

(答案必须写在答题纸上, 写在试题上无效)

考试科目代码及名称: 330 行政管理学

第 1 页 共 2 页

一、名词解释 (每题 4 分, 共 20 分)

- 1、公共事务
- 2、政治创租
- 3、行政手段
- 4、挤出效应
- 5、电子政务

二、简答题 (每题 8 分, 共 40 分)

- 1、当代公共管理的基本特征是什么?
- 2、公共管理中效能性原则的内涵是什么?
- 3、20 世纪 50 年代以来政府职能的重心发生了什么变化?
- 4、公共管理方案的修正可能会产生哪些副作用?
- 5、什么是“公民宪章”运动?

三、论述题 (第 1 题必做, 第 2 题和第 3 题任选 1 题, 每题 20 分, 共 40 分)

- 1、为什么说以人为本原则是公共管理必须遵循的最主要原则?
- 2、为什么公共管理方案的决策只能遵循满意标准?
- 3、公共管理机构重视树立形象与热衷“形象工程”有何区别?

四、案例分析题 (50 分)

[案例介绍]

从 1995 年起, 香港地区的公营部门普遍开展服务承诺活动, 所涉及的范围涵盖了几乎所有的公营部门(包括政府所属的一切部门、公共公司和法定的非部门性公共机构、公立学校、电台、电视台等各种公营机构)。就其内容看, 大致包括这样一些项目: (1)

(答案必须写在答题纸上, 写在试题上无效)

考试科目代码及名称: 330 行政管理学

第 2 页 共 2 页

服务范围, 主要涉及的是本机构的职责领域以及服务对象; (2) 服务目标及标准, 如简化办事程序, 所要达到的服务水准, 接受服务的市民所要获得的基本服务质量等; (3) 服务环境, 市民接受服务时所应受到的礼貌待遇, 必要的告示, 环境条件等; (4) 市民的角色, 如市民可以通过何种联络方式和联络组织表达自己对服务承诺标准的看法, 以及如何与服务提供机构的相关人员进行商讨, 为市民提供服务的公营机构以何种方式反映自己的效绩表现等; (5) 市民上诉的权利, 其中包括在个案尚未得到公平处理的情况下市民可以向相关部门投诉的权利, 被投诉部门及其上级主管部门的地址及投诉电话; (6) 市民获得相关服务时需要获取的资料以及为方便市民进一步了解此项服务详尽内容的方式方法。请分析:

- (1) 公营部门是在何种理念基础上开展服务承诺活动?
- (2) 保证服务承诺活动真正取得实效的关键条件是什么?
- (3) 评价公营部门工作绩效的主要标准和依据是什么?