

doi: 10.15936/j.cnki.1008-3758.2018.05.007

政府购买服务的需求管理模式和改革方向

陈建国

(华北电力大学 人文与社会科学学院, 北京 102206)

摘 要: 中国政府购买服务取得了长足进步,但却面临着社会公众获得感不强的质疑。购买服务的需求管理多数是由决策者或生产者主导的,终端需求者在购买服务的需求管理过程中并无作用空间。因而,就出现了终端需求者偏好被社会力量或者政府偏好替代及供需错位等问题。在制度结构层面,应推动决策者和生产主导的需求管理模式向终端需求者主导的管理模式转变,将购买决策落实到最小的集体消费单位上。在方法技术层面,要促进终端需求者、购买决策者和生产者间的有效对话,提升终端需求者的参与能力。在政策工具方面,可以通过凭单制赋予终端消费者实质性选择权,解决供需错位问题。

关 键 词: 政府购买服务; 需求管理; 需求者; 决策者; 管理模式

中图分类号: D 035

文献标志码: A

文章编号: 1008-3758(2018)05-0483-07

Demand Management Model and Reform Direction of Government Purchasing Services

CHEN Jian-guo

(School of Humanities and Social Sciences, North China Electric Power University, Beijing 102206, China)

Abstract: The Chinese government has made great progress in purchasing services, but it faces the public's questioning of lack in the sense of gains. The demand management of purchasing services is mostly led by decision makers or producers, and the terminal demanders do not play a big role in the process. Therefore, there might exist such problems as the replacement of terminal demanders' preferences by the social forces or government and the mismatch of supply and demand. In the future, priority should be given to promoting the transformation of decision maker-led and production-led demand management models to the end-user-driven management model at the institutional level so as to implement purchasing decisions in the smallest collective consumption unit. At the methodology and technology level, it is necessary to promote effective communication between terminal demanders, purchasing decision makers and producers so as to enhance the participation ability of terminal demanders. In terms of policy tools, end-users should be given a substantial choice through the voucher system to resolve the mismatch between supply and demand.

Key words: government purchasing service; demand management; demander; decision maker; management model

近年来,中国政府购买服务覆盖面越来越广,规模越来越大。比如,这四年来,北京市的购买事

项由两大类共 11 项扩展到 6 大类共 60 项,支出达到 600 多亿元^[1]。然而,却不断有人质疑购买

收稿日期: 2017-11-22

基金项目: 国家社会科学基金资助项目(16BZZ081); 华北电力大学中央高校基本科研业务费资助项目(2018BJ0149)。

作者简介: 陈建国(1980-),男,河南灵宝人,华北电力大学副教授,管理学博士,主要从事政社职能关系研究。

服务的有效性和公众获得感等。出现这些疑问的核心原因是政府购买服务缺乏有效的需求管理。“必须由公众从政治程序上确定优先发展的事情,而不是将其排除在外并将主导权交给参与购买服务的私人部门。”^[2]

需求管理是围绕着购买服务内容 by 相关个体进行集体选择,对终端需求者的需求偏好进行揭示表达,凝练形成购买目录和项目的过程。这是购买服务过程管理的起点和提高购买效率的前提。因为,如果公共机构的组织过程难以允许不同的服务群体表达他们的偏好,那么公益物品和服务的生产过程就不能反映其服务对象的偏好变化。这时公共机构的支出与其服务对象的效用之间就没有什么关系。在难以给作为消费者的服务对象带来效用的情况下,生产者的效率是没有经济意义的^[3]。

一、文献回顾

让政府的服务供给忠实地反映社会公众的偏好,一直以来都是公共行政学研究的焦点。传统公共行政和新公共管理更加侧重于效率,偏废了公众的偏好。传统的公共行政学以政治、行政二分为前提,将反映公众偏好的民主托付给了政治,集中精力于官僚体制建设以谋求效率。新公共管理则谋求通过公共服务的市场化和社会化改革提升效率,购买服务正是其核心策略之一。然而,片面的效率追求不断引发人们的反思。新公共行政强调公平和回应性的重要性,认为除了效率之外,行政管理者还需要对公众情感负责而满足公众的偏好^[4]。坎佩尔(Campbell)和迈克斯威特(Mcswite)声称公民参与理论及其在公共管理中以全新的方式所起的作用是该领域面临的最重要的任务^[5-6]。“新公共服务”“公共价值管理”和“新公民政治分析框架”等理论都一致强调,社会公众超越了选举人、客户、选民、消费者等身份,成为问题解决者、共同创造者和治理者^[7]。

此外,西方也出现了一批集中研究需求反映机制的实践导向性成果。一是公共服务的合作生产机制。该机制最早从合作角度讨论政府与公民间关系。埃莉诺·奥斯特罗姆观察到大规模的警察部门并不能在实践中提供更好的警察服务,而一些由社群控制的警察部门则能够提供优质的警察服务,因为小规模机构能更有效地与市民互

动合作。二是公共服务全流程合作供给机制。这种新范式主张公务人员和公民合伙进行公共服务的设计和供给,将会有助于获得他们的利益、精力、专长和雄心^[8]。应当实现由政府或社会力量主导公共服务规划、设计、供给和评估的模式,转向政府或社会力量与公民用户合作规划、合作设计、合作供给和合作评估的模式。三是终端用户在公共服务采购过程中的参与机制。一些学者基于私人企业客户关系方面的“价值共创”(value co-creation)理论,认为终端客户在公共服务购买过程中的积极参与,不仅会大大提升客户个人获得的价值,而且还会改善公共服务及环境。终端客户最重要的价值提升只有在公共项目采购的设计环节中的互动对话(interactive dialogue)中才能实现^[9]。

与国际相比,国内对购买服务过程中的需求管理还不够重视。令人欣慰的是,一部分成果已经认识到了满足需求方的偏好是购买服务的终极目的。例如,岳经纶提出“认清社会服务最终要回归人的需要和社会价值,机构的成败不单在于能否有效率地提供服务,还在于能否回应社会需要,赢得民众及合作方的信任”^[10]。个别学者主张将公民参与引入到政府购买服务的过程之中,因为缺乏有效的公众参与,就会导致政府所购买的公共服务不能满足公众诉求,得不到认同及违背政府购买公共服务初衷的问题^[11]。

然而,国内对购买服务的需求管理还缺乏深入研究。鉴于此,本文基于购买服务需求管理模式类型的分析,对比政府、社会公众及服务的生产者在不同需求管理模式中的角色。根据终端需求者和决策者的统一程度,诊断购买服务需求管理面临的难题。最后,分别从制度结构、方法技术和政策工具三个层面提出解决方案。

二、政府购买服务需求管理的实践模式

政府购买服务是指通过发挥市场机制作用,把政府直接提供的一部分公共服务事项及政府履职所需服务事项,按照一定的方式和程序,交由具备条件的社会力量和事业单位承担,并由政府根据合同约定向其支付费用^[12]。这意味着有两种购买服务,一是政府购买按照法定职责向社会公众提供的服务事项;二是政府购买履职所需的辅

助性事项,包括法律服务和政策研究等。在前者中,政府是购买者,社会公众是终端需求者和消费者,社会力量是生产者。如果政府发挥作用大,就形成了政府主导的为社会公众购买服务的需求管理模式;如果政府发挥作用小,就形成了社会力量

主导的为社会公众购买服务的需求管理模式。在后者中,政府是购买者和需求者,社会力量是生产者,形成了政府主导的为自身购买服务的需求管理模式,见表 1。

表 1 需求者、决策者复合程度和需求管理模式

需求管理模式	购买服务实践类型	需求者	购买决策者
需求者主导	购买履职所需的辅助性事项	政府机关	政府采购部门
决策者主导	购买公共服务	社会公众	政府职能部门
生产者主导	购买公共服务	社会公众	社会组织和政府

1. 需求者主导的管理模式

需求者主导的需求管理模式是指需求管理的过程主要由终端需求者左右,购买决策主要是由终端需求者根据自身的偏好做出。政府为自身采购服务就是典型的需求者主导模式。在这一模式中,政府作为需求者提出购买服务的规模、数量、质量及规格标准及承接主体的资质要求,交给采购部门按照法定形式购买。采购部门承担的是程序化工作,实质性选择还是由需求者作出。

需求者主导的管理模式中需求者和购买决策者的复合程度比较高,和私人市场上的购买行为类似。私人市场中的购买行为一般都是需求者根据自身内心的需求偏好亲自作出购买行为,不存在委托代理问题。然而,二者间也有差异。私人市场中的购买行为一般是个体选择,少有集体选择,不会出现偏好揭示和集中的过程。政府为自身购买服务一般是通过官僚体制集权做出的。私人市场中的购买行为,个体消费者是服务的需求者和成本的承担者,因而会按照效率的方式进行购买,不存在夸大需求的问题,否则,带来的成本最终还是自己承担。政府采购服务中,政府部门是需求者,却不是最终成本承担者,因为政府的支出最终都由财政承担,因而可能存在夸大需求的问题。

2. 决策者主导的管理模式

决策者主导的需求管理模式是指在购买服务的过程中主要是由作出购买决策的组织进行需求表达和作出购买选择的模式。购买决策部门一般是政府职能部门,这些部门主要是为了履行公共服务职责而开展的购买服务活动。

从现实来看,政府部门在购买服务过程中的选择权力比较大、控制程度比较高,就形成了决策者主导的需求管理模式。在这一模式中,购买服务的部门对购买内容清楚确定,会制订详细具体的需求

文件,甚至提出一个非常具体化的项目购买方案,明确项目活动的时间、地点、目标人群,以及实施效果等具体内容。例如北京市东城区民政局婚姻登记处 2017 购买的“婚姻家庭法律援助和咨询服务项目”,要求承接主体每天指派一名法律工作者到婚姻登记处值班进行法律咨询,解决婚姻当事人有关婚姻家庭方面的法律问题。应当说这是非常具体的购买服务项目了,但是在购买过程中,终端消费者仍没有出现在购买的决策过程中。

虽然官员充当的决策者主导了购买过程,但却面临着多重委托代理问题。终端需求者处于购买决策的过程之外。他们仅仅有权利选举代表组成代议机关,代表可以就社会公众关心的问题提出议案,政府领导会根据议案制定政策,根据工作任务选择用购买的方式去供给服务。每一重代理人作为理性的个体,都有可能基于利益考虑偏离委托人的需求。要解决这个问题,“关键的任务是,使制定的决策基本上符合社群平均水平的需求,并尽量不与每个成员的偏好相差太远。否则,就会出现一些个人虽然交了税却享受不到符合自己偏好和需求的公共服务,等于是为他人交税的现象”^[13]。

3. 生产者主导的管理模式

生产者主导的需求管理模式是指由购买服务的“卖方”来左右购买服务内容选择过程的方式。尽管在这种模式中也存在着购买决策部门,但他们只是给出一个宏观的购买服务指导性目录。具体项目内容由申报购买项目的社会组织设计。

从现实的角度来讲,由民政部门集中管理的民生服务购买活动采用的都是这种需求管理模式。这类服务多是针对老年人、残疾人、儿童等需求不确定的人群,他们作为终端需求者在决策过程中是缺位的。民政部门等主持购买服务的部门

提出一个购买方案,方案列出方向性的购买目录。例如贵港市 2016 年政府购买服务实施方案中的购买内容列出了原则性的方向:“下列事项可通过政府购买服务的方式,从市场组织供给。1. 基本公共服务事项。基本公共教育、劳动就业服务、人才服务……。”^[14]

在此模式中,“政府部门划圈子,社会力量出点子,财政部门出票子”。社会组织根据经验及感性的认识设计项目,提出目标、受益人群和绩效等指标。例如,针对 52 家全国性社会组织的调查数据显示,购买项目以本社会组织的提出为主,政府与服务对象的建议少量分布,由本社会组织提出的项目占到了总数的 90.38%,政府建议占 5.77%,服务对象建议占 3.85%。由此可见,绝大部分项目是由社会组织提出设计的。社会组织设计项目主要是根据自身经验而非终端需求者的偏好。调查数据显示,超过 50% 的社会组织是基于对终端消费者需求的主观感知而非客观调查提出项目设计,其余社会组织则是根据调查、购买目录、正在开展的工作或专家的建议等提出项目设计^[15]。

生产者主导的需求管理模式反映需求方偏好的有效性比较差。从理论上讲,生产者可以通过需求调查发现终端需求者的偏好。然而由于激励机制的不足,社会组织不会像企业那样认真开展

需求调查。企业需求管理是激励兼容的,需求管理带来的收益或损失都由企业承担。如果需求调查无效,生产的产品不符合市场需求,企业甚至会破产。而作为购买服务生产者的社会组织却不受兼容性激励的约束。因为,购买服务项目的成本是由公共财政资金负担,即使不符合需求,生产者也不用负担成本,更不会破产。

三、政府购买服务政府需求管理模式面临的难题

在不同的模式中,由于主导者不同、委托代理、信息不对称及购买服务制度框架的缺陷等原因,购买服务需求管理实践中出现了需求主体缺位和偏好被替代的难题。

1. 管理模式中需求主体缺位

除了政府为自身购买服务之外,在决策者和生产者主导的需求管理模式中,普遍存在着终端需求者严重缺位的问题。从 1994 年深圳罗湖区的环境卫生领域中引入购买服务开始至今,国家已经出台了一系列政策,初步搭建起了购买服务过程管理的制度框架,对行动者的权利义务关系作出了初步规范。然而,这些制度框架的不足之处是核心利益相关者不完全,尤其是终端需求者严重缺位。对现有制度文件的总结如表 2 所示。

表 2 购买服务的制度框架及核心行动者

文 件	需求服务需求确定	购买项目筛选	服务项目生产	绩效评价
国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见	政府研究制定购买服务指导性目录,明确购买服务种类、性质和内容	公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购、询价	按时完成服务任务,保证服务数量、质量和效果	由购买主体、服务对象及第三方组成综合性评审机制
财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知	政府自身运转需要的服务需求集中由采购部门提出;其他服务项目需求由购买主体提出,向社会公众提供的公共服务项目需求确定过程应当征求社会公众意见	购买、委托、租赁等各种合同方式筛选承接主体	按时完成服务任务,保证服务数量、质量和效果	以人为对象的公共服务项目,验收时还应按一定比例邀请服务对象参与并出具意见
政府购买服务管理办法(暂行)	财政部门制定购买服务指导性目录,确定购买服务的种类、性质和内容。购买主体应当加强服务项目建设,设定服务需求和目标要求	公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购等方式	按时完成服务任务,保证服务数量、质量和效果	购买主体应当建立监督检查机制,加强对政府购买服务的全过程监督

表 2 表明终端需求者在购买服务的流程中基本缺位,只有在绩效评估的过程中才会被征求意见。财政部出台的《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》提出了加强政府采购服务项目采购需求管理这一概念,但只是要

求行政机关加强需求管理,而不是要求对终端需求者进行需求管理。

从总体上来看,除了政府为自身购买服务之外,其余两种需求管理模式在治理结构上都没有将终端需求者和决策者有效地统一起来。购买服

务的制度框架是以政府为中心,而不是以终端消费者为中心。决策者和生产者主导的需求管理模式都存在终端需求者偏好被作为决策者或生产者偏好所替代的问题,出现了严重的供需错位。根据我们的访谈,官员反映实践中已出现了“三有三不”的问题,即“有需求,得不到购买;有资金,花不出去;有项目,不对胃口”^①。

2. 生产者主导的管理模式中社会公众偏好被社会力量需求替代

在政府发布目录而购买服务项目由社会力量具体设计的情况下,会出现社会公众的需求被卖方偏好替代的问题。目前政府购买服务目录多数都太过于宽泛,例如,《大连市公共行政服务中心政府购买服务指导性目录》所列出的基本公共服务只有一级目录,没有二级和三级目录,这其实是没有操作性的。这就为社会力量留下了较大的操作空间,购买什么最终就取决于社会力量能卖什么了。虽然有着非营利的动机,但是社会组织等社会力量也是按照理性人的逻辑来运作的。现实中就出现了,作为卖方的社会力量根据特长虚构、夸大社会公众在某方面的需求的问题。因为,在终端需求者缺位、政府部门不完全了解需求信息的情况下,作为卖方的社会力量可以凭借在项目设计方面的专长及信息垄断优势而主导购买服务过程。具体表现为,社会组织会根据既有的项目经验和自身的擅长领域,而不是社会公众的实际需求去设计申报项目。实践中甚至出现了某些社会组织用同一个项目到不同政府部门进行重复申报的问题。例如,在购买服务评审实践中,我们发现某些社会组织设计申报的项目原来在某城市A区做过,后来原样搬到B区申报。有些项目发放财物多、培训讲座多,不可替代性的服务少、能力培育少。有些社会组织进入社区做项目时,活动开展得比较好,居民参与比较积极,但项目完成了,社区又陷入到过去的困境中。其根源在于终端需求者社会公众并未被当做政府购买服务治理结构中的核心行动者,这导致了项目的形式化运作,难以和服务对象进行实质性对接,难以实质性地提升公众的获得感。

3. 决策者主导的管理模式中社会公众需求被政府绩效偏好替代

当政府严格控制购买服务项目设计时,生产

者主导就变成了政府主导,因而也可能出现政府偏好替代需求者偏好的问题。政府提出具体项目设计在一定程度上会缓解卖方驱动的问题,但仍然可能存在着政府与社会公众的需求脱节的问题。具体表现为,首先,政府会把那些容易量化、容易规模化的服务甚至是上级政府布置的硬性规定性任务等自身的职责工作进行购买,而不是根据社会公众需求开展购买的问题。例如,2017年《北京市通州区安全生产监督管理局政府购买服务指导性目录》列出了四个一级目录,分别是基本公共服务、社会管理性服务、技术性服务和政府履职所需辅助性事项,但是基本公共服务的三级目录只有4项,而政府履职所需辅助性事项的三级目录则多达12项,是前者的3倍。这说明政府对自身的购买需求更加了解。其次,在需求者缺位的情况下,很容易出现生产主体为了想方设法满足或者取悦于政府官员,而忽视了公共服务终端消费者——公民需求的问题,造成选择性购买或者供需错位的现象。例如2007年发布的《四川省体育场馆节假日免费对公众开放补助办法(试行)》,明确向全省各地体育馆购买每年30天的免费开放时间,2016年成都市27家体育场馆公布了对社会公众免费开放的时间表,但免费时段仅限于上班时间,一到周末又恢复收费,这与多数市民的需求恰好“错位”^[16]。最后,购买服务中的多重委托代理,使得作决策的官员可能会因为自身或者相关组织利益的考虑而偏离需求进行购买。例如,有些购买决策可能并不是考虑社会公众需求什么,而是考虑关联组织能生产什么。

四、政府购买服务需求管理的改革方向

政府购买服务只是将服务的操办过程外包了,进行过程管理尤其是需求管理和结果管理等仍然是政府的职责所在^[17]。就购买服务的需求管理而言,重点需要在理念、治理结构和政策工具等方面进行突破性创新。

1. 推动决策者、生产者主导管理模式向需求者主导管理模式转变

从购买服务的治理结构来讲,当需求者和决

① 针对某市民政局官员的访谈记录。

策者统一时,需求管理面临的问题会有效地得到解决。市场中的多数购买行为是在需求者和决策者统一的情况下作出的,购买者根据自身需求作出决策,承担决策的责任。由于公共性和规模效应,政府购买服务的需求者和决策者很难完全做到像市场中那样的完全复合统一,但应将二者的复合统一作为政府购买服务制度结构改革的努力方向。因为,当两个主体的复合统一程度高时,社会公众需求偏好被替代、委托代理、信息不对称和监督激励不足等问题都会得到有效缓解。

要实现需求者和购买决策者复合统一的关键,是让需求者成为决策者,或者让需求者尽可能实质性地参与到购买决策过程中去。这就需要改革购买服务的流程,具体而言:第一,尽可能地让终端需求者成为购买决策者,政府要发挥财政资金的使用者、监督者和冲突解决者的作用。要让老年人、残疾人、儿童等各类公共服务的需求者形成集体消费单位,通过集体选择进行购买决策,发挥项目筛选者和绩效评价者的作用。第二,即使有些服务覆盖面大,对象分散难以形成集体消费单位,那也应该将购买过程中的公众参与制度化。通过听证会等形式让终端需求者在需求提出、项目设计及评审过程中有发言权和选择权。

2. 在方法技术层面落实需求者主导的管理模式

在方法技术层面,要将需求管理作为购买服务过程管理的一个焦点模块进行精心设计。在政府购买公共服务过程中,需求说明是至关重要的。恰当的需求说明、需求论证、需求确定、需求治理是成功采购的基础^[18]。应着眼于需求管理制定出台政府为自身购买履职所需辅助性事项和政府为社会公众购买公共服务事项的操作规范。政府为自身购买履职所需辅助性事项的操作规范应当纳入到《政府采购法》的规范范畴之内,按照政府采购的流程和规范进行操作。

政府为社会公众购买公共服务事项的操作规范要更加突出需求管理的地位。要设计作为购买决策者的政府、作为终端需求者的社会公众及作为服务生产者的社会组织等社会力量之间有效的需求互动机制。第一,要促进需求者、购买决策者和生产者三者之间的有效对话。建立多方间对话群体和网络,更加突出三者间对话的交互性,赋予终端消费者更多的实质性选择权利。第二,培育终端需求者的参与能力。向终端需求者提供信

息,让他们充分了解购买服务的政策、目录、方案及潜在生产者等信息。同时,要对终端需求者开展培训,提升他们在购买服务过程中的参与能力。当前比较重视对作为生产者的培训,而忽视了对终端需求者的培训。第三,重点开发终端需求者社会公众的价值。调动终端需求者的参与购买过程和服务生产过程的积极性,激励他们像市场中维护自身权益那样,去监督购买服务项目的生产者。

3. 引入凭单制赋予服务终端消费者以购买选择权

落实终端需求者的需求选择,除了在制度结构和方法技术层面努力之外,还可以通过政策工具创新实现突破。例如,凭单制就可以有效地通过模拟市场的方式,实现服务的需求者决策者、责任者和评价者的复合统一。

例如,针对残疾人、儿童和老年人等群体的购买服务项目都可以引入凭单制而落实他们的选择权。在调查的基础上,政府向某些人群发放凭单,通过招投标等方式确定提供服务的社会组织,持有凭单的终端消费者根据需求在组织间选择消费。消费完成后,根据满意度支付凭单。例如,非常满意,支付三张凭单;比较满意,支付两张;一般,支付一张。拿到凭单的社会组织可以到财政局兑换现金。这样,通过给终端消费者发放凭单形式,赋予他们服务消费的选择权和评价权。在现实实践中,针对儿童的培训,政府只需要知道适龄儿童大体需要哪些培训,然后筛选符合条件的培训组织,赋予他们承接购买服务项目的资质,持有凭单的儿童根据自己的具体需求选择消费相应的培训服务。这样就形成了政府把握宏观方向,终端需求者和服务生产者在微观层面自主选择的格局。凭单制通过赋予终端消费者实质性选择权,而有效地解决了购买服务中的供需错位问题。

五、结 语

政府购买服务这一政府治理创新实践,已经改变了中国的公共服务供给模式。然而与政府购买服务过程的复杂性相比,学界还缺乏对服务需求方、购买决策者和生产者之间在过程管理尤其是需求管理中作用关系的系统研究。本文以需求者、决策者及生产者在确定购买服务内容过程中

角色地位的重要性为依据,对中国政府购买服务需求管理模式进行类型划分,分别是需求者主导的需求管理模式,决策者主导的需求管理模式和生产者主导的需求管理模式。研究发现,后两类模式普遍面临着终端需求者缺乏有效参与的制度空间和偏好被替代的难题。这些难题需从制度框架、治理机制和工具三个层面努力,尽量实现需求方和购买决策方复合统一的需求管理模式。然而,即使作为一个分领域,购买服务的需求管理仍然是复杂的,本文只是提供了导论性分析,希望能够引起理论和实践界对这一问题的持续研究。

参考文献:

- [1] 赵鹏. 北京市政府购买服务四年累计 600 亿[N]. 北京日报, 2018-03-27(2).
- [2] 莱斯特·M. 萨拉蒙. 公共服务中的伙伴:现代福利国家中政府与非营利组织的关系[M]. 田凯,译. 北京:商务印书馆, 2008.
- [3] Ostrom V. The Intellectual Crisis in American Public Administration[M]. Tuscaloosa: University of Alabama Press, 1974:40-46.
- [4] Friedrich C J. Public Policy and the Nature of Administrative Responsibility[M]// Friedrich C, Mason E S. Public Policy, Cambridge: Harvard University Press, 1940:221-245.
- [5] Campbell K B. Nobody Said It Was Easy Examining the Matryoshka Dolls of Citizen Engagement [J]. Administration & Society, 2005,37(5):636-648.
- [6] McSwite O C. Taking Public Administration Seriously: Beyond Humanism and Bureaucrat Bashing [J]. Administration & Society, 2005,37(1):116-125.
- [7] Bryson J M, Crosby B C, Bloomberg L. Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management [J]. Public Administration Review, 2014,74(4):445-456.
- [8] Science P. OECD Public Governance Reviews Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society [J]. Source OECD Governance, 2011, 34:122.
- [9] Torvinen H, Ulkuniemi P. End-user Engagement Within Innovative Public Procurement Practices: A Case Study on Public-private Partnership Procurement [J]. Industrial Marketing Management, 2016,58:58-68.
- [10] 岳经纶,郭英慧. 社会服务购买中政府与 NGO 关系研究——福利多元主义视角[J]. 东岳论丛, 2013(7):5-14.
- [11] 杨成,刘潇潇. 论政府购买公共服务中的公众参与[J]. 行政与法, 2016(10):17-23.
- [12] 关于印发《政府购买服务管理办法(暂行)》的通知[EB/OL]. (2017-10-09)[2018-05-03]. http://www.ccg.gov.cn/gpsr/zcfg/201710/t20171009_8948637.htm.
- [13] Ostrom V, Bish R, Ostrom E. Local Government in the United States[M]. London:ICS Press, 1988:91.
- [14] 贵港出台实施方案,明确购买服务四大内容[EB/OL]. (2016-11-03)[2018-05-03]. http://www.ccg.gov.cn/gpsr/zhxx/df/201611/t20161103_7523250.htm.
- [15] 政府购买社会组织服务供需对接机制调查数据分析报告[R]. 北京:华北电力大学人文与社会科学学院, 2013.
- [16] 罗之颢. 购买体育场馆服务莫与市民需求错位[N]. 四川日报, 2014-08-15(10).
- [17] 陈建国. 政府购买公共服务过程管理研究——以北京市为例[J]. 理论探索, 2012(4):115-119.
- [18] 王少玲. 政府购买服务核心在需求定位[N]. 政府采购信息报, 2015-04-13(7).

(责任编辑:付示威)