

服务型政府行政领导力评价及其提升策略探讨

崔志林

当前,我国大力推动服务型政府建设,十八届三中全会更是明确指出要建设法治政府和服务政府,要提升国家治理能力,贯彻和落实中央精神,必须有效提升服务型政府的行政领导力,可以说,行政领导力是决定政府管理效率高低的关键,因此,探讨如何提升服务型政府行政领导力具有重要的现实意义。

一、服务型政府必须注重行政领导力的提升

服务型政府的建设需要政府部门服务能力、服务水平得到提升,真正从服务者的角度为社会提供服务。

(一)服务能力的提高需要行政领导力的提升

服务型政府的建设必须有相应的服务能力,不具备服务能力谈服务容易成为空谈,在服务能力提升的过程中必须注重行政领导力的提升。首先,要以行政领导力促进政府人员素质的提升,如果一个政府部门领导者水平高,领导能力强,则能够带动下属职工积极学习各种业务知识,熟练的掌握政府服务所需的各项技能。其次,要以行政领导力吸纳社会公众参与到服务能力提升过程中,如果政府部门领导者亲和力强,群众基础牢靠,则能够从善如流,让社会公众参与服务过程。再次,要通过行政领导力完善服务所需的各项设施设备,在资源有限的背景下,行政领导者的战略眼光和战略思路在很大程度上影响着单位的设施建设,而这种设施又关系到服务能力的提升。

(二)服务水平的提高需要行政领导力的提升

服务型政府的建设不仅需要具备相应的服务能力,而且要有相应的服务水平,即将服务能力转变为有效的服务。首先,要利用行政领导力保障服务的连续性,政府服务不是单一个案的服务,而是要持续的提供均等质量的或者说标准化的服务,这就需要行政领导力对服务过

程进行约束和指导,避免服务质量时好时坏,服务水平时高时低。其次,要利用行政领导力提高响应速度,无可避免,政府在提供服务过程中会出现需要服务对象等待等问题,特别是对于一些新的服务内容未规范前可能需要政府反复研究,这就需要利用行政领导力提高响应速度,促进服务水平的提升。再次,要利用行政领导力了解服务对象的需求,即要能够有效的与服务对象进行沟通,并获取其服务需求。

二、服务型政府行政领导力的构成要素及其评价指标体系的构建

服务型政府行政领导力是一种综合性的能力,实践中,这种行政领导力主要包括多谋善断的决策能力、知人善用的领导能力、敢于担当的承受能力、合纵连横的协调能力,具备了这些能力,则行政领导力就具有了较强的现实基础。

(一)多谋善断的决策能力

首先,行政领导力要体现在多谋上,即政府部门领导要足智多谋,遇到各种难题能够想出应对方法。无论是从服务社会的角度来看,还是从发展经济、解决社会中的各类矛盾来看,政府都面临较大的压力,如经济增速下降、政府财政实力不足导致服务能力不强等,这就需要领导者能够打开思路,结合所在单位的实际情况想办法,谋出路。其次,行政领导力要体现在善断上,服务型政府的领导者需要科学的决策,并且这种决策会面临复杂的环境,如社会公众的期盼过高与政府实际服务能力偏低的矛盾等,再如长远发展的需要与当前服务需求相矛盾等,这就需要领导者善于决策。

(二)知人善用的领导能力

首先,行政领导力要体现在识人上,领导者受限于精

力无法单独完成所有的工作,这就需要他们能够有效的识别人用人,将一些作风正派、业务素养高、愿意为贡献自身力量的同志选拔出来,并对各种不作为、乱作为的职工进行处罚,以此净化干部队伍。其次,要善于使用各类人才,政府部门每一个职工都有自己的专业背景,也有自己所擅长的领域,行政领导要在发现职工特长的基础上,敢于将他们安排在适合的岗位上,让他们发挥自己的才能,而不是通过各种手段限制他们的成长。

(三)敢于担当的承受能力

首先,行政领导力要体现在“敢于”二个字上,领导者一旦被选拔上某一岗位,则必须肩负其这一岗位的职责,而不能碰到困难就畏惧不前,要敢于承担责任。但这种敢于不是盲目地干,而言要充分的把握现有的政策,依据国家有关法律法规、依据政府部门内部分工来干,通过制度支撑整个服务过程。其次,行政领导力要体现在“承受”二个字上,政府领导在领导职工为社会提供服务过程中可能会遭受各种干扰,如来自上级领导的压力、来自舆论的压力等,这就要求领导者要具有承受压力、坚持原则的能力。

(四)合纵连横的协调能力

首先,行政领导要善于上下沟通协调。一方面,行政领导要善于协调与上级领导的关系,在服务型政府构建过程中,要针对各种问题积极向上级领导汇报,特别是服务中的一些创新性的举措、需要大规模投入的项目,要积极争取领导的支持;另一方面,行政领导上善于协调与下级的关系,在服务型政府建设过程中,要积极争取职工的支持,特别是中层干部、后备人才的支持,通过激发他们的投入提高服务能力和水平。其次,行政领导要善于与其他部门沟通协调,部分政府服务涉及到多个单位,如科技创新资金奖励涉及到科技部门、财政部门甚至税收等部门,这就需要行政领导能够与其他单位进行有效的沟通。

三、服务型政府行政领导力提升面临的挑战

当前,部分地区服务型政府行政领导力还面临较大的挑战,政府领导群众威信不高,工作开展完全依靠行政推动,导致机关内部不和谐,与服务对象关系不和谐,导

致这种现象的原因是多方面的,主要可以从领导业务素质、职业素质和道德素质等方面来考察。

(一)领导业务素质有待提升

领导的业务素质之所以会对领导力产生影响主要是基于两个方面的原因,首先,业务素质不高导致其容易遭受下属、服务对象的质疑,使其领导威信受到损害。随着公务员公开招考等招聘方式的推进,各种技术人员被吸纳到服务型政府当中,他们基本都受过高等教育,甚至具有硕士、博士学位,在技术上较为精通,如果领导者对技术一知半解,则难以在这些职工中发挥教育等作用,甚至受到下属的质疑,领导力也就难以保障;其次,业务素质不高难以帮助领导者树立足够的信心,在处理各类问题时束手束脚,难以表现出足够的影响力,在服务型政府构建当中,医疗卫生、环保、水利等类型的领导必须具有较强的业务素质才能科学决策,否则在面对各类技术难题时难以分析技术方案的可行性,容易导致决策失误等问题,从而影响了领导者的决策。

(二)领导职业素质有待提升

职业素质不高对领导力的影响主要表现在两个方面:首先,领导者对职业的热爱程度不够导致其工作不积极,部分领导特别是由重要岗位调整到重要程度相对较低的岗位、由经济条件较好的地区调整到经济发展水平较低地区的领导在岗位调整后出现抵触等情绪,甚至在工作中出现敷衍了事、不作为等问题,这不仅容易导致机关工作作风难以改变,产生恶劣影响,而且会降低自身在单位的影响力;其次,领导者职业素质不高导致其难以领导形成一个积极上进、能够提供优质服务的团队,在当前的管理模式下,领导者的行为会对下属乃至整个机关产生重大影响,如果领导者职业素养不高,不追求如何改进服务,提高服务质量和水平,则难以在机关中形成一种示范带动作用,领导力也就难以提升。

(三)领导道德素质有待提升

道德素质关乎领导的影响力,首先,部分领导的思想作风不正导致领导力受到影响,部分领导“三观”扭曲,人生的追求不是为人民、为社会提供更加优质的服务,而是获取更多的个人利益,甚至利用公共资源为个人谋取私利,个别领导甚至最后发展为贪污腐败等现象。其次,部

分领导的生活作风不正,出现了包养情人、奢侈浪费的不正之风,个别领导干部吃一餐饭动则上千上万,严重的浪费了国家财力。实际上,从近年来我国反腐查处的人数即可发现这种道德素质不高的问题,《2013年度党风廉政建设和反腐败工作情况》资料显示,2013年全国各级纪检监察机关立案、结案数量分别达到17.2、17.3万件,处分人数超18.2万人。

四、促进服务型政府行政领导力提升的思考

促进服务型政府行政领导力提升,必须抓住重点,特别是要实现思想作风、工作作风和生活作风的转变,通过“三风”的改变提高领导的服务能力和服务水平,并以此带动领导力的全面提升。

(一)以思想作风转变为突破口促进行政领导力提升

领导力的改变首先必须转变思想作风,只有思想观念转变了,才能够影响和指导领导行为,首先,要积极树立服务意识,服务型政府建设,领导者必须具有强烈的服务意识,要能够树立全心全意为人民服务、为下属服务的理念,并贯穿的工作当中去,这样才能获得群众的认可;其次,要积极树立责任意识,领导干部要立足岗位,全面而深入的分析岗位职责、岗位工作目标,做到在其位谋其政,真正按照岗位要求开展工作,特别是在遭遇各种困难时,要利用岗位职责为依据履行其权利,实现服务的目标;再次,要积极树立大局意识,领导干部不能搞小团体,而是要从大局出发,按照服务型政府建设的要求,积极的为社会提供各种服务,避免各自为政、为利益而斗等思想的困扰。

(二)以工作作风转变为突破口促进行政领导力提升

行政领导力的提升最终要落实到工作中来,因此,领导干部要注重工作作风的转变,首先,要不断提高自身的业务能力和水平,领导干部要不断加强业务学习,特别是要带头参加集中组织的业务学习,并利用各种空闲时间学习业务知识,做到在工作中学习,在学习中工作,通过干中学达到业务水平提升的目标,促进领导力的形成;其次,要树立真抓实干的工作作风,领导干部工作过程中不能摆花架子,做表面文章,而是要立足实际,结合自己的工作岗位、结合服务型政府建设的需要开展各项工作,每

一项工作都要做到群众满意、同事满意、领导满意,真正体现服务型政府的特征。

(三)以生活作风转变为突破口促进行政领导力的提升

生活作风是一个领导干部行政领导力的重要表现,也是一个单位服务能力的重要表现,如果一个单位领导者生活作风不好,贪图享受,则其服务能力和服务水平必然受到限制。首先,要倡导勤俭节约、艰苦朴素的生活作风,领导干部要充分利用当前群众路线实践教育活动等契机,积极组织开展贯彻中央“八项规定”反“四风”等活动,使领导干部的生活作风得到明显的好转;其次,要树立客观正派、清正廉洁的生活作风,领导干部要以加强党性修养、保持党员干部纯洁性等为主题,积极推动自身生活作风转变,坚决杜绝贪污浪费等行为发生。

参考文献

- [1]刘明辉,江允英,张帆.网络时代服务型政府领导的角色定位与职能转变[J].领导科学论坛,2013(10):20-22.
- [2]郑晓燕.服务型执政党的建构路径探析[J].中共四川省委省级机关党校学报,2014(01):57-61.
- [3]胡宗仁.服务型政府视域中的领导力提升[J].唯实,2012(10):5-7.
- [4]王芳.建设服务型政党需要加强服务动机的考核[J].中国浦东干部学院学报,2013(03):55-59.

(作者单位:黑龙江大学政府管理学院;黑龙江中医药大学组织部)

责任编辑:张翔