

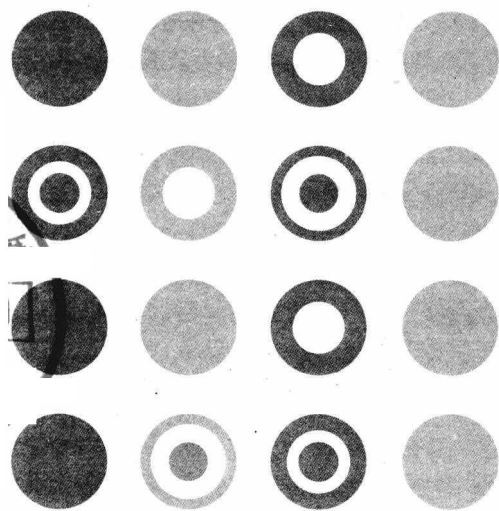
社区管理信息化 应用技术规范研究

■ 温平川 主编 ■ 武建军 谢青 蹇洁 编著



社区管理信息化 应用技术规范研究

■ 温平川 主编 ■ 武建军 谢青 蹇洁 编著



人民邮电出版社

北京

前 言

随着我国国民经济和社会公共需求的持续增长,广泛应用移动通信技术(Information Communication Technology, ICT)以推进社区建设,已成为提高社区管理和服务水平,推动我国城乡统筹发展和整个社会进步的重要手段。这主要体现在:通过搭建社区政务、社区管理、社区服务、社区居民生活等各个方面的信息技术应用平台和通道,建设由信息、通信技术和法律支持的虚拟社区,并在政府、社会和公众之间建立办公业务与信息服务体系,努力实现社区信息资源最有效的开发、利用和共享,最终达到提高民众生活质量的目的。

目前关于社区管理信息化应用技术规范的专著还比较匮乏,本书对社区信息化应用技术规范的编制规则、理论依据、技术背景、应用场景进行了深入的研究,归纳并总结出编制社区信息化应用技术规范的总体思路、理论架构,并提炼出一套准确、科学、实用的社区服务与管理应用技术规范。本书的出版对我国社区信息化应用技术规范的编制具有重要的参考价值,为社区管理信息化建设实践提供了行为指南,对于我国社区管理信息化的进一步发展做出了贡献。

本书主要研究内容包括七大部分,即总体框架、数据采集规范研究、代码规范研究、数据元规范研究、数据格式规范研究、数据交换规范研究和系统接入规范研究。本书提出的指导性技术规范适用于从各级政府部门延伸到社区的相关业务及社区工作部门信息化建设工作。对于本书未能涉及的内容可依据规范扩充原则对相关内容进行扩充。

本书由重庆邮电大学温平川副教授主编。各章节的具体编写分工是:第1章、第2章、第9章由温平川、蹇洁负责编写;第3章至第5章由武建军负责编写;第6章至第8章由谢青负责编写。温平川、蹇洁负责全书体系框架的设计、策划并审校统稿,胡涛、邹晓辉、罗显波、郭嵩海、张谧等参与了资料收集、编写。

本书的编者参考了许多有关的规范、著作和论文,谨向各位学者和老师致谢。本书是以重庆市社区信息化实际项目为基础的研究成果,在编写过程中,得到了工业与信息化部信息化推进司、国家社区信息化标准领导小组、杭州市信息化办公室、重庆市经济与信息化委员会、重庆市民政局、重庆市劳动局信息中心、重庆市综合经济研究院、重庆市大渡口区 and 南岸区等的大力支持和帮助,在此一并表示衷心的感谢。限于我们的才学,错误、疏失和不足之处在所难免,敬请专家、学者和读者批评指正(编者邮箱:wenpc@cqupt.edu.cn)。

编 者

2010年12月

目 录

第 1 章 社区信息化概述	1
1.1 社区信息化的相关概念	1
1.1.1 相关术语	1
1.1.2 社区信息化总体框架	2
1.1.3 推进社区信息化的意义	5
1.2 社区信息化的现状	8
1.2.1 国外社区信息化现状	9
1.2.2 国内社区信息化现状	16
1.3 社区管理信息化应用技术规范研究现状	28
1.3.1 国家七项社区信息化电子行业标准	28
1.3.2 深圳市社区管理信息化应用技术规范研究现状	30
1.3.3 上海市社区管理信息化应用技术规范研究现状	31
第 2 章 社区管理信息化应用技术规范概述	34
2.1 技术规范构成	34
2.1.1 技术规范编写主线	34
2.1.2 技术规范主要构成部分	34
2.2 社区管理信息化应用模块	35
2.3 社区管理信息化总体需求	37
2.3.1 居民管理	37
2.3.2 民政管理	41
2.3.3 经济管理	46
2.3.4 劳动保障	49
2.3.5 计划生育	56
2.3.6 综合治理业务	63
2.3.7 卫生防疫	68
2.3.8 信访业务管理	72
2.3.9 事务管理	73
2.3.10 基础设施	76

2.3.11	社区管理	78
2.3.12	科教文体	84
2.3.13	社区信息管理	87
第3章	数据采集规范研究	90
3.1	数据与数据采集	90
3.1.1	数据的定义	90
3.1.2	数据采集	91
3.2	数据采集方法	92
3.3	数据采集规范规则	94
3.3.1	数据采集规则	94
3.3.2	规范编写规则	95
3.4	数据采集规范分析	96
3.4.1	数据项	96
3.4.2	组成特点	97
3.4.3	数据项类型	99
3.4.4	数据收集方式	100
3.4.5	采集数据来源	101
3.5	数据采集规范实例	102
3.5.1	居民管理	102
3.5.2	民政管理	106
3.5.3	劳动保障	109
第4章	代码规范研究	114
4.1	代码规范概述	114
4.1.1	代码定义	114
4.1.2	代码的作用	115
4.1.3	代码规范的作用和意义	116
4.2	代码规范规则	116
4.2.1	代码规范来源	116
4.2.2	代码对象	117
4.2.3	编码原则	118
4.2.4	信息分类	119
4.2.5	代码编写规范	120
4.3	代码规范实例	121

4.3.1 居民管理模块	121
4.3.2 民政业务管理模块	122
4.3.3 劳动保障模块	125
第 5 章 数据元规范研究	126
5.1 数据元规范概述	126
5.1.1 数据元	128
5.1.2 数据元规范	134
5.2 数据元规范规则	135
5.2.1 数据元基本属性规定	135
5.2.2 数据元术语规定	137
5.2.3 数据元分类规则	140
5.2.4 数据元命名规则	140
5.2.5 数据元定义的编写规则和指南	143
5.3 数据元规范实例	143
第 6 章 数据格式规范研究	157
6.1 数据格式规范定义	157
6.1.1 数据格式规范的相关术语的定义	157
6.1.2 数据建模的作用和意义	158
6.2 数据格式规范规则	159
6.2.1 数据格式规范编写说明	159
6.2.2 数据库建模规则	161
6.3 数据格式规范实例	167
6.3.1 居民管理	167
6.3.2 民政管理	171
6.3.3 劳动保障	175
第 7 章 数据交换规范研究	179
7.1 数据交换规范定义	179
7.1.1 术语和定义	179
7.1.2 XML 的特点	185
7.1.3 XML 的作用和意义	186
7.2 数据交换规范规则	189
7.2.1 编制原则与方法	189

7.2.2	组成要素	190
7.2.3	基于 XML 的数据交换过程	190
7.3	数据交换规范实例	192
7.3.1	XML Schema 的基本语法规则	192
7.3.2	数据交换实例	194
第 8 章	系统接入规范研究	211
8.1	系统接入规范定义	211
8.1.1	术语和定义	211
8.1.2	目的、作用及意义	213
8.1.3	基本约定	213
8.2	系统接入规范功能与结构	214
8.2.1	功能描述	214
8.2.2	结构框架	215
8.2.3	接口使用流程	216
8.3	权限描述	217
8.3.1	权限描述表	218
8.3.2	权限描述表的 XML 描述文件	219
8.3.3	安全保密分析	219
8.4	接口实现要求	220
8.4.1	基本要求	220
8.4.2	接口通信方式	220
8.4.3	接口安全要求	221
8.4.4	传输控制要求	221
8.5	系统接入接口	223
8.5.1	创建会话	223
8.5.2	关闭会话	224
8.5.3	权限判断	225
8.5.4	系统登录	226
8.5.5	系统注销	227
8.6	数据操作接口	229
8.6.1	操作结果集描述	229
8.6.2	数据存取	229
8.7	接口实现	231
8.7.1	接口实现方式	231

8.7.2 接口应用方式	231
第 9 章 社区信息化技术应用案例	232
9.1 社区信息化建设总体框架	232
9.2 重庆首个示范区——大渡口区社区信息化建设方案	238
9.2.1 大渡口区社区信息化建设规划	238
9.2.2 大渡口区社区信息化工程实施方案	242
9.3 重庆市大渡口区新山村街道社区信息基础数据库总体框架	246
9.3.1 总体架构	247
9.3.2 数据库模型	247
9.4 重庆市大渡口区新山村街道社区管理信息平台	249
9.4.1 社区管理信息平台的设计	249
9.4.2 重庆市大渡口区新山村社区管理信息平台实例	256
9.5 重庆市大渡口区新山村街道社区服务信息平台	262
9.5.1 社区服务信息平台总体框架	262
9.5.2 社区服务信息平台系统构建	264
9.5.3 重庆市大渡口区新山村社区服务信息平台实例	269
附录 A 异常报告	274
附录 B 系统接口 IDL 文档 (SystemApp.idl)	276
参考文献	280

第1章 社区信息化概述

人类社会正在从工业社会向信息社会过渡,全球信息化的快速发展将促进政治更加民主,决策更加科学。信息化将促进粗放型经济增长方式的转变,加快经济全球化、市场化进程;信息化将改变现有的社会组织结构及社会成员的关系;信息化还将对人们的物质文化生活方式产生较大的变革。信息化水平已成为衡量一个国家现代化程度和综合实力的重要标志。“十一五”规划建议明确提出“坚持以信息化带动工业化”,再次强调了信息化已经成为国民经济发展的重要手段。现在信息化已应用到多个领域,发挥着重要作用。企业信息化是信息化在工业领域的应用,电子商务是信息化在商务领域的应用,电子政务是信息化在政务领域的应用,而本书将谈到的社区信息化是电子政务的延伸,是信息化在社区管理与服务领域的应用。相对于其他几个领域,社区信息化发展历程较短,有许多方面还不成熟,需要从理论和实践应用进行深入研究。

1.1 社区信息化的相关概念

1.1.1 相关术语

1. 社区 (Community)

社区是指以一定数量的人口为主体,在居住过程中形成的具有特定文化、组织制度、生活方式和归属感的地域生活共同体。目前,我国城市社区的范围一般是指经过社区体制改革后做出了规模调整的居(村)民委员会或社区工作站辖区。

2. 社区管理 (Community Management)

社区管理是指政府相关职能部门、社区自治组织、社区内外非政府组织、市场组织、辖区单位、社区居民等利益相关者对社区各项公共事务和公益事业所开展的各项管理活动。社区管理包括党务、民政、劳动社保、经济管理、人口管理、计划生育、司法、城市管理、综合治理、组织人事、信访管理、行政办公、文教科普等。

3. 社区服务 (Community Service)

社区服务是指在政府倡导下,为满足社会成员多种需求,由政府、企业、社团、个体工商户、志愿者等所提供的具有社会福利性和公益性(或微利性)的居民服务。

4. 社区信息化 (Community Informationization)

社区信息化是指在社区的规划和组织下,应用现代信息和通信技术,将社区管理与服务通过网络技术进行集成,实现社区管理与服务模式流程的优化重组,充分利用各类信息资源,向社区成员提供方便快捷的、规范和透明的管理与服务的进程。

5. 社区管理信息化 (Community Management Informationization)

社区管理信息化主要面向社区管理人员,为他们的日常工作提供信息化辅助工具,以信息化手段配合现实社区管理开展工作,提升工作效率和加强检查跟踪力度过程。

6. 社区管理系统 (Community Management System)

社区管理系统是指利用计算机或网络技术手段,满足各级政府部门延伸到社区的管理与服务等方面需要的各种软件系统,既包括社区管理或社区服务综合(或统一)平台,也包括仅能实现某一种管理业务或服务功能的软件系统,如社区民政系统、社区计划生育系统、社区卫生系统、社区综合治理系统、社区劳动保障系统、社区服务系统等。

7. 电子社区 (E-community)

电子社区是由信息、通信技术和法律支持的虚拟社区,具有跨地域、跨机构的特性,是在政府、社会和公众之间建立的办公业务与信息服务体系。

8. 社区管理数据元 (Community Management Data Element)

社区管理数据元是指社区在管理活动中涉及的所有数据元。

9. 信息资源 (Information Resource)

信息资源是指能够被存储、传送、处理、复制和定位的信息的逻辑单元,信息的创建者、服务提供者和最终用户根据需求和权限可以对这些单元进行处理。

1.1.2 社区信息化总体框架

社区信息化是一个有多方参与、牵涉面很广的复杂系统,其运作需要有关各方的相互支持和配合才能实现。社区信息化的总体框架由政策法规(公共政策、法律、技术标准)、建设资金与信息化人才两大支柱和应用层、要素层、技术层3个层次构成,如图 1-1 所示。政府的政策法规、信息化建设资金与信息化人才这两大支柱是社区信息化建设的坚实保障;技术层、要素层、应用层是社区信息化

的应用基础,涉及技术实现、组织环境、实际应用等方面,需要应用行政化手段和市场化手段进行实施。技术层是社区信息化的基础,要素层是社区信息化的组织环境,应用层是社区信息化的目的。

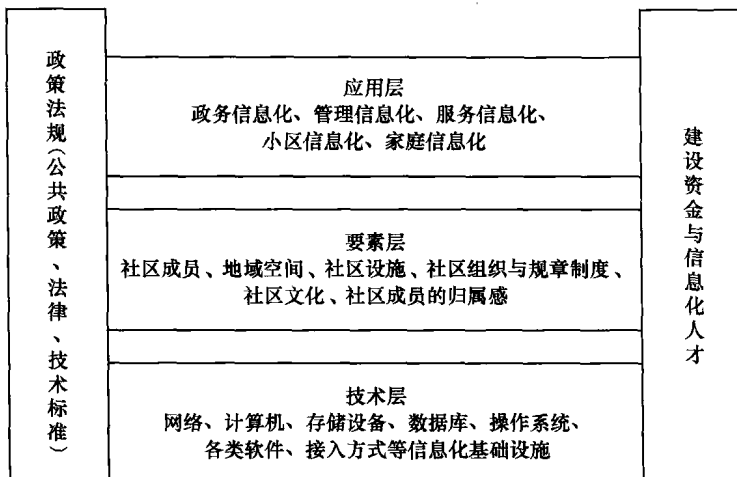


图 1-1 社区信息化总体框架图

1. 社区信息化的两大支柱

政策法规是第一大支柱。社区信息化建设一般是由政府主导或牵头的,实行自上而下的信息化发展模式。缺少政府的政策引导、法律支持、技术标准制定,社区信息化将失去方向。比如,加拿大的社区互联计划(CAP)建立了覆盖全国城市、农村和偏远地区的 8 800 多个公共互联网接入点;美国发布了《电子政府法》和《全球和全国商务电子签名法案》;新加坡制定了“国家 IT 计划”、“电子政府行动计划”等,建立了覆盖全面的电子公民中心;日本出台了《新改革战略》等。我国《2006—2020 年国家信息化发展战略》将社区信息化列为我国信息化发展九大重要工程之一。一些城市发布了地方性计划,如《杭州市社区信息化建设实施纲要》、《广州市电子政务社区应用系统推广使用实施办法》、武汉“社区建设 883 行动计划”等。但目前我国针对社区信息化的法律法规还有待健全,如社区居民数据库的个人隐私权、信息定价等问题需要进一步界定,是否允许商家跟踪用户信息,对用户能够发布哪些信息等问题随着越来越多的人介入到社区信息化中,必将变得更加重要和迫切。

技术标准定义了用户接口、传输协议、信息发布标准等技术细节。目前,标准的缺乏正在成为制约社区信息化发展的关键环节,我国政府也意识到标准的重要性,加大了开发的力度。2010 年,7 项《社区信息化》电子行业标准在中国电

子工业标准化技术协会的网站上进行发布；其他城市制定了地方性社区信息化标准，如《深圳社区服务与综合管理信息化技术规范》、《重庆市社区管理信息化应用技术规范》等。

建设资金和信息化人才是另一大支柱。社区信息化建设需要大量的资金投入，不管是政府出资，还是运用商业模式引进企业投资，资金问题的解决有利于顺利推进社区信息化。同时，信息化人才匮乏一直制约社区信息化发展步伐，如果能够很好地解决资金和人才问题，社区信息化将具备更强大的基础性力量。

2. 技术层

技术层主要包括网络、服务器、存储设备、数据库、操作系统等信息化基础设施，体现了信息化与社区结合的切入点——信息技术发展推进社区信息化建设。

计算机是社区信息化的信息存储和处理载体；网络是社区信息化的信息传输载体，具体可体现为互联网、电信网、有线电视网的三网融合，这是网络基础设施的发展方向。

社区基础数据种类繁多、数据量巨大，需要高容量的存储设备进行安全保存，还应使用大容量储器定期对社区基础数据进行备份。

数据库的规模、数据量的大小和使用频度是社区信息化水平的重要指标。

操作系统是一个庞大的管理控制程序，包括 5 个方面的管理功能：进程与处理机管理、作业管理、存储管理、设备管理、文件管理。

社区信息化主要通过互联网实现互联互通。互联网的接入技术很多，一般有普通电话拨号、ADSL、DDN、局域网共享、有线电视电缆、移动接入和微波、卫星无线接入等多种方式。社区信息化应用软件是特指专门为社区信息化管理和服务的软件系统，比如社区管理信息系统、社区服务网站等。

3. 要素层

要素层包括社区成员、地域空间、社区设施、社区组织与规章制度、社区文化和社区成员的归属感。

社会生活共同体意味着社区成员不是独立存在的，必须与其他成员之间发生联系，形成某种关系。

我国行政区划规定了社区地理空间，如某某社区占地多少亩、人口多少等。

社区设施是社区居民进行日常生活和生产的一些必要物质条件，包括居民的住房、网络布线、电信设备、生产设备和交通、生活、娱乐、医疗设施等。

社区规章制度规定了社区组织和居民共同的行为规范。

社区文化是社区的地域特点、人口特性，以及居民长期共同的经济、社会生活的反映。

社区成员的归属感是指社区居民把自己归入某一地域人群集合体的心理状态,主要包括对社区的投入、喜爱和依恋等情感。

以上6个要素中,社区成员是社区的主体,地域空间和设施是社区的物质基础,规章制度是社区关系的调节器,社区特有的文化和社区成员归属感不仅是社区成员在一定地域范围内共同经营社会生活所形成的成果,还是将社区成员凝为一体的粘合剂和纽带。

4. 应用层

社区信息化的应用,最终体现为政务信息化、管理信息化、服务信息化、小区信息化和家庭信息化。

社区政务信息化是指在街道办事处内部建立各个职能部门之间的电子办公网络环境,并与上级政府有关职能部门通过专用计算机网络互联,利用先进的网络信息技术实现办公自动化。其主要服务对象是街道办事处内部的公务工作人员。

社区管理信息化是指街道办事处利用信息技术手段对外提供服务,使得办事处各个部门与社区居民及各界之间能够利用网络信息平台充分进行信息共享与服务。其主要服务对象是街道办事处对社区进行管理的部门和社区中的居民、居民委员会及其他组织。

社区服务信息化是指将电话、传真和计算机网络等多种信息资源有机地整合起来,通过“一站式”的信息服务平台,使社区中的居民和各种组织享受到信息化带来的便利和实惠。其主要服务对象是社区服务中心和社区中的居民、居民委员会及其他组织。

小区信息化是指将建筑技术与现代信息技术、自动控制技术相结合,实现小区安全防卫、物业管理、收费、娱乐消费等信息化管理。其服务对象主要是小区内的居民以及物业公司等。小区信息化的基础设施一般包括小区综合布线系统、小区通信网络、小区计算机局域网、小区CATV网等。

家庭信息化是指在居民家庭内集成计算机网络和电信、广电、智能家电等,将各种与信息有关的住宅设备通过家庭内网络系统连接起来,并保持这些设备与住宅的协调,从而构成舒适的信息化居住空间,以适应居民在信息社会中的快节奏和开放性的生活。

1.1.3 推进社区信息化的意义

社区信息化是继电子政务、电子商务建设之后的又一信息化新课题。作为居民自治组织的社区内各种公共信息的系统化的社区信息化建设,是伴随着我国政治和体制改革的不断深入而蓬勃发展的新事物。在国家信息产业不断发展的

宏观背景下,推动社区信息化建设的内在动因是提高社区管理和服务质量之需求;社区信息化在客观上成为由传统社区向现代社区转型的推进器。社区信息化建设是理顺城市管理体制、完善城市管理机制的现实选择,是加强社区建设和管理工作的重要手段,是完善社区功能、提高城市管理综合能力、加快现代化建设的重要途径;社区信息化是政务信息化、商务信息化乃至城市信息化、社会信息化的“末梢”,是坚持“以人为本”和“科学发展观”,打造现代服务型政府和和谐社会的重要体现。

推进社区信息化的重要意义主要体现在以下 7 个方面。

1. 改善和增强政府基层政权的管理服务职能

社区信息化是城市信息化的重要组成部分,是城市管理及创建和谐社会的基础环节。社区信息化的价值在于同传统的社区管理和服务方式比较,实现了多方面的革命性变革,如管理和服务理念、手段、方式、运行机制、绩效等。

首先,信息化可以促进基层政务活动公开化、透明化。借助互联网设施,各街道、居委会可以在网上公布其职能、职责、办事程序、规章制度,还可以将其政务活动在网公布,以接受公众的监督与咨询,从而促进基层政权的勤政与廉政建设。

其次,信息化可以提高基层政权的办公效率,方便群众、服务群众。政府需要的各种社会信息数据来源于社区,由政府负责提供的教育、文化、卫生、治安等公共服务需要落实到社区。社区信息化使社区工作人员的办公摆脱了繁重的手工劳作实现自动化,大大地减轻了社区人员的工作量,提高了工作效率。同时,“网上政府”是无处不在的、没有边界的政府,也是实现 24 小时办公的政府,公众可以在网络触及到的任何地点及任何时间向政府申请服务,或进行信息咨询,或进行网上税费支付,或进行文件的传输,既提高了办事效率,也节省了人力和物力。

再次,信息化有助于加强基层政权与群众之间的沟通与了解。利用网络,各街道、居委会与居民之间可以免去中间环节进行适时、双向的沟通。政府的信息可以传达给社会,居民的愿望和意见也可以直接反馈给政府,扩大了社区公众参政、议政的范围。

2. 有利于提高社区居民工作生活质量

在这个信息高度发达的时代,及时准确获得和传递各种信息,成为现代人不可或缺的生活方式。社区信息化为居民参与社区活动和事务搭建了新的平台、拓宽了参与渠道,居民可以更方便、更及时、更直接地与社区管理的政府部门进行沟通,传递他们的诉求。比如,2010 年 8 月青岛市举办了市政府部门年中“网络在线问政”活动,在一个半小时的在线交流中,有来自社会各界近万名青岛网民

与市政府部门在线互动交流,民众通过网络提出了大量富有建设性的意见和建议。社区信息化从社区管理和手段上实现了变革,使各类群体不同层次的社区服务需求得以实现,居民的各种利益维护和诉求的表达得到及时的传递,社区的各种信息资源得到了有效的开发和利用。

3. 为计算机、互联网新技术提供市场化的舞台

发明计算机最初的目的只是帮助科学家们处理繁杂的数字及计算。互联网诞生之初是作为美国军方的内部信息网络,如果它们没有走出实验室,可能到今天仍然是曲高和寡。社区信息化也许不会催生出某项划时代的技术,但它为众多的信息技术提供了实践的舞台,尤其是在数据库管理方面。社区管理中面临着庞大的数据采集、整理、分析、整合、安全防护等工作,这就对数据库技术提出了具体应用上的要求。在实践平台和客观需求的双重带动下,有望实现一部分技术的创新型应用。

4. 为企业与社区居民之间搭建了一座桥梁

如何才能更进一步地接触消费者一直是众多生产、销售型企业日思夜想的难题,许多销售商恨不得把自己的商店开在消费者家门口也是基于“越接近消费者,越接近利益”这一商业法则。但物理的空间毕竟有限,成本也过高,通过社区信息化这一桥梁,企业的宣传、交易等活动可以直接在居民身边展开,真正实现与消费者的“零距离接触”。只要企业逐渐了解社区信息化这一新平台、新渠道,必将找到更便捷、更高效商业模式,实现消费者、企业、社会的多赢。同时,也不能忽视社区信息化建设的基础设施建设对当地网络设施、电脑硬件、系统软件等产业带来的拉动作用。

5. 全面提高社区的生产力与竞争力

经济活动是社区赖以生存和发展的经常性活动,而这种活动的实质就是社区与外界及社区内部各经济体之间的能量流、物质流(包括资源、货物、人口)和信息流的相互交换。其中,信息流不仅决定着物质流与能量流的流动方向和速度,而且决定着物质与能量的有效配备。而网络的普及应用,使企业能够及时、方便、准确地获得自己所需要的一切信息,包括科技信息、原材料供求信息、产品销售信息、客户信息。有了这些信息,企业就能够准确地将产品生产与市场需求联系起来,合理地配备资源,避免生产活动的盲目性和无序性,从而提高企业的市场竞争力。互联网的应用还可以有效地提高社区企业的生产能力,加快生产的高效化和自动化,扩大市场占有率。另外,互联网还使社区的商务活动更加充满活力与生机。网上商务或电子商务使许多中间环节被抹去,商家直接与消费者建立联系,而无需通过批发商。“网上商店”的出现,使居民不必去传统的有形市场或店铺就可以购买商品。当然,社区居民或企业也可以在网上经营自己的“网上商店”,从事商务活

动,这种商务活动突破了社区市场的有限范围,扩大到全国乃至全世界。在这样一个国际化的市场环境里,社区企业的发展无疑将更加迅速、更加充满活力。

6. 社区信息化是加快城市信息化的内在需求

社区信息化建设是城市信息化的重要组成部分,是城市管理和社区建设的基础环节,是提升社区管理水平、完善社区功能的有效手段。比如,重庆市农村人口和贫困人口居多,而且流动人口较多,人员素质较上海、广东等发达地区有一定的差距,通过社区信息化,实施对流动人口和外来暂住人口的实时有效管理和服 务,有利于营造城市稳定、和谐的环境。城市要加快信息化步伐,就要加大社区信息化建设力度。社区信息化建设不仅是城市信息化建设的重中之重,还是城市信息化建设中不可或缺的基础和组成部分。从某种意义上讲,没有社区信息化就没有城市的信息化。

7. 社区信息化是构建和谐社会的推进器

首先,社区信息化丰富了社区成员的文化生活,文化与信息化在社区服务中的融合,构成了和谐社会的基调。

其次,社区信息化过程可提供社会就业与社会保障等服务,社区成员在社区信息平台上可以浏览各种用工和招工信息,用人单位也可以随时发布信息,双向互动。良好的就业和保障服务有利于营造稳定、和谐的社会环境。

再次,社区信息化强调社区居民的民主自治和民主监督,提高了社区成员的归属感,拉近了政府和大众的距离,有利于增强社会的凝聚力。另外,政府门户网站把政府和老百姓的距离拉近了,老百姓足不出户就可以了解政府工作进展,了解办事流程和方法,下载文件填好后发给有关部门;政府官员可以通过上网浏览、网络聊天等方式倾听老百姓的意见和建议,密切联系群众,增强执政能力;政府部门可以在网上征求群众的建议,引导公众参与讨论一些具体事务。

最后,社区信息化建设过程中政府职能将会从管理转向服务,以更加积极的态度改进政府体制,强调提高政府办公效率,目的是建立高效的政府团队,更好地服务于民。

1.2 社区信息化的现状

发达国家在城市化进程中并没有明确提出社区信息化这一概念,他们大多是在城市信息化和政府电子政务建设的过程中,逐步覆盖和完成了社区信息化

的建设。我国社区信息化从 2000 年开始起步，与发达国家的信息化水平有较大的差距。

1.2.1 国外社区信息化现状

西方国家的社区发展已有 100 多年的历史，信息化发达的加拿大、美国、新加坡、日本等国家，城市行政管理工作直接作用于社区，电子政务覆盖社区信息化，这些国家的社区信息化程度达到了相当高的水平，社区工作已成为城市行政管理工作中重要的一部分。同时，这些国家的社区管理以一系列全国性、地方性电子政务规划为先导，以社区居民积极参与为依托，逐步走向制度化、规范化和公众化。

1.2.1.1 加拿大电子政务

2005 年成立的加拿大服务平台“Service Canada”是加政府向公众提供“一站式”电子政务服务的旗舰平台。它不仅是加拿大“在线政府”建设的主要体现，也是加拿大政府面向社会各界提供全方位卓越服务的基本载体。据统计，它平均每年负责处理 500 多万份社会福利申请，发放 657 亿加元福利款，完成 1.24 亿人次的付款交易，接受 150 万个社会保险号码申请，发布 80 万个工作广告，处理 25 万个电子邮件，进行 50 万个客户调查，同 55 万个社区组织开展互动服务等。在短短的数年间，“Service Canada”不但成为加拿大电子政务发展的旗舰，而且成为全球电子政务发展成功的典范之一。在联合国“全球电子政务调查报告”中，加拿大“电子政务整备度（E-Government Readiness Index）”指标 2008 年位于第 7 位，2010 年位于第 3 位。加拿大电子政务以“民众需求”、“一站式服务”和“不断创新”为主要特点，以“在线政府”为技术架构基础，将“学校网（SchoolNet）”和“社区接入（Community Access）”作为“连接加拿大（Connecting Canadians）”战略的重要组成部分。

1. 发挥中央政府的统一和协调作用

加拿大政府在国家信息化建设进程中发挥了关键作用，注重通过中央政府进行整体规划和标准制定，采用中央集权式的“自上而下”的方式，整个行动计划的制定与率先实施都是由联邦政府负责，将网络连接到每一个用户，从而使信息网络扩展到整个加拿大。加拿大的电子政务战略计划由国家财政部部长负责全权实施，并由国家总理亲自挂帅领导。财政部还负责跨政府和跨机构的电子政务协调发展，对各级政府、不同部门的行政界限进行充分协调，以确保“统一的政府”策略。同时，政府还委任首席信息官负责国家电子政务工程的整体规划和信息管理，制定及时、统一的法规政策和标准体系。