

Mobile 移动应用系列丛书

◆丛书主编 倪光南

移动政务

YIDONG ZHENGWU

◎ 黄福玉 翟云 主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

移动应用系列丛书
丛书主编：倪光南

移动政务

主 编 黄福玉 翟 云

副主编 关晓兰 陈 颀 马 强

刘古权 文 杰 王进京

内 容 简 介

本书从理论、技术和应用三个方面构建移动政务的建设体系,分为理论篇、技术篇和案例篇三篇:理论篇主要介绍了移动政务的基本概念和相关理论及其面临的问题和挑战;技术篇主要介绍了移动政务中所使用的信息技术;案例篇介绍了目前我国移动政务的部分应用实践,旨在为相关政府部门提供一些重要的启示和借鉴作用。

本书理论与应用并重,既强调相关概念、理论的成熟性和系统性,同时还强调成果的先进性,力图反映出移动政务的内在特点和发展趋势。此外,还配有大量丰富的案例。不仅可作为高等院校相关专业高年级本科生的教材或学习参考书,也可作为广大政府部门工作人员结合自身工作规划设计和建设移动政务系统的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

移动政务/黄福玉,翟云主编. —北京:中国铁道出版社,2017.2
(移动应用系列丛书)
ISBN 978-7-113-22781-4

I. ①移… II. ①黄… ②翟… III. ①电子政务-教材
IV. ①D035-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 012308 号

书 名:移动政务

作 者:黄福玉 翟 云 主编

策 划:唐 旭

读者热线:(010)63550836

责任编辑:吴 楠 冯彩茹

封面设计:乔 楚

责任校对:张玉华

责任印制:郭向伟

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.51eds.com>

印 刷:三河市华业印务有限公司

版 次:2017年2月第1版 2017年2月第1次印刷

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16 印张:13.75 字数:367 千

书 号:ISBN 978-7-113-22781-4

定 价:41.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社教材图书营销部联系调换。电话:(010)63550836

打击盗版举报电话:(010)51873659

移动应用系列丛书

编 委 会

丛书主编：倪光南

主 任：宗 平

副 主 任：吴和俊

委 员：（按姓氏汉语拼音音序排列）

安 刚 鲍方云 陈 颀 崔 强 段 建

樊 俊 胡宏力 黄福玉 刘宪兰 刘银龙

宁连举 秦 军 秦成德 秦绪好 谭泗桥

唐 旭 许晓耕 翟 云 张天魁 周 欣

秘 书：（按姓氏汉语拼音音序排列）

刘丽丽 吴 楠



总序

加快推进网络信息技术自主创新，加快数字经济对经济发展的推动，加快提高网络管理水平，加快增强网络空间安全防御能力，加快用网络信息技术推进社会治理，加快提升我国对网络空间的国际话语权和规则制定权，是我国制定并实施的网络强国战略。

习近平总书记在中共中央政治局集体学习时强调，“网络信息技术是全球研发投入最集中、创新最活跃、应用最广泛、辐射带动作用最大的技术创新领域，是全球技术创新的竞争高地。我们要顺应这一趋势，大力发展核心技术，加强关键信息基础设施安全保障，完善网络治理体系。”他还强调，“要改革科技研发投入产出机制和科研成果转化机制，实施网络信息领域核心技术设备攻坚战略，推动高性能计算、移动通信、量子通信、核心芯片、操作系统等研发和应用取得重大突破。”

习近平总书记指出，“随着互联网特别是移动互联网发展，社会治理模式正在从单向管理转向双向互动，从线下转向线上线下融合，从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变。我们要深刻认识互联网在国家管理和社会治理中的作用，以推行电子政务、建设新型智慧城市等为抓手，以数据集中和共享为途径，建设全国一体化的国家大数据中心，推进技术融合、业务融合、数据融合，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务。要强化互联网思维，利用互联网扁平化、交互式、快捷性优势，推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化，用信息化手段更好感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策施政。”——《人民日报》（2016年10月10日01版）

李克强总理也曾在2015年3月5日的政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划。“互联网+”实际上是互联网发展的新形态、新业态，是知识社会创新推动下的互联网形态演进。新一代信息技术发展催生了物联网、云计算、社会计算、大数据等新一代信息技术的新形态，并进一步推动知识社会以用户创新、开放创新、大众创新、协同创新，改变了我们的生产、工作、生活方式，也引领了创新驱动发展的“新常态”。

移动互联网是一个全国性的、以宽带IP为技术核心的，可同时提供语音、传真、数据、图像等高品质电信服务的新一代开放的电信基础网络，是国家信息化建设的重要组成部分，是国家战略性新兴产业。在最近几年里，移动互联网成为当今世界发展最快、市场潜力最大、前景最诱人的业务，它们的增长速度是前所未有的。

目前，移动互联网产业链生态初步形成，市场规模稳步提升，特别是近年来在3G和4G快速普及的基础上，逐步迎来爆发式增长，已经成为全球最大的移动互联网用户

市场。随着无线通信技术的发展,以及智能终端用户的增加,人们对移动物联网应用状况和发展前景日益关注,需求日益增加。移动互联网的迅猛发展和普及在深刻地改变着人们的生活方式,4G的迅速推广也给移动商务和移动服务的各类业务注入了新的活力,便捷和先进的支付工具正逐渐显现出其巨大的发展及应用潜力。

目前移动服务的应用也在世界范围内蓬勃发展,显现出其巨大潜力。它的跨界和融合特点,更驱动移动业务广泛的涉及面,是融合各个相关行业且有着鲜明特色的新兴产业,商机无限的同时需要各行业的开发和合作才能结出硕果。伴随4G和5G时代的到来,移动网络应用越来越丰富,全面覆盖政务、公共事业、交通、医疗、教育、娱乐、金融、旅游、生活就业、消费购物等多类应用。

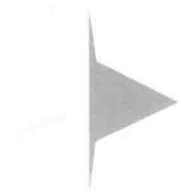
《“十二五”国家战略性新兴产业发展规划》“高端软件和新兴信息服务产业发展路线图”的“重大行动”中要求,要“推动大型信息资源库建设,积极培育云计算服务、电子商务服务等新兴服务业态,促进信息系统集成服务向产业链前后端延伸,推进网络信息服务体系变革转型和信息服务的普及,利用信息技术发展数字内容产业,提升文化创意产业,促进信息化与工业化的深度融合。”

正因为各行各业和互联网的联系越来越紧密,应市场需求和人才教育的需求,中国铁道出版社组织编写此套系列丛书,力求满足高校教育和移动应用领域人才培养及行业需要,以现有的知识为支撑,融入最新的相关移动应用技术和应用案例,紧跟“互联网+”时代步伐,注重理论和实践结合,围绕“互联网+”的时代背景,阐述了行业的变革,保证该系列丛书内容的先进性。丛书体系完整、层次清晰、语言生动、通俗易懂,为人们认识、学习移动应用知识和实践提供帮助。

本系列丛书集聚了移动应用领域众多专家和学者,以及实践者,大家共同帮助,将为新一代信息技术的发展,为推进“三网”融合、推动我国信息技术应用与国家信息化建设在更高层面、向更广领域纵深发展贡献一分力量。

倪光南

2016年10月



前言

移动政务是政府管理创新的一种新方法和新模式，是“互联网+政务”的重要实践方式，以促进建设高效、亲民、以人为本的服务型政府。据 CNNIC（中国互联网络信息中心）统计数据显示，截至 2016 年 6 月，我国手机网民数量占整体网民的 90.1%，网民 Wi-Fi 使用率达 91.8%，移动网络用户规模已经超越了传统网络用户。但传统“网上政府”的服务功能缺失、平台延展性低等问题日益突出。在此背景下，北京、上海、河北等 23 个省级门户网站开通了移动门户或 App 客户端等便民服务。政府作为“信息化建设的先行者”，通过移动 App，可以有效改善政府办公环境，简化部门机构之间的沟通方式，并可实现远程移动办公，提高政府的办事效率，满足市民对政务服务的便捷化需求。

而移动政务的权威性要求开发团队拥有丰富的移动应用开发和管理经验，对移动政务需求有着深入的理解，可提供高效、快速、便捷的移动开发解决方案，能够帮助政府职能部门及公共事业单位实现移动政务转型，提高政府信息化水平，《移动政务》一书即是在这样的背景下开笔的。本书共分为理论篇、技术篇和案例篇三篇。理论篇主要介绍了移动政务的基本概念和相关理论及其面临的问题和挑战。技术篇主要介绍了移动政务中所使用的信息技术。案例篇则主要介绍了目前我国移动政务的部分应用实践，旨在为相关政府部门提供一些重要的启示和引导作用。

本书引用了相关领域的一些研究成果和参考文献，在此谨向被参考的文献著（作）者表示真诚的谢意。

作为一门新兴的学科，移动政务也是在不断的发展和变化中才可以得以逐渐成熟与完善的。在此竭诚希望广大读者对本书不吝提出宝贵意见，以期不断改进。

本书由黄福玉、翟云任主编，关晓兰、陈颍、马强、刘古权、文杰、王进京任副主编，作者主要来自产业、高校和国家机关，欢迎读者咨询。

最后感谢李晓舟、王竞陶、陈颖、郭瑞等同志在编写过程中的帮助，感谢北京致远互联软件股份有限公司、北京慧友云商科技有限公司等单位提供案例支持，并借此向广大读者征集更多案例，以便在后期改版时丰富。

编者
2016 年 11 月



目 录

理 论 篇

第1章 移动政务概述.....	2
1.1 移动政务的起源和发展	2
1.2 移动政务的定义和内涵	4
1.3 移动政务的基本功能	6
1.4 移动政务顶层设计	6
1.5 移动政务与服务型政府的关系	7
第2章 移动政务基本特征和作用.....	9
2.1 基本特征	9
2.2 价值和作用	10
第3章 移动政务的形式及分类	12
3.1 移动政务的形式	12
3.2 移动政务的分类	16
第4章 移动政务投资模式	18
4.1 免费	18
4.2 信息消费	18
4.3 自建部署	19
第5章 移动政务面临的挑战分析	21
5.1 安全隐患	21
5.2 集成度不高	21
5.3 供需对称程度较低	21
5.4 法律法规不健全	21
5.5 缺乏统一规划, 发展不均衡	22

技 术 篇

第6章 移动终端及 App	24
6.1 移动终端操作系统	24
6.2 国产政务手机	36

6.3	移动终端集成设备及应用	38
6.4	App	52
第7章	集成技术	59
7.1	数据集成	59
7.2	SOA 服务总线	64
7.3	单点登录	67
7.4	移动中间件技术	71
第8章	移动 LBS 技术	76
8.1	移动 LBS 技术概述	76
8.2	LBS 应用	78
8.3	常用 LBS 公共平台及调用方式	84
第9章	移动安全技术	86
9.1	移动安全体系	86
9.2	传输安全技术	97
9.3	数据安全技术	102
9.4	身份认证	105
9.5	等级保护对移动安全的防范要求	113
第10章	HTML5	115
10.1	HTML5 介绍	115
10.2	HTML5 优点和缺点	123
10.3	HTML5 发展趋势	126

案 例 篇

第11章	国务院 App——你身边的中央人民政府	130
第12章	中央纪委监察部	132
第13章	先锋 e 党建	135
第14章	女性之声	138
第15章	人民日报客户端——第一时间播报世界	143
第16章	上海地铁	146
第17章	深圳交警——智在必“行”	151
第18章	万荣智慧城乡服务平台	153
第19章	吴淞街道	157
第20章	浙江政务服务网	162
第21章	北京交警	165
第22章	广东食品溯源	169
第23章	上海付费通	171

第 24 章 食事求是	174
第 25 章 小鱼办公	178
第 26 章 掌上协和	180
第 27 章 最高法院	183
第 28 章 上海工商	186
第 29 章 综合行政执法信息系统	189
第 30 章 移动协同管理	192
参考文献	208

理 论 篇

第 1 章 移动政务概述

1.1 移动政务的起源和发展

1.1.1 移动政务起源

我国移动政务的发展最早起源于电子政务，而我国电子政务正式开始建设是始于 1999 年 1 月 22 日，由原国家经贸委经济信息中心和中国电信联合四十多家部委信息主管部门发起的“政府上网工程”。

中国的电子政务发展历程可分为四个阶段，分别是办公自动化阶段、“金字工程”实施阶段、政府上网阶段、电子政务实质性应用阶段。其中办公自动化阶段是指政府部门尝试利用计算机辅助一些最基础的政务劳动，譬如文件电子化处理、数据电子化存储等。“金字工程”是指“金卡”“金桥”“金关”等重大信息化工程。政府上网阶段是指，政府作为社会信息资源最大拥有者和使用者，理所当然的和互联网“联姻”，1999 年的政府上网工程标志着真正意义的电子政务活动在我国正式启动。电子政务实质性应用阶段是我国电子政务发展进入理性化发展的阶段，我国国民经济与社会发展“十五”计划中提出的“以信息化带动工业化”取代“九五”计划中“以信息产业推动国民经济发展”的提法，这标志着我国的电子政务发展进入实质性应用阶段。中国的电子政务建设在过去的十多年建设中实现了从无到有、从小到大、从起步向深化应用的跨越式发展，网络基础设施基本能满足业务的需要，核心业务信息化覆盖率有很大提高，重要的信息资源数据库建设取得了很大进展，部分基础数据库已经建成，电子公共服务体系从无到有，具有一定规模，信息安全保障得到高度重视，电子政务给人们带来了直接的经济效益，同时提高了行政效率、节约了行政成本，信息化使得政府行政手段更加丰富，行政行为更加高效。另外，电子政务建设还产生了显著的经济社会效益。

电子政务的建设可以用三个维度来描述，分别是功能度、复杂度、成熟度。功能度是以实施技术特点为基准，复杂度是以信息交互程度为基准，成熟度是以是否满足公民需求为基准。可以用图 1-1 直观分析我国电子政务的发展模式，该图以政府内部办公信息系统作为整个坐标的基准，以电子政务的功能度即政府提供某项服务所需要的技术功能的难易程度为纵坐标；以电子政务的复杂度即某服务的性质和质量所需的交互程度为横坐标；以电子政务的成熟度即与社会需求的匹配度为斜坐标。由图可以看出，随着我国电子政务的发展，该项目逐渐为公民提供越来越满意的服务，交互程度越来越高。

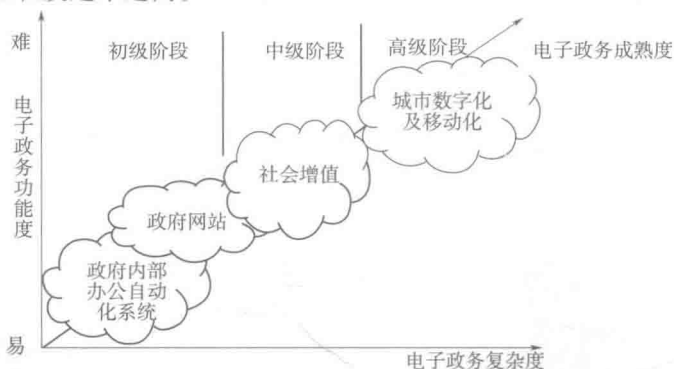


图 1-1

从图 1-1 电子政务发展模式中的可以看出,处于初级阶段的发展模式有政府内部办公自动化系统和政府网站,其特点就是功能度、成熟度、复杂度都处于最低的水平。随着社会发展与技术进步,逐渐达到中级阶段,电子政务跨入社会增值服务,三个维度都比初级阶段高,电子政务的功能较齐全,技术相对复杂,信息交互程度处于中等水平,已经有追求满足公民需求的行动,适时对公民的需求做出回应。到高级阶段,电子政务就能达到城市数字化和移动化的水平,三个维度都达到最高,功能非常完备,以满足公民需求为导向,更具个性化和针对性,成熟度高,不断开拓新技术,信息交互程度最高、最复杂。我国电子政务从初级到高级的过程,是社会发展对移动性的诉求,也是历史的必然趋势,城市的数字化和移动化已经在全国各地火热开展,社会掀起移动政务建设的热潮。^①

1.1.2 移动政务的发展

1. 移动政务发展阶段

随着移动设备技术和网络通信技术的发展,移动政务自动化系统建设主要经历了以下三个阶段:

(1) 离线式移动政务

20 世纪 90 年代出现的笔记本电脑为这种需求提供了技术上的支持,于是人们可以带着笔记本电脑到任何地方工作,但由于通信技术的局限性,访问内部网基本上无法实现。此时,信息交换是通过回到办公室后的同步来实现的,这也就是邮件同步、日程同步技术出现的时期。这一时期,移动终端也加入了新的家族成员——PDA。

(2) 有线移动政务

随着 VPN 和 Wi-Fi 技术的出现,为移动政务带来重要的契机,于是人们借助 VPN 和 Wi-Fi 提供的安全通道可以安全地通过通信接入提供商和运营商提供的网络,在旅馆或国际会议现场接入到公司内部网,实现有线的移动政务。

(3) 无线移动政务

CDMA 和 GPRS 移动通信技术的出现为移动政务带来了质的飞跃,移动政务才正式进入无线时代。随着通信技术的发展,移动通信已经由 2G 进入 3G 直至 4G 时代,为移动政务提供了更加先进的移动通信平台。

2. 移动政务发展现状

由于我国移动终端、无线网和网络的广覆盖加速发展,为移动政务的普及提供了技术和服务支持,国内的移动政务发生了翻天覆地的变化。

①从我国移动政务区域发展来看,移动政务的发展水平与经济发展程度成正相关,经济发展程度高的移动政务的基础建设和服务水平较高,中西部地区明显相对落后。北京、上海、广东、江苏等地区移动政务建设应用项目丰富,有很多成功的典范。2006 年北京就建立了信息化城市管理系统,完成政府、公共服务企业、市民之间互动的条块资源联动与整合建设,这是北京移动政务建设的里程碑,成为全国的典范。广州市推出的国税移动税务信息服务项目是高效利用税务信息平台直接把最新的税务政策和办理的业务信息发送到用户手机上,而且用户可以通过手机短信及时查询所办业务的进展,实现了手机能报税、查询等便捷服务。上海市已经迈向从 WAP 到 App 的建设,试图开发出政府提供的更加强大的功能和服务,满足公民随时随地的个性化需求。

②从我国移动政务建设类别来看,我国移动政务主要分为两大类。一类是在电子政务的基

^① 陈玲珑.我国移动政务发展的若干问题研究[D].中国科学技术大学,2015:23-25.

础上的延伸,其移动通信的功能模块只是在原有的基础上增设的、多渠道服务的一种,对电子政务系统作用或影响较小,这也是移动政务的雏形。比如单纯的短信服务、热线电话等,特点就是投资少,见效快。另一类是专门以移动政务为核心依托移动通信技术的全新模式,改善电子政务的短板,全新建设更具移动性、便捷性的平台。

③从我国移动政务整体发展阶段来看,我国最开始是以信息发布为主,政府通过政务平台向社会大众发布短信息、通知、警示、调查等为主,公众开始接触移动政务,但刚开始的应用非常简单,有很大的局限性。移动政务发展一段时间后,慢慢由单纯的信息发布转变为半互动、互动阶段,移动政务得到普及和重视,该阶段的最大特点是公众、企业等社会主体的参与,通过移动政务平台可以自主获取信息,办理相关业务。现在我国移动政务的发展是朝着构建“虚拟政府”,实现资源和服务整合、地区间的联动,全国整体发展到与社会需求匹配的高度。^①

1.1.3 移动政务发展驱动力

伴随着无线网络和移动通信技术的出现,电子政务依托的信息技术手段发生了重大变革,超高速宽带网络、新一代移动通信技术、云计算、物联网等新技术、新产业、新应用不断涌现,深刻改变了电子政务发展技术环境及条件,促使电子政务向移动政务时代转变。

①建设移动政务是打造服务型政府的内在需求。移动政务应用推动城市服务理念的创新,能够提高城市的服务水平和服务效率,提高群众满意度。利用移动政务,日常办公中的公文审批、通知、现代经济信息公告、电子邮件、即时消息、语音会议等随时随地接入移动终端,极大地提高政务处理的及时性;工商、税务、城管等部门借助移动终端进行移动执法,可以加强监管力度,推动执法的公平公正,减少纠纷,提高群众满意度。从政务到电子政务再到移动政务,不仅是平台的延伸和拓展,在未来服务型政府建设过程中,充分利用新技术新手段,搭建统一多向的移动政务服务平台,可以有效地解决数字鸿沟,普及政府服务,拉近政民之间的距离,为公众提供更加优质、便利的服务。

②是技术推动,智能设备发展的必然结果。智能终端、移动互联以及云和云计算等新兴技术的快速发展,迫切需要拓展政务服务的载体。从PC互联网向移动互联网的延展是大势所趋。根据《第36次中国互联网络发展状况统计报告》的数据,截至2015年6月,我国手机网民规模达5.94亿,整体网民中使用手机上网的人群占比为88.9%。手机网民已成为我国网民的主流群体,手机也成为我国使用率最高的上网终端。移动用户群体与移动通信技术的迅猛发展为我国移动政务发展奠定了坚实的用户和技术基础,成为促进我国移动政务发展的重要的动力源。

③是中央简政放权,体制改革的内在需求。我国的行政管理体制改革,要求加强管理,加强事前、事中的监管,加强服务。移动政务模式,使得无论是监管还是服务,都可以发生在现场。这种手段既是最先进的手段,也是成本最低的手段,是有效性最高的一种手段。所以无论是从提高政府执行规则的有效性还是提供公共服务提高效率的角度来讲,移动政务都是必然选择,是我国体制改革的内在需求^②。

1.2 移动政务的定义和内涵

1.2.1 移动政务的定义

说到移动政务,首先要明确两个含义,一个是“移动”,一个是“政务”。所谓移动,就是改变原来的位置,即位置发生了变化。所谓政务,就是政府的事务性的工作,通过这些具体事务性工

① 陈玲珑.我国移动政务发展的若干问题研究[D].中国科学技术大学,2015:23-25.

② 梁绍峻.我国移动政务面临的问题与策略[J].现代经济信息,2016(1):29-30.

作,政府来履行其对社会、公众所承担的各项公共行政管理和服务的职能。不仅包括政府行政机关的行政事务,还包括立法、司法部门、政党、社会团体以及其他各种公共组织的管理事务等^①。

由于移动政务是在电子政务的基础上发展起来的,因而对于移动政务的定义,我们可以先从电子政务定义谈起。

所谓电子政务(E-Government),是指政府机构应用现代信息和通信技术,将管理和服务通过网络技术进行集成,在互联网上实现政府组织结构和工作流程的优化重组,超越时间、空间与部门分隔的限制,全方位地向社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的管理和服务。

而移动政务(M-Government)是电子政务的延伸,同时也是电子政务领域的一个子集,被认为是“无线通信及移动计算机技术在政府工作中的应用,通过移动终端和网络技术(诸如手机、PDA、Wi-Fi终端、蓝牙、无线网络等技术)为公众提供服务”。

移动政务与电子政务又有着明显的区别。在技术条件方面,移动政务依赖的是无线网络和移动通信技术;而电子政务依赖的是有线网络。在服务终端方面,移动政务主要应用手机、PAD、便携式电脑等移动通信工具;而电子政务主要应用的是台式电脑。移动政务和电子政务所依赖的技术条件不同、服务终端不同带来了服务方式和特点的不同。电子政务受制于有线网络和台式电脑,办公地点比较固定,通常需要公众到政府的办事大厅接受公共服务。移动政务依赖无线网络和移动终端,可以随时随地为公众提供服务,实现互联互通,沟通无限。可以说,管理和服务的可移动性是移动政务的主要特征。^②

1.2.2 移动政务的内涵

移动政务是无线网络技术与传统电子政务相结合的产物,是政府管理部门依靠移动通信技术进行行政管理,以及政府与公民之间的交互模式。

移动政务是政府在电子政务的建设和运营中,充分运用现代移动通信技术在终端功能、接入速度、接入安全性、移动互联网等方面的优势,通过移动通信终端、相关接入、认证和应用协议技术等,实现电子政务的可移动化,其移动性包括设备、用户和服务的移动性。移动政务是电子政务不断普及和使用便利的新趋向。^③

移动政务是电子政务同移动通信技术相结合的产物,是电子政务走向移动化、便利化、普及化的新手段。把移动电子政务从电子政务中分离出来,是为了挖掘其移动性、随机性、灵活性和广泛性等特点和优长,促进电子政务的整体发展。^④

移动政务有利于有效解决数字鸿沟,普及政府服务,拉近政民距离,为公众提供优质、便利的服务。移动政务实时性强,可大大提高办事效率,提升服务水平。移动政务简单易用,电信运营商可以在智能手机中嵌入移动政务应用,更加方便公众使用。移动政务也容易同其他信息系统集成,有效实现信息的传递,避免热线电话占线等问题。移动政务可为市民及现场办公的公共服务人员移动办公提供随时随地的信息支持。^⑤

对于移动政务,我们也可以从以下三个方面进行理解:

①移动政务技术提供的主体是政府部门。

②移动政务是运用无线通信技术作为技术手段的。

① 中国环境网,移动政务:指尖上的政民对话, http://www.cenews.com.cn/xwzx2013/szhh/201407/t20140728_778222.html.

② 蔺思涛.基于公众需求的移动政务建设[J].中国行政管理.2015(4).

③ 张文颖.北京市移动政务服务创新应用研究[D].北京邮电大学,2013:14.

④ 杨雅芬.国内外移动政务发展研究[J].情报资料工作,2011(6).

⑤ 张力平.积极稳妥地推进移动政务[J].科普快报,2014(8):48.

③移动政务的最终目标是公共服务,服务的对象是全体的公众、企业、第三方组织等。

当前,国外移动政务主要运用于反恐、反腐败、电子投票、电子缴税、征求公众意见、灾害性天气预警等。例如,印度政府就推出了用于电子支付的一些政府采购服务,避免政府官员腐败、贿赂。美国的弗吉尼亚州在实现移动政务应用上处于全球领先地位,第一个建立了基于无线网络的政府门户网站的 App 客户端,并支持多种手持设备下载资料,包括紧急天气预报预警、立法信息、税务信息等。加拿大政府建立的移动终端的政府门户网站则可使公民使用移动设备访问政府信息和使用其他移动政务服务项目,包括议会成员的联系信息、护照服务等^①。

1.3 移动政务的基本功能

与传统电子政务类似,移动政务也可以用于政府部门对政府部门(G2G)、政府对公务员(G2E)、政府对企业(G2B)以及政府对公民(G2C)。这一分类与传统意义上的电子政务没有差别。从信息传输的方向看,移动政务功能大体可分为三类:信息发布、信息采集及信息交互。

1.3.1 信息发布

信息发布服务主要基于网站中新闻动态、政策法规、政府公报、政府采购、人事信息、机构信息、规划计划、统计信息、财政资金等信息公开类发布信息的应用。支持个性化订阅服务、微博分享服务、消息推送服务、图片缩放服务、附件下载等功能。

在 G2C、G2B 方面,包括政府各种日常信息以及紧急信息的通知,如护照办理信息、纳税信息以及灾害预警信息。G2E 方面,政府可以利用 OA 系统集成短信息服务,向政府雇员发送会议通知、任务安排等信息,这是当前中国各地政府在移动政务探索方面应用最广的一种类型。

1.3.2 信息采集

例如,政府利用短信息进行的各种调查,也包括公民在遇到市政设施破损时给政府发短信进行提醒。信息采集也可用于监控,广州移动利用移动通信网络及增值服务,建立一套应用于交通、环保、水文、气象、供电、供水、管道、天然气、煤气供应等基础设施和服务领域,对各类现场采集后的数据进行实时传送,使有关部门及时掌握城市整体运作动态。

1.3.3 信息交互

信息交互主要应用于网站中领导信箱、咨询投诉、意见征集、网上调查、常见问题查询等互动交流类服务。并支持用户注册登录、在线提交、个性化订阅、微博分享服务、消息推送服务、图片缩放服务、附件下载等功能。^②

例如,经常需要现场办公的执法部门、市政部门利用移动网络查询车辆信息、公民信息或者地下管网信息,也可用于查询公共汽车、航班的实时信息。

1.4 移动政务顶层设计

从我国政务信息化发展的经验和教训来看,做好科学的规划,统一规范标准一方面对避免重复建设、消除信息孤岛和安全隐患具有重要作用;另一方面也是充分发挥电子政务的作用,让

① 许月美.基于 SERVQUAL 模型的移动政务服务质量评价研究:南宁市为例[D].广西大学,2015:9.

② 百度文库, http://wenku.baidu.com/link?url=PQnDSP6MGQ4uqu_11AQHI-ohF78NzNIFwQ2mX2hZGxTsyvPbmNK7231aU0LEB7sFJGgRRuBv0hxc_qq8B3Y-xC1NFWqgl5EsPNCg9tHQyKy.

信息技术的优势得到更充分利用的重要前提。而当前我国还没有对移动政务的建设发展进行深入探讨,从目前各地各部门已经开展的移动政务建设情况来看,加快进行顶层规划势在必行^①。

不管是内部办公还是对外服务,顶层设计对政务信息化建设的成效都起着至关重要的作用:在内网建设过程中,如果没有统一的顶层设计和规划,那么软件、接口、体系标准都不一样,就会导致互联互通不能实现,内部办公效率低下;顶层设计对于外网的定义则更为突出,政府在办理一些面向社会的事务时,很多时候需要多家单位的协同来处理,如果没有一个统一的框架,则“协同办公、并联审批、串联审批、互联审批、混合审批”等都是空话^②。

移动政务系统的顶层设计,即是从总体上对移动政务进行统一的、全面的设计,是对移动政务系统全局性的谋划。具体地说,就是在进行移动政务规划时,做到理论上保持一致,功能上相互协调,结构上基本统一,资源上交换共享,标准上保证统一,机制上要做到稳定和权威。其本质是政府执政理念的体现。重要的是行政方式、行政流程、行政出发点和归宿点的确定。故其内涵可以概括为利用辩证的方法论,统筹全社会各方面、各层次、各要素、各部门之间的各种关系,制定正确的战略目标,选择合适的科学的方法,发动一切积极因素,提高行政效率,降低行政成本,实现政府的执政理念^③。

1.5 移动政务与服务型政府的关系

进入21世纪以后,国际国内形势发生了新的变化。为了克服传统行政管理体制的弊端,回应公众的服务需求,我国提出了服务型政府建设的目标。

服务型政府就是为人民服务的政府,它把为社会、为公众服务作为政府存在的、运行和发展的基本宗旨,是在社会本位和公民本位理念指导下,在整个社会民主秩序的框架下,通过法定程序,以公正执法为标志,按照公民意志组建起来的以为人民服务为宗旨并承担责任^④的政府。也是体现以人为本、强调公共责任、倡导服务精神、透明高效的政府,尤其是当前我国正处于信息网络高速流通的社会环境中,单纯依靠传统电子政务已经无法满足公众对于政务信息的需求。

移动政务正作为一股正向有序的新生力量成为传统电子政务延伸发展的新趋势,是最新网络科技与政府职能工作的完美结合,是推动我国建设服务型政府的重要驱动力,有力地推动着政府公共管理模式以及政府信息发布和分享模式的创新。

1.5.1 移动政务有利于提高政府行政效率和服务质量

移动政务使得政府公务人员不再受到硬件设备的制约和影响,可以随时随地通过移动设备接收公文、进行政务信息的数据传输,不但可以有效提高公文流转和信息报送的速度,提高处理事务和科学决策的速度和能力,而且还能破除时间和空间的局限为公众提供全天候和远程服务,延伸公共服务的空间,为公众提供全面、高质量的公共信息服务。与此同时,移动政务可以从体制上推动行政观念和政府职能从管制型向服务型转变,促进政府机构由臃肿膨胀向精干高效转化,打破政府官员利用其信息优势而获得的有利地位,革除官僚主义的影响,着力打造一个全新的服务型政府。

① 王益民,余坦,丁艺.移动电子政务建设发展模式研究[J].行政管理科学,2015(1)

② 时光协同. <http://www.cicero.com/qcybw/zxbw/dzzwdesj/chiyubiw/3523.htm>.

③ 百度文库. <http://wenku.baidu.com/link?url=BmazGjW8dYhtd09DN8H2xGFpDoqAeTS1vcAhO8-DvsKJ1LsWC-sm8CvDnSDrhdaVdy7lStN6hILFQqIJOR680YVJqS2PT1I5sJjKC0tYcW>.

④ 百度百科. http://baike.baidu.com/link?url=L0BI6P2HnQxSbJJKxdL8O4vdbAha9JOBY9jRkDK6KLUo4TdSE81z2yrJPCw8FEFU8z9fkOr5eW6zIJZ5xvJ-3_