映服务质量的高低, 如服务响应时间、问题解决率等。

2.2.2 效率指标: 反映工作效率的高低, 如工作量完成比例、人均效益等。

2.2.3 满意度指标：反映公众对服务质量的认可度和满意程度，如用户满意度调查结果等。

2.2.4 可持续性指标：反映公共事业组织的长期发展潜力和可持续性，如财务健康状况、管理水平等。

2.2.5 创新指标：反映公共事业组织的创新能力和发展速度，如新产品开发情况、技术创新能力等。

在构建公共事业绩效评估指标体系时，需要充分考虑指标之间的相互关系，确保能够全面准确地反映工作成果和效果。

2.3 国内外公共事业绩效评估模型比较分析

国内外公共事业绩效评估模型比较多，各有特点。其中比较常见的模型包括平衡计分卡模型、关键绩效指标模型、综合绩效指数模型等。以下对这些模型进行比较分析：

2.3.1 平衡计分卡模型：该模型强调财务、客户、内部流程以及学习与成长四个层面的均衡发展，能够全面反映组织的综合绩效。但是该模型较为复杂，需要较高的管理水平和技术水平。

2.3.2 关键绩效指标模型：该模型主要关注组织的关键业务指标和关键成功因素，能够快速反应组织的表现和问题所在，适用于短期绩效考核和改进措施的制定。但是该模型可能会忽略其他非关键因素的影响^[2]。

2.3.3 综合绩效指数模型：该模型通过建立多维度指标体系，综合计算各个指标的得分，形成综合绩效指数来评估组织的绩效。该方法具有简单易行、灵活性强等优点，但需要注意指标权重的选择和数据来源的准确性等问题。

总之，不同模型都有其优缺点和适用场合，需要根据实际情况选择合适的评估方法和模型。

3 我国现行公共事业绩效评估的现状和问题分析

3.1 我国现行公共事业绩效评估的现状分析。

我国在公共事业绩效评估方面已经取得了一些进展，但仍然存在一些问题。首先，我国的公共事业绩效评估体系尚未完全建立。目前，我国对公共事业的绩效评估主要依赖于政府部门的内部考核和外部的社会评价，缺乏一个统一、科学、客观的评估标准和方法。其次，我国的公共事业绩效考核结果的应用还不够广泛和深入。虽然在一些地方已经开始将绩效考核结果与公务员的晋升、奖惩挂钩，但是这种应用仍然比较有限，没有形成一个完整的激励机制。最后，我国的公共事业绩效评估的透明度还有待提高。在一些地方，由于信息公开制度的不完善，公众往往无法获取到公共事业绩效评估的详细数据和信息，这在一定程度上影响了公众对公共事业的信任和支持。

3.2 我国现行公共事业绩效评估的问题分析。

我国现行公共事业绩效评估面临的问题主要有以下几个方面：一是评估标准不明确。我国的公共事业绩效评估标

准主要依赖于政府部门的内部规定和外部的社会评价，但这种标准往往是模糊的、主观的，不利于形成公正、公平的评估结果。二是评估方法过于简单。我国的公共事业绩效评估主要依赖于定量的统计数据，而忽视了定性的评价信息，这可能导致评估结果偏离实际情况。三是考核结果的应用不完善。我国的公共事业绩效考核结果主要应用于公务员的晋升和奖惩，但在其他公共服务领域中的应用还相对较少。四是信息公开不足。我国的公共事业绩效评估信息公开程度较低，公众往往无法获取到详细的评估数据和信息，这不利于公众对公共事业的理解和支持^[3]。

4 改进我国公共事业绩效评估的建议和措施

4.1 完善公共事业绩效考核体系，建立科学的考核制度

为了提高我国公共事业的绩效，我们需要完善现有的绩效考核体系，并建立一个科学的考核制度。这个制度应该包括以下几个方面：

4.1.1 确定明确的绩效目标：各级政府和公共事业单位应根据国家发展战略和人民群众的需求，明确其发展目标、任务和指标，确保这些目标具有可操作性、可衡量性和可实现性。

4.1.2 设计合理的考核指标：绩效考核指标应全面、客观、公正，既要反映公共事业单位的工作成果，也要体现其在服务对象满意度、资源利用效率、创新能力等方面的综合表现。同时，要注重关键性指标的选择，确保考核结果的准确性和有效性。

4.1.3 建立科学的考核方法：采用定性与定量相结合的方法进行绩效考核，既要充分考虑公共事业单位的实际情况，也要充分利用现代信息技术手段，提高考核的效率和准确性。此外，还应加强对考核结果的分析和应用，为政策制定提供科学依据。

4.1.4 建立有效的激励机制：评估结果应该与公共事业的决策和管理挂钩，以激励公共部门提高工作效率和服务质量。例如，可以通过奖励优秀绩效的公共事业，或者对低效的公共事业进行改革或淘汰。

同时，激励机制的设计应该充分考虑到公平性和社会公正。例如，不应该仅仅以经济效益为唯一的奖励标准，还应该考虑公共服务的社会效益和公众的权益。

4.2 加强绩效评估结果的反馈和应用，实现持续改进

绩效评估结果的应用是绩效考核工作的重要组成部分。各级政府和公共事业单位应根据评估结果，及时调整工作策略，优化资源配置，提高工作效率。具体措施包括：

4.2.1 建立有效的激励机制：根据绩效评估结果，对表现优秀的公共事业单位给予奖励和支持，激发其工作积极性和创新能力；对表现不佳的单位，要加强监督指导，督促其改进工作。

4.2.2 落实责任追究制度：对于绩效评估结果不合格的

公共事业单位, 要明确责任人, 并依法追究其责任, 确保整改措施的落实。

4.2.3 开展经验交流和培训: 组织各级公共事业单位开展经验交流活动, 分享优秀实践案例和成功经验; 针对评估中暴露出的问题, 加强培训和指导, 提高工作人员的业务能力和素质。

4.3 推进信息化建设, 提高数据采集效率和准确性

信息化建设是提高公共事业绩效评估工作水平的关键。各级政府和公共事业单位应加大信息化建设投入, 推进以下工作:

4.3.1 建立健全信息采集系统: 利用物联网、大数据等现代信息技术手段, 建立健全公共事业数据收集、传输、处理和分析系统, 提高数据采集效率和准确性。

4.3.2 加强信息安全保障: 在推进信息化建设的同时, 要重视信息安全问题, 建立健全信息安全管理和技术防护措施, 确保数据采集、传输和使用的安全。

4.3.3 提高数据分析能力: 加强对公共事业单位工作人员的数据分析培训, 提高其运用数据分析工具和方法的能力, 为绩效评估提供科学依据。

4.4 建立科学、公正的评估标准

首先, 需要建立一个基于公共价值和公众利益的评估标准, 而不仅仅是基于经济效益。这个标准应该包括服务的质量和效率, 以及公众满意度等多个维度。同时, 评估标准应该公开透明, 让公众了解和参与。

其次, 评估标准的制定应该充分考虑到地区、行业和公共事业的特殊性, 避免一刀切的标准。例如, 对于教育、医疗等公共服务, 应该重点考虑服务的质量和使用效果; 对于环保、能源等公共事业, 应该重点考虑资源的利用效率和环境影响。

4.5 引入多元化的评价方法

除了传统的定量评价方法, 如成本效益分析、服务水平指数等, 还应该引入定性评价方法, 如公众满意度调查、专家评审等。这样可以从多个角度全面评价公共事业的性能。

此外, 还可以引入社会影响评价, 如公众参与评价、社区评估等, 以反映公共事业对社会的实际影响。

4.6 加强评估结果的应用和反馈

评估结果不仅是对公共事业的监督和管理, 也是改进公共事业的重要依据。因此, 评估结果应该及时反馈给公共部门, 并用于指导决策和服务改进。

同时, 评估结果也应该向社会公开, 以满足公众的信息需求和参与公共事务的权利。通过公开透明的评估过程和结果, 可以提高公众对公共事业的信任和支持。

5 结论与展望

5.1 研究结论总结

本研究通过对中国公共事业绩效评估与管理机制的研究, 得出以下主要结论:

首先, 公共事业绩效评估与管理机制是提高公共服务质量和效率的重要手段。通过对各种指标的设定和考核, 可以有效地监督和激励公共部门提高工作效率和服务质量。

其次, 公共事业绩效评估与管理机制在实践中存在一些问题, 如评估标准的科学性和公正性有待提高, 考核结果的应用效果有限等, 需要进一步改进和完善。

最后, 公共事业绩效评估与管理机制的研究应更加注重实证研究和案例分析, 以提高研究的实用性和针对性^[4]。

5.2 展望未来研究方向

对于公共事业绩效评估与管理机制的未来研究, 我们认为可以从以下几个方面进行拓展:

首先, 研究可以进一步探讨如何建立更加科学、公正的评估标准, 以及如何将多元评价方法融入评估体系。

其次, 研究可以关注公共事业绩效评估与管理机制在不同地区、不同类型公共事业中的应用情况, 以期找出更具普遍性和适用性的管理模式。

再次, 研究可以关注公共事业绩效评估与管理机制对公共事业发展的影响, 包括对公共服务质量、公共资源配置、公共政策制定等方面的影响。

最后, 研究可以关注公共事业绩效评估与管理机制的国际化问题, 如何在全球化背景下推动公共事业绩效评估与管理的国际化。

参考文献:

- [1] 颜佳华. 地方政府公共事业管理体制改革的最新视角——评《地方政府公共事业管理绩效评价研究》[J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版) (02): 185-186 [2023-10-30]. DOI: 10.3969/j.issn.1000-2359.2005.02.053.
- [2] 颜佳华, 盛明科. 地方政府公共事业管理体制改革的最新视角——评《地方政府公共事业管理绩效评价研究》[J]. 河南师范大学学报: 哲学社会科学版, 2005.
- [3] 鄢洪涛. 地方政府农村公共事业管理制度绩效评估的动因分析——一个基于利益相关者理论的视角[C]// 湖湘公共管理研究. 2010.
- [4] 彭国甫. 地方政府公共事业的管理绩效评价与治理对策研究[D]. 湖南大学 [2023-10-30]. DOI: 10.7666/d.d012185.

作者简介:

李英杰 (1993.10-) 女, 汉族, 籍贯山东省海阳市, 硕士研究生在读, 中国人民大学公共管理学院 在职人员高级课程研修班学员, 研究方向: 劳动经济。