

电子政务 与管理创新

齐冬梅 编著

*Dianzi Zhengwu
Yu Guanli Chuangxin*

DIANZI

天津人民出版社

电子政务与管理创新

齐冬梅 编著

天津人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子政务与管理创新/齐冬梅编著. —天津:天津人民出版社, 2006. 11

ISBN 7-201-05382-5

I. 电... II. 齐... III. 电子政务—研究—中国
IV. D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 137227 号

天津人民出版社出版

出版人:刘晓津

(天津市西康路 35 号 邮政编码:300051)

邮购部电话:(022)23332446

网址:<http://www.tjrm.com.cn>

电子信箱:tjrmchbs@public.tpt.tj.cn

天津市永源印刷有限公司印刷 新华书店经销

*

2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

850 × 1168 毫米 32 开本 11.5 印张

字数:142 千字 印数:1-5,000

定 价:28.00 元

作者简介

齐冬梅，女，1960年5月生，工学学士(无线电技术专业)，中共天津市委党校天津行政学院计算机教研部副教授，中国信息界学术委员会委员。主要研究领域为政府信息化。近年来主要担任天津市电子政务局级领导干部培训的大纲编写、课程设计、授课任务以及电子政务理论研究，承担各类课题多项，发表论文20余篇。

前 言

目前,加快行政管理体制改革,推进政府管理创新,已成为全面深化我国经济体制改革、政治体制改革与社会体制改革的中心环节。如何根据我国经济、社会发展需求与政治、行政环境,选择改革的策略与途径,是关系到改革能否顺利推进并取得实效的关键。以电子政务为切入点的政府管理创新,突破了传统改革的理念、方式与方法,以系统理论为指导,以信息技术为引擎,以政务信息为核心要素,对政府管理体制与运行方式进行全新的再设计。以电子政务为切入点的政府管理创新,其关键价值在于它在保持实体组织相对稳定的状况下以技术手段渐进地诱变了政府管理体制与运行方式,并以计算机程序固化了阶段性改革的成果,形成进一步发展的台阶,使改革得以巩固与持续发展。因此,以电子政务为切入点的政府管理创新不失为适应我国当前政治、经济与社会发展环境的一种改革良策。

以电子政务为切入点的政府管理创新,不只是一种

办公设备与工具的更新,而是一场管理科学与现在信息技术紧密结合的改革实践。电子政务的实质是管理者运用信息技术为工具所进行的一场管理变革。信息技术是建设、实施电子政务的工具与载体,而电子政务是政府管理创新的工具与载体。也就是说信息技术是管理者工具的工具,利用这个工具可以存储、积累、放大和共享管理的智慧。管理者只有将其改革目标、改革战略、改革策略和改革的措施有效融汇于电子政务系统中,才能使电子政务在管理创新中发挥出超人的作用和潜力,体现出它非凡的价值。但是由于信息技术涉及计算机技术、网络技术、计算方法等诸多理工类学科,限制了管理者运用信息技术的视野。因此,本书站在技术背景下,力图为管理者做一个管理科学与信息技术的接口,向管理者展示和传达信息技术对于管理与政府创新的作用与价值,通过这种展示,使管理者能够充分运用信息技术这个工具,创造出有效的、有力的管理工具——电子政务系统,使信息技术服务于管理与管理创新。

从技术角度看,电子政务系统的本质是一个信息管理系统(也可以说逐步发展为一个知识管理系统),信息管理系统的核心价值是开发出丰富的信息资源,并使这些资源得到充分利用。因此,本书以信息作为主线,贯穿各个章节。由信息技术对于社会形态与传统政府管理产生的影响,信息资源开发利用的战略价值与对政府

管理的作用,电子政务系统对政务信息资源开发与利用的方式与方法,展开到电子政务系统的构成和主要功能,电子政务对政府管理创新的基本原理和重要作用,逐步揭示电子政务的实质与内涵。最后,以信息资源的开发利用为宗旨,以信息资源规划为出发点,介绍电子政务系统的建设原则与设计方法。

他山之石可以攻玉,借鉴其他国家与地区电子政务建设的经验,针对本地区、本单位的实际情况与政府管理创新的需求,制定电子政务发展的方向与建设策略,不失为一种避免电子政务建设风险的极好办法。本着这个想法,本书一方面介绍了一些发达国家电子政务的建设实践以及所取得的效果,为我们了解国际电子政务的发展方向与建设模式提供参考;另一方面剖析了国内几个典型的电子政务建设案例,供大家根据本地区、本部门电子政务发展的重点与发展方向学习与借鉴。在典型案例的选择中,一方面考虑其所具有的鲜明特点,另一方面考虑其政府工作的不同层面与领域。比如,上海电子政务其主要特点是以立法为突破点,实行闭环管理,解决了目前我国电子政务普遍遭遇的整合障碍;南京电子税务的主要特点是以管理创新作为电子政务建设时间维度的起点,以信息技术为管理创新实践维度的龙头,由技术创新,引发制度创新,带动管理创新与文化创新,从而探索出一条独特的电子政务建设路径;北京市经济运行实时监测调度系统,其主要特点是系统的

“实时”性,系统充分利用计算机网络、无线通讯等技术对北京经济运行中的相关信息进行实时监测、预警、处置和调控,从而使政府可以及时了解经济运行中的综合信息,消除管理与执行中的延迟,有预见性地进行宏观调控,更高效地为公众服务提供技术支撑;宁波信息求助服务中心和山西运城并联审批系统,其主要特点则在于其将电子政务发展的重点与地方政府的职能特点(直接为公众提供政府服务)结合起来,以电子政务助力服务型政府建设,将电子政务建设落实到为普通百姓排忧解难,为普通百姓提供便捷服务的价值取向上来。

当今社会,对于信息获取、处理、使用与传输的能力,极大地影响了人们的竞争能力与发展能力。对于计算机网络等信息技术的操作技能,已经成为政府工作人员必须具备的基本能力。但是由于计算机网络技术在我国政府中的普遍应用时间还不长,对于一些工作十分繁忙的政府工作人员,特别是领导岗位上的同志,由于接触计算机培训的时间非常有限,因此,对于计算机网络的操作还存在一些障碍。出于这种考虑,本书在操作篇介绍了一些针对日常工作需要的计算机网络基本操作技能,提供给还不大熟悉计算机网络基本操作技能的政府工作人员作为参考。为了便于学习和掌握这些技能,在每项操作的后面都附有一个简明的“操作要点”,以便大家在做练习时作为“操作向导”。

最后我想要表达的是感动与感谢!在我涉足电子

政务教学、研究领域的几年中,得到过许多领导、专家和学者的亲自教导,使我从中获得很多启迪,这对于我充分认识和理解电子政务的相关问题具有非常大的帮助。在这几年中,自己还拜读了许多专家、学者的论著,学习到很多理论和知识。这本书正是由于受到诸位领导、专家、学者思想的启迪,从他们的观点中感悟到电子政务的深刻内涵和其对于政府管理创新的重要意义与价值而形成的,书中也汇集了他们的很多思想和观点,在此向这些领导、专家、学者表示衷心的感谢!

这本书的出版,得到很多领导的大力支持,领导们对我工作的支持让我非常感动。这种感动更激发了我对电子政务事业的热爱与继续追求和探索的信心与决心。在这里我要对支持与帮助我的领导们说一声:谢谢!

由于自己对电子政务相关领域的基础理论了解甚浅,再加上电子政务是一个多学科交叉的新兴领域,因此对于电子政务与政府管理创新的理解和认识存在不少问题,希望各位领导、专家和学者给予批评指正。我的电子邮箱是:qdm168@126.com.

目 录

理 论 篇

第一章 电子政务与信息社会	(3)
第一节 互联网使人类跨入了信息社会	(4)
一、什么是互联网	(4)
二、互联网的产生与发展	(5)
三、互联网对社会发展的影响	(6)
第二节 信息社会的主要特征	(10)
一、信息资源成为重要的社会资源	(11)
二、信息产业成为主导产业	(12)
三、知识成为社会生产力发展的主要力量 ...	(15)
四、知识的管理成为管理的重点	(16)
第三节 信息资源对于政府的战略价值	(17)
一、提高国家的竞争力	(18)
二、加快经济结构的调整和增长方式的转变 ...	(20)
三、缓解日益匮乏的自然资源的消耗	(22)

第四节 传统政府组织结构和运行方式面临的挑战	(24)
一、传统政府组织结构面临的问题	(24)
二、传统政府运行方式面临的问题	(25)
第二章 电子政务概述	(27)
第一节 电子政务的基本概念	(27)
一、电子政务的内涵	(27)
二、电子政府、政府信息化、政府网站	(28)
三、电子政务建设的基本目标	(31)
第二节 电子政务与传统政务的区别	(32)
一、工作模式的差异	(32)
二、业务流程的差异	(32)
三、社会互动程度的差异	(33)
第三节 电子政务的基本内容	(34)
一、政府与公众间的电子政务	(35)
二、政府与企业的电子政务	(35)
三、政府间的电子政务	(36)
第四节 实施电子政务的重要意义	(37)
一、适应经济全球化的新形势与新挑战	(37)
二、促进政府管理结构和运作模式的变革	(39)
三、带动国民经济信息化与社会信息化发展	(40)
第五节 电子政务的总体框架	(42)
一、电子政务体系基本结构框架	(42)
二、我国电子政务网络层次结构框架	(43)

三、我国电子政务应用体系结构	(45)
四、政府门户网站体系结构框架	(45)
五、我国电子政务标准化体系	(47)
六、电子政务信息安全体系	(48)
第三章 电子政务与政府管理创新	(53)
第一节 当代政府管理创新的几个趋势	(53)
一、一体化格局	(54)
二、扁平化组织	(54)
三、项目制管理	(55)
四、“一站式”服务	(56)
第二节 电子政务与政府管理创新的关系 ...	(57)
一、电子政务是政府管理创新的重要途径 ...	(57)
二、政府创新是电子政务顺利实施的条件 和保障	(62)
三、电子政务是政府管理创新的重要内容 ...	(63)
第三节 电子政务对于政府管理体制的技术 诱变	(66)
一、扁平化虚拟管理结构	(66)
二、实现集权向分权与受权的转化	(69)
三、实现“分立式”运行模式向“一体化”运行 模式的转化	(72)
第四节 电子政务与社会公正	(73)
一、电子政务为社会公正创造了有效的社会 控制机制	(74)

二、电子政务为建立开放式的公平发展环境 创造了条件	(75)
三、电子政务的社会服务模式,维护了公平 竞争的社会秩序	(76)
四、电子政务为社会公正提供了民主制度上 的保障	(78)
第五节 电子政务实现提高效率与降低成本 的双赢	(79)
一、促进组织精简、高效	(80)
二、促进运行模式优化、廉价	(82)
第四章 电子政务在全球的发展	(85)
第一节 电子政务的演变过程和发展阶段 ...	(85)
一、从办公自动化到政府改造	(86)
二、电子政务发展阶段的划分	(87)
第二节 国外电子政务发展的主要特点	(89)
一、领导人的高度重视与有力领导	(90)
二、以互联网为基础设施构建和发展电子 政务	(92)
三、以用户为中心构建和发展电子政务	(92)
四、以门户网站整合政府职能	(93)
第三节 发达国家电子政务的发展概况	(94)
一、美国	(95)
二、加拿大	(101)
三、新加坡	(104)

四、英国	(108)
五、德国	(112)
第四节 国外电子政务发展动态	(114)
一、电子政务的发展与政府改革紧密结合	(114)
二、电子政务法律、制度等环境建设受到重视	(115)
三、电子政务效益受到关注	(117)
四、电子政务建设的外包趋势	(118)
第五章 我国电子政务的建设与发展	(123)
第一节 我国电子政务发展现状	(123)
一、电子政务建设取得的成就	(124)
二、电子政务建设中存在的主要问题	(126)
第二节 我国电子政务的发展趋势	(129)
一、电子政务开始进入整合阶段	(129)
二、打造服务型政府将成为我国电子政务 发展的主线	(130)
三、门户网站成为电子政务发展的驱动因素	(131)
四、电子政务发展的软、硬件环境将不断得到 改善	(131)
第三节 我国电子政务发展的指导思想、目标 与任务	(132)
一、电子政务发展的指导思想	(133)

二、电子政务面临的基本形势	(133)
三、电子政务的发展目标	(134)
四、电子政务的主要任务	(135)
第四节 电子政务建设原则	(136)
一、电子政务建设原则	(136)
二、电子政务建设规划	(137)
三、电子政务建设的一般过程	(144)
第五节 电子政务建设的项目管理	(150)
一、项目管理的四大要素	(151)
二、项目管理的内容	(152)
三、施工项目管理的过程	(154)
四、电子政务项目监理	(155)
第六章 电子政务顶层设计	(159)
第一节 电子政务顶层设计	(159)
一、顶层设计的基本概念	(160)
二、电子政务顶层设计的意义	(161)
三、电子政务顶层设计的基本内容	(163)
第二节 侧重于信息资源规划的顶层设计	(163)
一、信息资源规划顶层设计的含义与意义	(165)
二、侧重于信息资源规划顶层设计的指导理论	(167)
三、侧重于信息资源规划顶层设计的方法	(176)

第三节 侧重于业务流程再造的顶层设计	
.....	(185)
一、业务流程再造顶层设计的含义与意义	
.....	(187)
二、业务流程再造顶层设计的基本思想和原则	
.....	(189)
三、政务流程再造顶层设计的基本内容	... (191)
第七章 电子政务建设典型案例分析	 (194)
第一节 “从百姓视角出发,由立法入手”的上海电子政务	 (194)
一、上海电子政务建设的主要做法	 (195)
二、上海市电子政务发展的主要经验	 (197)
第二节 以管理创新作为起点的南京电子税务	
.....	(203)
一、南京地税电子税务的基本情况和主要做法	 (203)
二、南京地税电子税务建设的主要经验	 (213)
第三节 提升社会化服务水平的宁波求助服务中心	 (227)
一、宁波求助服务中心的基本情况和做法	 (227)
二、宁波求助服务中心的建设经验	 (231)
第四节 北京市经济运行实时监测调度系统	
.....	(234)

一、经济运行监测调度系统的基本情况	… (235)
二、北京市经济运行监测调度系统主要做法	…………… (238)
三、北京市经济运行监测调度系统的作用与价值	…………… (246)
第五节 “多窗口受理、一站式审批”的运城行政审批服务系统	…………… (247)
一、运城市行政审批服务系统的基本情况和主要做法	…………… (249)
二、运城市行政审批服务系统的建设经验	…………… (251)

操 作 篇

第八章 Windows 操作系统	…………… (255)
第一节 Windows 操作系统的基础知识	…………… (255)
一、Windows 的“桌面”	…………… (256)
二、“开始”菜单	…………… (257)
三、Windows 的“窗口”	…………… (258)
四、文件和文件夹	…………… (258)
第二节 Windows 操作系统的基本操作	…………… (259)
一、鼠标器的操作	…………… (259)
二、语言栏操作	…………… (260)
三、文件管理操作	…………… (262)