

电子政务

理论与实践

曾丽娟 唐晓英 张庆霞 编著

 东北林业大学出版社

电子政务理论与实践

DIANZI ZHENGWU LILUN YU SHIJIAN

曾丽娟 唐晓英 张庆霞 编著

东北林业大学出版社

· 哈尔滨 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

电子政务理论与实践 / 曾丽娟, 唐晓英, 张庆霞编著.
-- 2 版. -- 哈尔滨: 东北林业大学出版社, 2016. 7
ISBN 978 - 7 - 5674 - 0799 - 2

I. ①电… II. ①曾… ②唐… ③张… III. ①电子政
务-高等学校-教材 IV. ①D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 149591 号

责任编辑: 陈珊珊

封面设计: 刘长友

出版发行: 东北林业大学出版社 (哈尔滨市香坊区哈平六道街 6 号 邮编: 150040)

印 装: 三河市佳星印装有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 12.5

字 数: 289 千字

版 次: 2016 年 8 月第 2 版

印 次: 2016 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 57.00 元

如发现印装质量问题, 请与出版社联系调换。(电话: 0451 - 82113296 82191620)

前 言

电子政务是在全球化和信息化的背景下,以网络技术为基础,以提高政府办公效率、转变政府职能、改善决策和投资环境为目标,以向网络迁移政府的信息发布、管理、服务沟通功能为基本内容的政务变革。网络技术能将政府内部的各类系统和各种资源整合为一个整体,重构和优化政府的办事流程,为行政管理和服务市民提供强大的、多视角的技术支持。推进电子政务的建设,必将引起行政理念、行政制度、办公模式、政府流程、信息处理等多方面的深刻变革,重塑政府同政府、政府同企业、政府同公民以及政府与公务员之间的关系。推进电子政务建设,对于应对WTO和信息技术革命的挑战,促进政府职能转变,提高办事效率和管理水平,建立公正、务实、廉政、高效的政府等,都具有十分重要的意义。

为适应当前政府管理办公自动化、信息化的需求,目前,许多高校开设了行政管理、公共管理、信息管理等与电子政务密切相关的本科专业,人才培养目标指向电子信息技术与政务管理双向知识和技能。因此,电子政务所涉及的专业环节较多,是一门迫切需要实践的课程,需要构建和谐的理论与实践相结合的教学方法。本书就针对电子政务实践环节的需要,提供了较为典型的电子政务应用的实验项目,通过相应的实验操作,使读者能对电子政务活动产生深刻和丰富的感性认识,提高学习、研究、应用和开发电子政务的技能。内容涵盖了电子政务环境下实现政府办公系统管理、信息资源管理、文书档案管理、日常事务处理以及工作流程优化与再造等实验内容,理论紧密联系实际,操作简单,实用性强。本教材编写注重以下几个方面:

(1) 注重知识的前瞻性与现代性。本教材着眼于现代政府信息化的发展的需求,引领学生关注并思考政府电子化管理的发展与要求,认识网络化时代信息化建设与政府职能转变的密切关系,以提高学生的电子政务应用与研究水平,因而突破了电子政务实验操作单调的弊端,引领学生全面深刻的思考电子政务的实质,提升工作水平。

(2) 注重学科的融合,内容之间既相对独立,又反映各学科内容的逻辑联系,充分体现共性与个性的有机统一。本教材由办事、办文、办会等系列模块组成,兼顾了管理学、文书学、计算机科学等多门类学科知识,使学生对电子政务的原理和过程有清晰、深入的认识。

(3) 注重理论与实践相结合,知识体系完整清晰,理论和应用并重。每章节由知识准备、实验过程、练习、思考题各部分组成,知识准备注重知识积淀,实验过程与练习注重技能训练,思考题注重知识迁移并深度思考。教材突破单纯的实验指导,而是与对应事件结合,使学生在参与实践教学中学会发现需求、提出设想和找到解决问题的方



法,比之同类实验教材单纯的过程描述,缺乏具体的行政事件处理训练,有了很大的创新尝试,实验内容不拘泥于机械操作,培养文科学生乐于开动脑筋、积极思考问题的兴趣,开拓他们的思路。

(4) 补充了大量的练习与思考题,以扩展学生的知识容量,增强教材的实用性。练习题内容丰富,有结合实验教学软件的协同化办公实验项目训练,还有可供思考分析的案例分析题,以及公务员考试中常见的考点训练,强化与实验内容相关联的知识点、思考题,通过补充相关资料,扩展视野,并提出问题,促进深层次的思考。

21 世纪是电子的时代,是知识经济的时代。电子时代与知识经济时代的同时到来,要求人们不断地学习新知识,提高学习能力,提高个人素质,这成为当今时代追求的新目标,而电子时代的电子政务教师也在孜孜不倦地寻求新的教育和教学方法。本教材的出版,期望能对于从事电子政务的教育工作者有所启发,并引起关注,使更多的有识之士来共同研究探讨,为推进我国的电子政务教学发展,促进电子政务人才培养质量的提高作出应有的贡献。需要补充说明的是,本书中所有关于电子政务的实验都是以一个电子政务实验室为例,参考了泛微协同办公平台 e-office 软件系统。实验的过程与步骤,我们通过借助图片的形式来加以展示,图片显示的具体内容并无实际意义,仅仅作作为实验演示,增加读者的感性认识。

参加本书撰写工作的成员主要是东北石油大学人文学院的教师,他们的分工分别是:

曾丽娟撰写本书第一至五章的内容(约 10.5 万字),并对全书稿件进行统筹和修改;唐晓英撰写本书第六至十章的内容(约 11 万字);张庆霞撰写第十一至十三章及各章参考答案的内容(约 5 万字)。

由于我们的水平有限,书中难免有疏漏和错误之处,真诚地希望读者批评指正。

作者
2016 年 6 月

目 录

第一章 电子政务概述	(1)
第一节 电子政务基本概念	(1)
第二节 电子政务主要内容	(4)
第三节 国内外电子政务的发展历程	(7)
第四节 练 习	(12)
思考题	(15)
第二章 政府办公系统	(16)
第一节 实验目的和要求	(16)
第二节 知识准备	(16)
第三节 实验内容	(18)
第四节 实验具体步骤	(18)
第五节 实验重点、难点	(27)
第六节 练 习	(27)
思考题	(28)
第三章 日常办公事务	(32)
第一节 实验目的和要求	(32)
第二节 知识准备	(32)
第三节 实验内容	(35)
第四节 实验具体步骤	(36)
第五节 实验重点、难点	(39)
第六节 练 习	(39)
思考题	(42)
第四章 人事管理	(44)
第一节 实验目的和要求	(44)
第二节 知识准备	(44)
第三节 实验内容	(45)
第四节 实验具体步骤	(46)
第五节 实验重点、难点	(58)
第六节 练 习	(58)
思考题	(58)



第五章 政府信息化与政务信息发布	(59)
第一节 实验目的和要求	(59)
第二节 知识准备	(59)
第三节 实验内容	(64)
第四节 实验具体步骤	(65)
第五节 实验重点、难点	(68)
第六节 练习	(68)
思考题	(69)
【拓展阅读】	(72)
第六章 社会调查	(77)
第一节 实验目的和要求	(77)
第二节 知识准备	(77)
第三节 实验内容	(80)
第四节 实验具体步骤	(81)
第五节 实验重点、难点	(84)
第六节 练习	(84)
思考题	(84)
第七章 资产管理	(88)
第一节 实验目的和要求	(88)
第二节 知识准备	(88)
第三节 实验内容	(93)
第四节 实验具体步骤	(94)
第五节 实验重点、难点	(102)
第六节 练习	(102)
思考题	(105)
第八章 工作流程	(107)
第一节 实验目的和要求	(107)
第二节 知识准备	(107)
第三节 实验内容	(108)
第四节 实验具体步骤	(109)
第五节 实验重点、难点	(118)
第六节 练习	(118)
思考题	(121)
第九章 会议工作	(122)
第一节 实验目的和要求	(122)
第二节 知识准备	(122)
第三节 实验内容	(128)
第四节 实验具体步骤	(128)

第五节 实验重点、难点	(132)
第六节 练 习	(132)
思考题	(133)
第十章 公文制作与传输	(134)
第一节 实验目的和要求	(134)
第二节 知识准备	(134)
第三节 实验内容	(146)
第四节 实验具体步骤	(146)
第五节 实验重点、难点	(152)
第六节 练 习	(152)
思考题	(153)
第十一章 知识文档管理	(157)
第一节 实验目的和要求	(157)
第二节 知识准备	(157)
第三节 实验内容	(158)
第四节 实验具体步骤	(158)
第五节 实验重点、难点	(166)
第六节 练 习	(166)
思考题	(167)
第十二章 电子印章管理与制作	(168)
第一节 实验目的和要求	(168)
第二节 知识准备	(168)
第三节 实验内容	(172)
第四节 实验具体步骤	(172)
第五节 实验重点、难点	(181)
第六节 练 习	(181)
思考题	(182)
第十三章 综合模拟练习	(183)
第一节 实验目的和要求	(183)
第二节 知识准备	(183)
第三节 实验内容	(183)
第四节 实验具体步骤	(183)
第五节 实验重点、难点	(185)
第六节 练 习	(185)
思考题	(185)
附 各章参考答案	(186)
参考文献	(190)

第一章 电子政务概述

在这个时代，新名词层出不穷，我们来看看有关电子政务的新名词：电子政府、电子政务、网络化政府、数字政府、政府上网、办公自动化、无纸化办公、政务信息化、三网一库……还有很多英文名词，如：e - Government, Government Online, e - governor, e - Government Affairs, G2G, G2B, G2C, OA, MIS 等。这些名词的内涵是什么？它们之间的区别又是什么？这将是我们在第一章中要讨论的内容。

第一节 电子政务基本概念

一、电子政务的内涵

站在不同的视角对电子政务的内涵就有不同认识。比较有代表性的有三种：

1. 侧重从技术角度

所谓电子政务就是运用通信技术、计算机技术和网络技术，打破行政机关的组织界限，建构一个电子化的虚拟政府，使得公民可以从不同的渠道获得政府提供的信息及服务，并能够随时随地依据公民的需求，提供各种不同的服务。

随着因特网的普及，特别是宽带接入技术广泛进入家庭和企事业单位，人们的工作效率和生活节奏将发生革命性的变化，当老百姓在以 Internet 的节奏生活，商人们在以 Internet 的速度做生意，政府还能固守每周 5 天、每天 8 小时工作的传统模式吗？显然不能。与网络时代永远在线（Online）的生存方式相适应，政府的运行也应是永远在线的，即“724”模式——每周 7 天、每天 24 小时办公的新运行机制，可以称之为“全时政府”。

随着政府上网工程的实施和信息网络的进一步普及，政府的运行成本将大幅度降低，工程审批、公司注册、税款征收甚至办理护照、评定职称等都可以在网上以快捷、安全的方式完成。传统的“面对面领导”“上门盖章式”的管理模式，将大面积地从政府部门退出。信息时代的“全时政府”，综合运用信息网络快速、便捷、高效、双向互动、远程虚拟、零时间、零距离信息流动等独一无二的优势与特点，使电子化、网络化、数字化几乎渗透到政府工作的所有方面，不断创新政府工作形态，逐步形成政府办公电子化、行政管理数字化、公共服务网络化、社会事业信息化的电子政府格局。

2. 侧重从改革政府活动工作方式角度

电子政务是在全球化和信息化的背景下，以网络技术为基础，以提高政府办公效率、转变政府职能、改善决策和投资环境为目标，以向网络迁移政府的信息发布、管理、服务沟通功能为基本内容的政务变革。



在电子政务时代,政府职能改变的方向应该是由“全能政府”转变为“有限政府”,由“神秘政府”转变为“透明政府”,由“权力政府”转变为“责任政府”,由“拖拉政府”转变为“高效政府”,由“利益政府”转变为“中性政府”,由“人治政府”转变为“法治政府”。

所有这些转变一方面是在观念的转变,另一方面是制度和工具的保证。电子政务的实施,使这些转变在制度上有了保证,在具体实施上有了可靠的工具和方便的操作方式。

3. 侧重从管理与服务集成的角度

严格地说,所谓电子政务,就是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,超越时间和空间及部门之间的分隔限制,向社会提供优质和全方位的、规范而透明的、符合国际水准的管理和服务。“电子政务”简单地来讲,就是运用电子化手段所实施的国家管理工作。

二、相关的几个概念

1. 电子政府与电子政务

电子政务,目前有很多种说法。例如:电子政府、网络政府、政府信息化管理等。从字面上讲,电子政府就是利用现代化信息技术从事管理和服务的政府;而电子政务是政府利用现代信息技术所进行的管理与服务。但从词源上讲,电子政务是从“Electronic Government”一词翻译而来。而“Electronic Government”实际上就是电子政府。现代信息技术主要用于构建网络平台,利用这个平台,政府可以发布信息、提供服务以及处理与公民、企业及其政府部门的事务,目的在于节约成本、提高效率、改进服务、促进善治。或者说,从事电子政务是为了实现电子政府,而实现电子政府能够更好的从事电子服务。

2. 电子政务与电子商务

所谓电子商务(Electronic Commerce)是利用计算机技术、网络技术和远程通信技术,实现整个商务(买卖)过程中的电子化、数字化和网络化。人们不再是面对面的、看着实实在在的货物、靠纸介质单据(包括现金)进行买卖交易。而是通过网络,通过网上琳琅满目的商品信息、完善的物流配送系统和方便安全的资金结算系统进行交易。

电子政务与电子商务的不同之处在于:

(1) 因为一般政务比商务更重要(对一个国家来说),所以安全方面,前者限制得更严格,比如:电子政务到厅级单位应该是要与外网物理隔离的;数字证书是政府系统提供的,不像后者由普通的CA中心提供。

(2) 电子政务中的政务办公系统包括公文处理、公文交换等,电子商务就没有这样复杂。

(3) 如果电子政务完全得以实现(类似美国的第一政府网),那它将是一张很大的网,面向所有人民,带来的影响和效益也是巨大的。电子商务一般是针对商业伙伴,网

络没有电子政务大，也不是统一的一张网。

电子政务的应用将主要体现在以下方面。

(1) 电子商务：在以电子签章（CA）及公开密钥等技术构建的信息安全环境下，推动政府机关之间、政府与企业间以电子资料交换技术 EDI 进行通信及交易处理。

(2) 电子采购及招标：在电子商务的安全环境下，推动政府部门以电子化方式与供应商连线进行采购、交易及支付处理作业。

(3) 电子福利支付：运用电子资料交换、磁卡、智能卡等技术，处理政府各种社会福利作业，直接将政府的各种社会福利支付、交付受益人。

(4) 电子邮递：建立政府整体性的电子邮递系统，并提供电子目录服务，以增进政府之间及政府与社会各部门之间的沟通效率。

(5) 电子资料库：建立各种资料库，并提供使人们方便的方法通过网络等方式获取。

(6) 电子化公文：公文制作及管理电脑化作业，并透过网络进行公文交换，随时随地取得政府资料。

(7) 电子税务：在网络上或其他渠道上提供电子化表格，使人们足不出户从网络上报税。

(8) 电子身份认证：以一张智能卡集合个人的医疗资料、个人身份证、工作状况、个人信用、个人经历、收入及缴税情况、公积金、养老保险、房产资料、指纹等信息，通过网络实现政府部门的各项便民服务程序。

3. 政府信息化

政府信息化是指政府部门利用信息技术、通信技术、网络技术、办公自动化技术对传统政府管理和公共服务进行改革，从而更加经济、有效地履行自己的职责，向全社会提供更好的服务。它包括三层含义：第一，应用信息技术；第二，开发利用信息资源；第三，经济有效地履行自己的职责。

随着现代科学技术与社会生活的发展变化，传统政府的管理模式已很难适应新形势的要求。政府必须顺应形势，即用计算机技术与网络通信技术，将管理与服务集成，对政府需要和拥有的信息资源进行开发与管理，来精简和优化政务流程，降低管理成本，提高管理效率，改善服务质量，科学决策，并以此推动社会经济文化的发展。同时，实行电子政务更重要的是带来管理和工作的传统观念的改变。电子政务利用现代信息技术，实现政府的公共事务管理职能，使政务处理更加集约、快捷。因此，可以说电子政务是实现政府信息化的一种手段。政府大力提倡电子政务就是要实现工业时代政府（传统政府）向信息时代政府（即现代政府）的转变。

从内容上看，政府信息化主要包括三个组成部分：一是政府部门内部的信息化和网络办公；二是政府部门之间通过计算机网络而进行的信息共享和实时通信；三是政府部门通过网络与企业 and 大众之间进行的双向信息互动。

4. 政府上网

“政府上网”这个词来源于 1999 年启动的“政府上网工程”。1999 年 1 月，中国电信联合 40 多家部委（办、局）的信息主管部门，共同倡议发起了政府上网工程。这项

工程的主旨是推动各级政府部门开通自己的互联网站，并推出政务公开、领导人电子信箱、电子报税等服务，从而为政府系统的信息化建设打下了坚实的基础。

“政府上网工程”取得了巨大的成功。在短短的几年时间内，全国各级政府部门申请的 gov. cn 域名就达到 3 000 个，而且还开发出了大量成功的网上应用项目。

所谓政府上网，也就是政府职能上网，在网上成立一个虚拟的政府，在 Internet 上实现政府的职能工作。凡是在网下可以实现的政府职能工作，在网上基本都可以实现（一些特殊情况除外）。政府上网以后，可以在网上向所有公众公开政府部门的名称、职能、机构组成、办事章程，各项文件、资料、档案等，凡是可以公开的，应尽可能上网。在网上建立起政府与公众之间相互交流的桥梁，为公众与政府部门打交道提供方便，并从网上行使对政府的民主监督权利。同时，公众也可从网上完成如交税、项目审批等与政府有关的各项工作。在政府内部，各部门之间也可以通过 Internet 互相联系，各级领导也可以在网向上向各部门作出各项指示，指导各部门机构的工作。

“政府上网”与电子政务建设并不是同一个概念。如果取“政府上网工程”的原意，那么“政府上网”的重点还是在于通过开通政府网站来推动政府部门与民众之间的电子政务活动。“政府上网”的目的是建立上一节所述的“电子政府”。

5. 办公自动化

所谓办公自动化，主要是指利用现代化的办公设备、计算机技术和通信技术来代替办公人员的手工作业，从而大幅度地提高办公效率。办公自动化设备早在 20 世纪 80 年代就已经开始在我国普及应用，而电子政务系统的大规模应用基本上是 20 世纪 90 年代中期以后的事情。

具体地说，电子政务和办公自动化系统在以下几个方面存在明显的差异：

(1) 应用定位不同。电子政务侧重于政府部门内部以及跨部门、系统和地区的应用，而办公自动化系统的应用重点一般是在部门内部，并且集中于办公人员的个人层面。

(2) 二者的应用主体不同。办公自动化广泛地应用于几乎所有的党政机关和企事业单位，而电子政务顾名思义，其应用主体主要是各级政府部门。

(3) 系统用户不同。办公自动化系统的用户多为办公人员，而电子政务由于一般是互动式进行的，因此其系统用户的范围要广得多，除了政府部门的工作人员之外，还包括与这些部门相关的企业和公众等。

虽然电子政务和办公自动化在应用定位、应用主体、功能、系统管理模式等方面均存在较大的差异，但是它们之间仍然有着十分密切的关系。由于电子政务打破了部门界线，实施了联网办公和互动式作业，因此可以把电子政务看作是办公自动化系统在范围和功能上的对外延伸，是面向全社会的政府办公自动化。办公自动化是电子政务的技术基础，是电子政务实现的技术手段。

第二节 电子政务主要内容

电子政务的内容非常广泛，国内外也有不同的内容规范，根据国家政府所规划的项

目来看,电子政务主要包括这样几个方面:

政府间的电子政务 (Government to Government, G2G);

政府对企业的电子政务 (Government to Business, G2B);

政府对公民的电子政务 (Government to Citizen, G2C)。

一、政府间的电子政务 (G2G)

政府间的电子政务是不同级别政府、不同地方政府、不同政府部门之间的电子政务。G2G 式的电子政务包括在政府部门之间、内部机构之间以及在中央、省市和地方政府之间分享数据和信息交流。主要包括以下内容:

(1) 电子法规政策系统。对所有政府部门和工作人员提供相关的现行有效的各项法律、法规、规章、行政命令和政策规范,使所有政府机关和工作人员真正做到有法可依,有法必依。

(2) 电子公文系统。在保证信息安全的前提下在政府上、下级和部门之间传送有关的政府公文,如报告、请示、批复、公告、通知、通报等等,使政务信息十分快捷地在政府间和政府内流转,提高政府公文处理速度。

(3) 电子司法档案系统。在政府司法机关之间共享司法信息,如公安机关的刑事犯罪记录、审判机关的审判案例、检察机关检察案例等,通过共享信息改善司法工作效率和提高司法人员综合能力。

(4) 电子财政管理系统。向各级国家权力机关、审计部门和相关机构提供分级、分部门历年的政府财政预算及其执行情况,包括从明细到汇总的财政收入、开支、拨款数据以及相关的文字说明和图表,便于有关领导和部门及时掌握和监控财政状况。

(5) 电子办公系统。通过电子网络完成机关工作人员的许多事务性的工作,节约时间和费用,提高工作效率,如工作人员通过网络申请出差、请假、文件复制、使用办公设施和设备、下载政府机关经常使用的各种表格、报销出差费用等。

(6) 电子培训系统。对政府工作人员提供各种综合性和专业性的网络教育课程,特别是适应信息时代对政府的要求,加强对员工与信息技术有关的专业培训,员工可以通过网络随时随地注册参加培训课程、接受培训、参加考试等。

(7) 业绩评价系统。按照设定的任务目标、工作标准和完成情况对政府各部门业绩进行科学地测量和评估。

二、政府对企业的电子政务 (G2B)

政府对企业的电子政务是指政府通过电子网络系统进行电子采购与招标,精简管理业务流程,快捷迅速地为企业提供各种信息服务,主要包括:

1. 电子采购与招标

通过网络公布政府采购与招标信息,为企业特别是中小企业参与政府采购提供必要的帮助,向他们提供政府采购的有关政策和程序,使政府采购成为阳光作业,减少徇私舞弊和暗箱操作,降低企业的交易成本,节约政府采购支出。



2. 电子税务

使企业通过政府税务网络系统,在家里或企业办公室就能完成税务登记、税务申报、税款划拨、查询税收公报、了解税收政策等业务,既方便了企业,也减少了政府的开支。

3. 电子证照办理

让企业通过因特网申请办理各种证件和执照,缩短办证周期,减轻企业负担,如企业营业执照的申请、受理、审核、发放、年检、登记项目变更、核销,统计证、土地证、房产证、建筑许可证、环境评估报告等证件、执照和审批事项的办理。

4. 信息咨询服务

政府将拥有的各种数据库信息对企业开放,方便企业利用。如法律法规规章政策数据库、政府经济白皮书、国际贸易统计资料等信息。

5. 中小企业电子服务

政府利用宏观管理优势和集合优势,为提高中小企业国际竞争力和知名度提供各种帮助。包括为中小企业提供统一政府网站入口,帮助中小企业同电子商务供应商争取有利的、能够负担的电子商务应用解决方案等。

三、政府对公民的电子政务 (G2C)

政府对公民的电子政务是指政府通过电子网络系统为公民提供的各种服务,主要包括:

1. 教育培训服务

建立全国性的教育平台,并资助所有的学校和图书馆接入互联网和政府教育平台;政府出资购买教育资源然后对学校和学生提供;重点加强对信息技术能力的教育和培训,以适应信息时代的挑战。

2. 就业服务

通过电话、互联网或其他媒体向公民提供工作机会和就业培训,促进就业。如开设网上人才市场或劳动市场,提供与就业有关的工作职位缺口数据库和求职数据库信息;在就业管理和劳动部门所在地或其他公共场所建立网站入口,为没有计算机的公民提供接入互联网寻找工作职位的机会;为求职者提供网上就业培训,就业形势分析,指导就业方向。

3. 电子医疗服务

通过政府网站提供医疗保险政策信息、医药信息、执业医师信息,为公民提供全面的医疗服务,公民可通过网络查询自己的医疗保险个人账户余额和当地公共医疗账户的情况;查询国家新审批的药物的成分、功效、试验数据、使用方法及其他详细数据,提高自我保健的能力;查询当地医院的级别和执业医师的资格情况,选择适合的医生和医院。

4. 社会保险网络服务

通过电子网络建立覆盖地区甚至国家的社会保险网络,使公民通过网络及时、全面地了解自己的养老、失业、工伤、医疗等社会保险账户的明细情况,有利于加深社会保障体系的建立和普及;通过网络公布最低收入家庭补助,增加透明度;还可以通过网络

直接办理有关的社会保险理赔手续。

5. 公民信息服务

使公民得以方便、容易、费用低廉地接入政府法律法规规章数据库；通过网络提供被选举人背景资料，促进公民对被选举人的了解；通过在线评论和意见反馈了解公民对政府工作的意见，改进政府工作。

6. 交通管理服务

通过建立电子交通网站提供对交通工具和司机的管理与服务。

7. 公民电子税务

允许公民个人通过电子报税系统申报个人所得税、财产税等个人税务。

8. 电子证件服务

允许居民通过网络办理结婚证、离婚证、出生证、死亡证明等有关证书。

第三节 国内外电子政务的发展历程

一、全球电子政务透视

将现代信息技术应用于政府的各项业务，实现政府业务流的计算机化，在发达国家已经有近 50 年的历史。近 50 年来，计算机在政府中的应用，从技术上说，经历了主机、微机加局域网、互联网三个阶段；从处理内容上来说，由数据管理、信息管理逐步走向知识管理；从覆盖的范围来说，由政府内部的管理职能走向政府外部的服务职能。

1. 美国的电子政务

美国是发展电子政务较早的国家，也是电子政务最发达的国家之一。1993 年，克林顿政府就把构建“电子政府”作为政府改革的一个重要方向，并指出政府应利用先进的信息技术提高管理和服务方面的效能。1994 年美国的“政府信息技术服务小组”强调：利用信息技术协助政府与公众间的互动，建立以公众为导向的电子政府，为公众提供更多获取政府服务的机会与渠道。1995 年，克林顿签署了《文牍精简法》，要求各部门呈交的文件、表格等必须使用电子方式。1996 年美国提出的“重塑政府计划”，要求联邦政府最迟在 2003 年全部实现上网。2000 年 9 月，美国政府开通“第一政府”网站（www.firstgov.gov），主要是加速政府对公民需要的反馈，减少中间工作环节，让公众能更快捷、更方便地了解政府，并且还可以实现竞标合同、申请贷款及网上交易等多项服务。

为保障政府信息化发展，美国还制定了《政府信息公开法》《个人隐私权保护法》《美国联邦信息资源管理法》等一系列法律法规，对政府信息化发展起着重要的保障和规范的作用。

由于努力推行电子政务，仅从 1992 年到 1996 年，美国政府员工就减少了 24 万人，关闭了近 2 000 个办公室，减少开支 1 180 亿美元。在对居民和企业的服务方面，政府的 200 个局确立了 3 000 条服务标准，废除了 1.6 万多页过时的行政法规，简化了 3.1 万多页规定。全国雇主税务管理系统、联邦政府全国采购系统和转账系统等网络的建

2. 加拿大的电子政务

3. 英国的电子政务

4. 德国的电子政务

5. 新加坡的电子政务

• 8 •

以为公众提供通过电话、电视、计算机等电子方式处理 1/4 的政府事务的服务。”1999 年,新加坡政府开始实施一项新的计划——Infocomm21 (即面向 21 世纪的信息与通信技术计划),这个计划的核心是:大力实施电子政府,推进政府公共部门充分运用信息与通信技术 (ICT) 以更好地为公众服务。目前,新加坡的政府机构已全部上网,电子政务的发达程度已备受瞩目。

从以上几个国家的发展情况来看,电子政务建设是一个逐步深入的过程,从机关内部的办公自动化到政府上网、政务信息发布,再到电子表格下载、在线投诉受理、网上审批等过程。

二、中国电子政务建设实践

中国的信息化建设起步于 20 世纪 80 年代初期,从国家大力推动电子信息技术应用开始,大致经历了四个阶段,目前我国的电子政务建设是中国信息化建设发展的一个新阶段,它以我国前期信息化建设的成果为基础。

1. 中国电子政务发展历程

(1) 办公自动化阶段。中国政府早在 20 世纪 80 年代已意识到信息革命带来的挑战与机遇,各政府部门已开始尝试利用计算机辅助一些最基础的政务劳动,如管理档案、处理公文等活动,这便是我们通常所说的 OA (办公自动化) 工程。这一阶段最主要的特点是利用计算机替代一部分手工劳动,提高政府文字、报表处理等工作的效率。到 20 世纪 80 年代末,全国各地许多政府机构已经建立起了各种纵向或横向内部信息办公网络,很多政府机构成立了专门的信息中心,为提高政府的信息处理能力和决策水平起到了重要的作用。

(2) “金字工程”实施阶段。进入 20 世纪 90 年代,我国的政府信息化建设进一步加快,特别是一系列“金字工程”的启动,标志着中国政府与国民经济信息化的序幕正式拉开。1993 年 12 月,我国政府成立“国际经济信息化联席会议”,确立“实施信息化工程,以信息化带动产业发展”的指导思想,正式启动“金卡”“金桥”“金关”等重大信息化工程,这些工程都是由中央政府直接领导,以加强信息化基础设施建设为重点,以保证国民经济重点领域的数据传输和信息共享为主要目的。

紧随“三金工程”之后的是“金税工程”,它是为了配合中国财税体制的改革,推行以增值税为主体的流转税制度,严格税收征管,杜绝税源流失而实施的一项全国性的信息化工程。

除此以外,近年来,国家有启动了“金审工程”“金盾工程”“金卫工程”等新的“金字工程”。这些工程的相继完工,将会对我国的政府信息化建设和电子政务发展起到直接的推动作用。

(3) 政府上网阶段。到了 20 世纪 90 年代的中后期,互联网已经开始在经济社会生活的各个领域进行广泛渗透。政府作为社会信息资源最大拥有者和使用者,理所当然要与互联网“联姻”。随着网络技术的快速发展和信息基础设施的不断完善,我国政府提出了政府上网的构想,并将 1999 年定为“政府上网年”,从而揭开了我国电子政务建设发展的序幕,电子政务也开始成为人们关注的焦点。