

公共管理系列教材

GONGGONG GUANLI XILIE JIAOCAI

白庆华 主编

Dianzi Zhengwu Jiaocheng

# 电子政务教程



同济大学出版社  
TONGJI UNIVERSITY PRESS

公共管理系列教材

# 电子政务教程

白庆华 主编



同济大学出版社  
TONGJI UNIVERSITY PRESS

## 内容简介

本书从 MPA 学员和政府公务员实际需求出发,对电子政务的主要方面进行了系统介绍,全书分七大部分,共 26 章,分别阐述了电子政务的基本概念,我国电子政务的发展现状、存在问题,电子政务的规划,电子政务的实施,电子政务的运行与服务,电子政务中用到的主要技术,电子政务的管理等。全书注重理论联系实际、国外先进经验和我国国情相结合,抓住电子政务的核心——政务,重点介绍在信息技术支持下政务随之发生的变革和政府职能的转变。

本书是为 MPA 学员、公共管理专业学员编写的教材,也适于做政府公务员以及从事电子政务的专业技术人员的培训用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

电子政务教程/白庆华主编. —上海:同济大学出版社,  
2009.11  
(公共管理系列教材)  
ISBN 978-7-5608-4058-1

I. 电… II. 白… III. 电子政务—高等学校—教材  
IV. D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 185263 号

---

公共管理系列教材

## 电子政务教程

主编 白庆华

责任编辑 沈志宏 赵泽毓 责任校对 徐春莲 装帧设计 陈益平

---

出版发行 同济大学出版社 [www.tongjipress.com.cn](http://www.tongjipress.com.cn)  
(地址:上海市四平路 1239 号 邮编:200092 电话:021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 同济大学印刷厂

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 19.75

印 数 1—3100

字 数 490000

版 次 2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5608-4058-1

---

定 价 32.00 元

# 公共管理系列教材

## 编委会

主任 尤建新

副主任 雷星辉 诸大建 施建刚

委员 (按姓氏笔画为序)

尤建新 孙 荣 吴泗宗

周 箴 赵 雯 施建刚

诸大建 霍佳震

# 总序

公共管理是以政府为核心的公共部门,运用管理学、经济学、法学、社会学、政治学、系统科学等多学科理论与方法,对公共组织和公共事务进行有效治理的管理活动。它与工商管理一起,被认为是推动现代社会进步的两个“车轮”。现代公共管理的教育和研究于20世纪初在西方兴起,迄今已有100多年的历史。它来源于现代机器工业大生产对政府管理科学化、专业化的需要。当代公共管理学呈现出一种多层次和多方向发展的趋势。其核心理论与研究思维正在向复杂、系统、综合集成的科学方向发展,关注解决复杂的公共管理、社会治理和公共政策问题。

经过近20多年稳定的持续发展,中国已从内向型为主的经济体系向全球性经济体系转变,从乡村—农业化社会向城市—工业化社会转变,从社会主义计划经济体制向社会主义市场经济体制转变。经济社会的发展与转型,特别是以人为本、树立全面协调可持续发展的科学发展观推动着公共管理变革。管理复杂、多变、动荡的全球性公共事务、城市事务、经济和社会事务,需要公共组织的再造、公共治理体系的转变和政府管理质量的持续提高,而良好的公共治理则是建设和谐社会的要素之一。

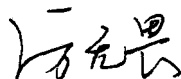
巨大的社会需求促进了公共管理教育和研究的发展。在短短的几年内,我国公共管理的学科和专业建设逐步完善,研究队伍激增,研究机构日益庞大,研究成果数量大幅增加。但与社会需求相比,目前我们的公共管理理论还不能有效地指导改革实践、引导管理改进;本土管理经验提升到理论层次的还比较少;在国际公共管理学界尚未形成中国流派;公共管理专业的教育还不能满足社会的要求等。这也表明,我们的公共管理教育和研究有着相当大的发展空间。

同济大学秉着“唱国际歌,走同济路”的理念,注重国际化和本土化有机结合,积极推进公共管理教育和研究的发展。同济大学是中国公共管理专业硕士(MPA)教育第一批试办院校之一。经过几年的努力,同济大学的公共管理教育和研究逐步形成了自身的特色和优势。其战略目标是立足上海、服务长三角、辐射全国、影响亚太地区,打造具有中国特色的、专业化的公共管理教育培养体系。其特色是以经济学和管理学为学科基础,注重理论与实务相结合,注重本土管理经验的挖掘和提升。

本套公共管理系列教材体现了“同济特色”,管理实务能力培养和思维训练相结合,重视应用性和能力培养,注重在案例分析过程中进行管理思维的训练。在充分吸纳国际最前沿的管理理论基础,进行本土化转化,满足中国发展的需要。

本系列教材的读者对象,首先是那些从事公共管理学习的大学生、研究生,特别是那些渴望在理论上和能力上都有显著提高的MPA研究生;其次是从事公共管理教学和研究人员;再次是从事公共管理实践的领导和公务员;最后是对公共管理领域最新的理论、方法感兴趣、关注中国公共管理改革的相关人士。

我真切希望本系列教材能够带来学以致用理论思考和实务工具,提供国际化的眼光和本土化的经验,为中国公共管理的改革实践和理论建设作出应有的贡献。



2006年1月13日于同济大学

## 前 言

现在,公众和政府打交道,不管你有无意识到,都已离不开电子政务了,“上政府网站查看”,已变成了人们的一句口头禅。每逢要查询政府的政策文件、办理招商审批项目、进行户口迁移等时……人们会不约而同地说“上政府网站!”即使对那些还不能上网解决的问题,和政府工作人员面对面时,看到的也是工作人员眼睛紧盯着桌上的计算机、敲打着键盘、进行着录入、登记、上网或到数据库中查询、统计、打印等工作,这些都是电子政务的表现形式。短短的 20 余年来,电子政务已经快速地、无孔不入地渗透到人们工作和生活的各个层面。

其实,每个人对于电子政务的所见所闻,都只是电子政务的冰山一角,电子政务是一个典型的复杂大系统,它既涉及电子技术,更关注政务;它不但要运用信息技术解决身边的各项事务,还要为领导提供前瞻性的决策方案;它看似一个计算机和网络的技术系统,实则上更是一个追求政府改革、努力为民服务的社会管理系统。只有用系统科学的观点才能认识其全貌,也才能更好地应用电子政务,这也正是本教材编者所努力注意的地方。

许多 MPA 学员已是政府工作的公务员,对电子政务已有一定感性认识,希望加深认识;对于那些刚进入或即将踏上公共管理部门工作的学员,则更渴望了解全面的电子政务,因此,本教材针对这两类需求,回答以下基本问题:

- 为什么要发展电子政务? 为什么短短 20 余年电子政务发展如此迅速?
- 国外有哪些好的做法值得我们借鉴?
- 电子政务和政府传统管理有什么区别?
- 电子政务如何促进政府职能转变和工作效益提高?
- 电子政务的整体体系结构如何? 如何做好电子政务规划?
- 如何构建电子政务技术平台?
- 实施电子政务的关键和难点在哪里?
- 政府在将电子政务工程外包时应注意哪些方面?
- 如何管理好电子政务?
- 如何培训政府内部工作人员和公众的电子政务技能?

……

上述这些问题是电子政务中的基本问题,也是电子政务的核心问题,政府部门和公共组织中从事公共管理的人员应当对之了解和掌握。本书分七大部分,共 26 章,对上述问题一一予以解答。

本书的第一部分为电子政务导论,由第 1 章至第 4 章组成;第二部分,我国电子政务的发展现状及存在问题分析,由第 5 章至第 6 章组成;第三部分,电子政务的规划,由第 7 章至第 10 章组成;第四部分,电子政务的实施,由第 11 章至第 13 章组成;第五部分,电子政务的运行与服务,由第 14 章至第 18 章组成;第六部分,电子政务中用到的主要支撑技术,由第 19 章至第 23 章组成;第七部分,电子政务的管理,由第 24 章至第 26 章组成。

本书由同济大学从事电子政务教学的老师编写,他们或做过电子政务的大量研究课题;或

自身就来自政府部门其后才转到高校;或已教授这门课多年,和政府公务员们有过大量接触,对电子政务的实际情况有着真切的了解。因此,都很了解 MPA 学员和政府工作人员的需求,编写具有很好的针对性。全书滤去了技术细节,抓住了政务核心和技术框架,从推进政府职能转变和提高办事效率效益出发,力图成为一本针对 MPA 学员和政府工作人员的需求、既有理论又很实用的电子政务教材。

本书由白庆华教授(博士生导师)担任主编,负责对全书编写大纲的确定和定稿,对第 1 章至第 10 章进行撰写和整理工作,博士生何彦彬、田欣协助其收集和整理资料,撰写了部分文字;王洪伟副教授(博士生导师)编写了第 14 至 23 章;汪云峰讲师编写了第 11 至 13 章和第 24 至 26 章。

本书在编写过程中,参考了国内外许多同行的优秀著作和论文,已在参考文献中加以标注,在此谨向这些作者深表谢意,同时,对于书中不足之处,恳请读者批评指正。

白庆华

2009 年 7 月

## 目 录

总序  
前言

## 第一部分 电子政务导论

第 1 章 电子政务基本概念和发展历程	(3)
1.1 电子政务的定义	(3)
1.2 电子政务的基本内容与基本特征	(5)
1.3 电子政务的产生背景	(7)
1.4 电子政务的发展阶段	(10)
第 2 章 电子政务与政府管理	(12)
2.1 电子政务与“阳光政府”	(12)
2.2 电子政务与政府客户管理	(17)
2.3 电子政务与政府知识管理	(22)
第 3 章 电子政务总体框架及其内容和形式	(26)
3.1 国家电子政务总体框架	(26)
3.2 电子政务服务的对象、内容和形式	(30)
第 4 章 国外电子政务现状及发展趋势	(35)
4.1 美国电子政务	(36)
4.2 加拿大电子政务	(48)
4.3 英国电子政务	(50)
4.4 新加坡电子政务	(52)

## 第二部分 我国电子政务发展现状与存在问题

第 5 章 我国电子政务发展的历程和取得的成绩	(63)
5.1 我国政府电子政务建设历程	(63)
5.2 中国电子政务中的基础设施和环境建设情况	(65)
5.3 重点业务系统建设开始发挥作用	(67)
5.4 政府上网工程已具规模	(69)
5.5 电子政务取得的成效	(70)
第 6 章 我国电子政务发展中存在的问题	(72)
6.1 对电子政务的认识仍然存在误区	(72)
6.2 电子政务系统“条块分割”形成信息孤岛	(72)



6.3	信息化发展失衡	(72)
6.4	电子政务公共服务较为薄弱	(73)
6.5	安全保障缺乏整体统筹和资金	(73)
6.6	缺乏总体规划和相关标准	(73)
6.7	缺乏全面的评价、监督体系	(74)
6.8	复合型信息化人才欠缺,普及和培训仍待加强	(74)
6.9	资金瓶颈	(74)
6.10	多头管理和职能缺位	(75)

### 第三部分 电子政务的规划

第7章	从政府模型到电子政务模型	(79)
7.1	政府的定义、范式和职能	(79)
7.2	政府模型	(81)
7.3	电子政务总体模型	(88)
7.4	电子政务中的子模型	(90)
第8章	政府信息资源规划和共享模式	(91)
8.1	GIRP的概念和作用	(91)
8.2	GIRP的基本工作步骤	(92)
8.3	政府信息资源共享路径和模式	(93)
第9章	政府业务流程再造	(97)
9.1	政府的目标、职能、流程和业务活动	(97)
9.2	GPR的概念和目标	(97)
9.3	GPR的起源	(98)
9.4	GPR与电子政务的关系	(98)
9.5	GPR中的流程识别	(99)
9.6	GPR的步骤	(101)
9.7	GPR的优化	(103)
9.8	实施GPR的风险和对策	(106)
9.9	GPR案例	(106)
第10章	电子政务技术平台规划和一站式服务规划	(110)
10.1	统一的安全电子政务平台规划	(110)
10.2	一站式电子政务服务规划	(112)

### 第四部分 电子政务的实施

第11章	电子政务项目的外包	(117)
11.1	电子政务项目外包的模式	(117)
11.2	外包项目的招标	(120)

11.3	外包项目的合同	(123)
11.4	政府在外包项目中的主要任务	(125)
<b>第 12 章</b>	<b>电子政务项目的项目管理</b>	<b>(127)</b>
12.1	电子政务项目管理的全过程	(127)
12.2	电子政务项目的特性	(129)
12.3	电子政务项目管理中存在的问题	(131)
12.4	组织管理	(132)
12.5	计划管理	(133)
12.6	范围管理	(133)
12.7	进度管理	(134)
12.8	成本管理	(134)
12.9	质量管理	(136)
<b>第 13 章</b>	<b>电子政务项目的监督与审计</b>	<b>(137)</b>
13.1	电子政务工程监理	(137)
13.2	电子政务工程监理的基本框架	(139)
13.3	监理的阶段实施	(140)
13.4	信息系统审计	(141)
13.5	电子政务审计	(142)
13.6	电子政务审计的方法	(144)

## 第五部分 电子政务的运行与服务

<b>第 14 章</b>	<b>政务门户网站的运行</b>	<b>(149)</b>
14.1	政务门户网站概述	(149)
14.2	政务门户网站的运行管理	(154)
14.3	政务门户网站的维护	(157)
14.4	政务门户网站的安全管理	(158)
<b>第 15 章</b>	<b>政府对内部雇员服务的电子政务</b>	<b>(160)</b>
15.1	G2E 电子政务的内容	(160)
15.2	G2E 电子政务的业务类型	(160)
15.3	电子公文流转	(162)
15.4	网上办公	(163)
15.5	电子培训	(164)
15.6	绩效评估	(165)
15.7	知识管理	(168)
15.8	决策支持	(169)
<b>第 16 章</b>	<b>政府对市民服务的电子政务</b>	<b>(170)</b>
16.1	G2C 电子政务定义	(170)
16.2	电子化社会保障服务	(170)

16.3	电子化个性服务	(173)
16.4	电子化社会服务	(177)
第 17 章	政府对企业服务的电子政务	(181)
17.1	G2B 电子政务定义	(181)
17.2	电子采购与招标	(181)
17.3	电子税务	(185)
17.4	电子证照办理	(187)
17.5	综合信息服务	(190)
17.6	中小企业电子服务	(191)
第 18 章	政府及政府部门之间的电子政务	(192)
18.1	G2G 电子政务定义	(192)
18.2	电子法规政策系统	(192)
18.3	电子司法档案系统	(192)
18.4	电子财政管理系统	(193)
18.5	城市网络管理系统	(193)
18.6	办公自动化系统	(193)

## 第六部分 电子政务的主要支撑技术

第 19 章	Web 及相关技术	(205)
19.1	Web 2.0 技术	(205)
19.2	SOA/Web service/XML	(207)
19.3	Portal	(211)
19.4	其他 Web 技术	(212)
第 20 章	数据库技术	(214)
20.1	电子政务系统的数据管理	(214)
20.2	数据库环境下的数据组织	(214)
20.3	数据模型	(216)
20.4	关系模式规范化	(219)
20.5	数据视图概念	(222)
20.6	虚拟存储技术	(223)
20.7	政府数据资源的基础设施建设	(225)
第 21 章	数据仓库与数据挖掘	(227)
21.1	数据仓库与数据挖掘发展的背景	(227)
21.2	数据仓库	(228)
21.3	联机分析处理	(230)
21.4	数据挖掘	(231)
21.5	电子政务与商务智能的融合	(234)
第 22 章	计算机网络	(237)

22.1	计算机网络概述	(237)
22.2	计算机网络体系结构	(241)
22.3	网络传输介质和网络互联设备	(243)
22.4	TCP/IP 协议	(244)
22.5	Internet、Intranet 与 Extranet	(247)
22.6	网络通信结构模式	(251)
22.7	中国电子政务网络模型	(252)
22.8	电子政务网络新技术	(253)
<b>第 23 章</b>	<b> workflow 技术</b>	<b>(256)</b>
23.1	workflow 技术概述	(256)
23.2	基于 workflow 技术的电子政务系统	(258)
23.3	常用的 workflow 管理系统	(260)
<b>第七部分 电子政务的管理</b>		
<b>第 24 章</b>	<b> 电子政务的绩效评价</b>	<b>(265)</b>
24.1	电子政务绩效评价的意义	(265)
24.2	电子政务绩效评价的原则	(265)
24.3	绩效评价的过程	(267)
24.4	典型的电子政务绩效评价的方法	(267)
24.5	电子政务绩效评价的指标体系	(270)
24.6	电子政务的内部绩效评价	(273)
<b>第 25 章</b>	<b> 电子政务的安全管理</b>	<b>(276)</b>
25.1	电子政务的安全管理体系	(276)
25.2	安全技术体系	(277)
25.3	安全组织体系	(278)
25.4	安全制度体系	(280)
25.5	电子政务安全的风险管理	(282)
25.6	社会化安全服务	(285)
<b>第 26 章</b>	<b> 电子政务的人才培养与 CIO</b>	<b>(288)</b>
26.1	电子政务给政府工作人员带来的变化	(288)
26.2	电子政务对政府工作人员的信息素养要求	(289)
26.3	政府工作人员的电子学习与培训	(290)
26.4	美国政府 CIO 制度简介	(292)
26.5	CIO 的职责	(293)
26.6	对政府 CIO 要求	(295)
26.7	我国电子政务中的 CIO	(296)
<b>参考文献</b>		<b>(299)</b>

# 第一部分 电子政务导论



# 第1章 电子政务基本概念和发展历程

学习目的:

- (1) 掌握电子政务的基本含义与内涵,了解电子政务与相关概念的区别与联系。
- (2) 了解电子政务产生的背景,理解电子政务并非是仅仅是一个信息技术系统,而是一个社会—技术系统。
- (3) 掌握电子政务的基本内容。
- (4) 了解电子政务的发展阶段与基本特征。

## 1.1 电子政务的定义

### 1.1.1 电子政务的定义及其核心要点

电子政务,是近几年伴随着互联网、电子商务等新生事物而出现的新概念,迄今为止,人们并未对其定义给出统一规定,国内外对此也有着多种称谓,如电子政府、数字政府、网络政府、政府信息化等。这些名称虽然各不相同,但和电子政务大同小异。

电子政务,在国外,普遍理解为“电子政府”或“电子化政府”,英语单词为 Electronic Government,字面上的意思就是电子化政府,即用信息技术改造政府。在我国,专家学者及媒体大多采用了“电子政务”这一名称,这主要是为了体现我国国情,与政府传统的政务相区别,又与“电子商务”概念相对应。在我国,很多场合下,对电子政务做了较为广义的理解,即除了包含政府内部的政务信息化外,还涉及到政府以外的各级政治组织如党委、人大、政协的信息化以及它们和政府之间事务的信息化,还有各级组织与市民、企业之间交流和办事的信息化。

#### 1. 国外常见的几种提法

为了把握电子政务的概念,下面列举几种较为常见的国外提法:

(1) 联合国经济社会理事会给出的定义 政府通过信息通信技术手段的密集性和战略性应用组织公共管理的方式,旨在提供效率、增强政府的透明度、改善财政约束、改进公共政策的质量和决策的科学性,建立良好的政府之间、政府与社会、社区以及政府与公民之间的关系,提供公共服务的质量,赢得广泛的社会参与度。

(2) 世界银行给出的定义 电子政府,是“指政府机构运用信息技术来改变与市民、企业及其他政府内部之间的关系,实现政府对市民服务更有效的传递,增进与企业、行业之间的交互性,市民对信息更广泛的获取,以及政府的更为有效管理。其结果是减少腐败、增加透明度、更多的便利、增加收入和降低成本”。

(3) 欧盟委员会(European Commission)给出的定义 欧盟委员会在推进“电子欧洲”的部长级宣言中指出:“电子政务是在公共管理领域应用信息技术,与组织结构的变化和新的管理方法结合起来,以改进公共服务、促进民主进程、支持公共政策”。

(4) 美国政府给出的定义 作为电子政府的倡导者与领先者,美国政府在推进电子政府的报告中给出这样的定义:“电子政府提供了更多机会以提升对公众信息传递的质量。电子政府是一种卓有成效的战略,可以实现联邦政府管理的巨大变化,包括简化对公众服务传递、消除政府管理中的层次性、实现居民、企业以及其他级别的政府及政府雇员更为容易地获取信息并得到联邦政府的服务、简化各政府机构间的事务处理流程,通过整合集成、消除冗余,系统达到了降低成本的运作,形成了流程化的政府运作体系,提升了对公民的回应力”。

## 2. 我国的几种提法

在我国,对电子政务也有各种提法,这些提法从不同的角度揭示了电子政务的概念和特征,如:

(1) 国家信息安全工程技术中心和国家信息安全基础设施研究中心给出的定义:“电子政务是政府在其管理和服务职能中运用现代信息和通讯技术,实现政府组织结构和 workflows 的重组优化,超越时间、空间和部门分隔的制约,全方位地向社会提供优质、规范、透明的服务,是政府管理手段的变革”。

(2) 国家十五规划电子政务建设指导意见中指出:我国的电子政务主要指“两网一站四库十二金”。

两网:政务内网和政务外网

一站:政府门户网站

四库:人口、法人单位、空间地理和自然资源、宏观经济四个数据库

十二金:金税、金关、金财、金卡、金审、金盾、金农、金水、金质、社保、办公业务资源、宏观经济管理系统

这一提法,主要从国家宏观层面理解电子政务,虽然未从学术上给出严谨定义,但由于反映了从我国政府层面上所理解的电子政务,这一理解结合具体任务,形象直观,可供读者参考。

## 3. 电子政务的概念要点

综合以上国内外各家观点,笔者认为,由于电子政务正在发展之中,在不同国家、地区、不同时段有不同理解,因此,目前不必追求对电子政务给出一个多么严格、通用和统一的定义,抓住其核心要点、更好地应用,才是电子政务的当务之急,这些要点为:

(1) 传统政府发展到今天,必须借助于信息技术改造,电子是手段,政务改革是目的。

(2) 运用信息技术改造政府时,并不是简单地将传统的政务及其运作原封不动地搬到网络和计算机上,而是要对现有的政府组织结构、运行方式和业务流程等进行重组和创新,超越时间、空间的界限,打破部门分隔的制约,以加快政府职能转变,提高办事效率,全方位地向社会和民众提供优质、规范、透明的管理和服务。

(3) 电子政务的服务对象,不仅应该包括政府部门内部,还应该包括政府部门之间、政府与民众、企业之间的电子化和网络化办公。

### 1.1.2 电子政务与政府信息化、办公自动化、电子政府间的关系

与电子政务相关的概念有:政府信息化、办公自动化、电子政府等,这些概念之间,既有区别,又有联系。



## 1. 电子政务与办公自动化、政府信息化

政府信息化,是一个更为广泛的概念,它强调的是政府运用信息技术改造自身的一个过程,在不同时代对应着不同含义,如在 20 世纪 80 年代前后,它指的是办公自动化;80 年代以后,它指的是政府内部实施各类管理信息系统;90 年代后,随着国际互联网技术的迅速发展及其在政府行政管理中的应用,它指的是电子政务,因此,可以认为政府信息化走到今天,主要就是实施电子政务。

## 2. 电子政务与电子政府

如 1.1.1 所述,用“电子政务”这一术语,较为符合我国国情,也得到了国家信息化领导小组的首肯,原因在于:

■ 我国的政治体制中,党、政府、人民代表大会和政治协商会议等四个组织都从事政务工作的,只是分工不同。如果采用“电子政府”,那么党、人大、政协等的信息化,则需另起名称,现在用“电子政务”,可泛指各方的事务信息化,为各方所接受。

■ E-Business、E-Commerce 已经在我国被统一译成“电子商务”,已被大众广泛接受,对应地,E-Government 翻译成“电子政务”较为顺理成章,方便记忆和使用。

# 1.2 电子政务的基本内容与基本特征

## 1.2.1 电子政务的基本内容

电子政务的内容十分广泛,可以从不同的角度对其分类:

### 1. 从电子政务的组成部分看

电子政务的应用主要围绕政府部门内部、部门之间和部门与公众之间这三条主线而展开,因此,电子政务涉及以下三方面内容:

第一,政府部门内部的信息化。这是电子政务的基础,但这绝不是简单地将传统的办公模式照搬到网上,而要进行需求的优化。

第二,政府部门之间通过网络实现信息共享和实时通信。各个部门在资源共享的基础上,能够实现多部门网上联合办公,并实现“7×24”(每周 7 天,每天 24 小时办公)式的政府,这比传统政府办事的效率要高得多、信息交流量要大得多。

第三,政府部门通过网络与公众进行双向信息交流。政府的各个部门充分利用现代信息技术为公众服务,及时听取公众的反馈,及时传递信息,体现民众办事所获得的高效和便捷。

具体地说,目前各级政府部门所广泛使用的办公自动化系统属于第一类电子政务的范畴;国家建设完成“三金”和电子口岸执法系统是第二类电子政务的典型例子;各级政府部门通过自己的互联网站发布政务信息,以及进行网上招标、网上招聘、网上服务、接受网上投诉等,则属于第三类电子政务的范畴。一个完整的电子政务系统就是这三类系统的有机结合。

### 2. 从电子政务的服务对象看

从电子政务的服务对象来看,主要内容如下:

(1) 政府间的电子政务 政府间的电子政务(Government to Government,G2G),是指上下级政府、不同地方政府、不同政府部门之间的电子政务。主要包括以下内容: