



中国软件评测中心系列丛书



服务型政府 与政府网站建设

张向宏 主编 张少彤 副主编

清华大学出版社



中国软件评测中心系列丛书

服务型政府与政府网站建设

张向宏 主 编

张少彤 副主编

周 亮 参 编
范 俊

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书深入分析了政府网站在服务民生、服务企业、推进新农村建设、规范市场经济秩序、推动行政体制改革等领域的实践,总结了我国优秀的政府网站的服务内容和管理制度,将政府网站建设成功经验总结归纳出来并形成完整体系,具有一定的学习、借鉴和指导意义,有利于不断改进政府网站的建设和管理,促进我国电子政务建设持续协调发展。

本书可供各级政府网站建设者、管理者,电子政务参与者以及信息化研究机构工作人员参考阅读。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

服务型政府与政府网站建设 / 张向宏主编. --北京:清华大学出版社, 2010.2
(中国软件评测中心系列丛书)
ISBN 978-7-302-21587-5

I. ①服… II. ①张… III. ①国家行政机关—互联网络—网站—建设—研究—中国 IV. ①TP393.409.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 225533 号

责任编辑:冯 昕

责任校对:王淑云

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京嘉实印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:175×245

印 张:26

字 数:508 千字

版 次:2010 年 2 月第 1 版

印 次:2010 年 2 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:39.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:010-62770177 转 3103 产品编号:034247-01

推行电子政务是国家信息化工作的重点,是深化行政管理体制改革、推动政务部门依法履行职责、提高服务质量、建设服务性政府的重要措施和手段。2002年以来,国家先后下发了《关于我国电子政务建设的指导意见》、《国家电子政务总体框架》等文件,召开了全国电子政务工作座谈会,提出了我国电子政务建设的主要目标和任务,明确了下一阶段电子政务和信息化发展的方向。

推进政府门户网站建设是当前和今后一个时期电子政务工作的着力点和发展方向,是体现政府管理和服务水平的关键。经过多年的实践,我国政府门户网站建设在理论和实践上都开展了很多有益的探索,总结出了政府门户网站“信息发布”、“在线办事服务”、“公众交流互动”三大功能定位,形成了子网站的建设模式,实施了内容保障、日常监督、公众满意度调查等一系列措施。各级政府网站拥有率也在不断提升,国务院部门、省级政府、地市级政府基本上都建了网站,内容和服务也比较丰富,全国政府门户网站体系基本形成。

政府门户网站绩效评估,是以“以评促建、以评促用”思路开展的独立的第三方评估,对于引导和推动政府门户网站建设有积极的作用。《服务型政府与政府网站建设》一书在分析多年政府门户网站绩效评估工作的基础上,总结提出了评估工作的一些基础理论和实践案例,是实践积累的结果。围绕“服务型政府”和“政府网站”两个关键词,较为深入地研究了我国以网站建设推动服务型政府建设的思路、主要方向和目标,解读了服务型政府对网站建设的要求,并尝试对政府门户网站的发展趋势进行展望和预测。广大政府网站建设者和管理者可以从中了解到政府网站发展的路径和方式,了解到新时期政府网站建设的一些趋向性内容。这是推动政府门户网

站建设的一种有益探索,希望读者能够从中汲取有价值的经验和做法,也希望此书能为政府门户网站的建设和发展提供积极的推动力。

工业和信息化部党组成员、人事教育司司长

陈敏

二〇〇九年十二月三十日

在我国目前的社会经济环境中,政府行为,如政府的越位、缺位、错位和补位所引发的社会、经济问题已经引起了各方的高度重视,在经济改革如火如荼之际,政府职能的改革也亟需提上日程,以跟上并促进经济的飞速发展。

转变政府职能,建设服务型政府,是我国参与全球经济竞争的客观需要,是社会主义市场经济发展的内在要求,是人民群众的迫切愿望,也是解决社会转型和社会发展失衡问题的需要。党中央和国务院明确指出,要在经济发展的基础上,不断扩大公共服务,逐步形成惠及全民、公平公正、水平适度、可持续发展的公共服务体系,切实提高为经济社会发展服务、为人民服务的能力和水平,更好地推动科学发展、促进社会和谐,更好地实现发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享,为我国服务型政府建设指明了方向和目标。

政府网站是我国各级政府履行职能、面向社会提供服务的官方网站,是政府实现政务信息公开、服务企业和社会公众、方便公众参与的重要渠道。各地区、各部门推进网站建设的理念和指导思想,也已经由单纯的行政要求,转变为自发按照社会公众需求策划服务内容和形式。政府网站既成为各级政府面向公众提供服务的窗口与途径,更成为探索服务型政府建设理论、方法和保障机制的前沿阵地。

政府网站建设是一项长期的系统工程,要深入结合政府行政管理体制改革的方向,不断总结研究成果和建设经验,推动服务型政府建设的不断深化。《服务型政府与政府网站建设》一书,面向各级政府领导、工作人员和相关网站建设者,全面分析了服务型政府与政府网站建设的相关理论,结合我国政府网站在各领域的优秀建设案例,总结网站建设和保障的方式方法和经验,为推进政府网站设计、建设、管理、维护和考评提供参考和借鉴。

《服务型政府与政府网站建设》由北京赛迪国软认证有限公司组

织编写,张向宏、张少彤主编。第1篇由张向宏、张少彤、周亮、张建光、张连夺编写,第2篇由王友奎、王理达、方伟、王庆蒙、唐亮、李旭、郭旭辉编写,第3篇由周亮、张连夺、黄健、王琛、阎绍斌编写,第4篇由张建光、白超、秦义、梁昭磊编写。全书由张建光、黄健负责统稿,张向宏、张少彤、周亮审核。

在本书的编写和出版过程中,得到了中国软件评测中心、北京赛迪国软认证有限公司和清华大学出版社的大力支持,特此致谢!另外由于时间仓促和作者的水平有限,书中的错误和不妥之处在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

2009年9月

第1篇 理论篇

第1章 公共服务理论与服务型政府	3
1.1 公共服务理论	3
1.1.1 公共服务理论的产生背景	3
1.1.2 公共服务理论的演进与发展	4
1.2 服务型政府的框架与模型	7
1.2.1 服务型政府的提出	7
1.2.2 推进服务型政府建设的必要性和意义	8
1.2.3 我国服务型政府的基本模型	10
第2章 电子政务在构建服务型政府中的作用	12
2.1 电子政务有利于服务型政府提供全面公共服务	12
2.1.1 电子政务可以充分发挥服务公民的作用	13
2.1.2 电子政务可以充分发挥服务企业的作用	13
2.1.3 电子政务可以充分发挥服务社会中介机构的作用	14
2.1.4 电子政务可以充分发挥服务政府内部机构的作用	15
2.2 电子政务是实现服务型政府职能的重要手段	15
2.2.1 电子政务是服务型政府完善经济调节职能的重要手段	15
2.2.2 电子政务是服务型政府加强市场监管职能的重要手段	16
2.2.3 电子政务是服务型政府发挥社会管理职能的重要手段	16

2.2.4	电子政务是服务型政府提供公共服务职能的重要手段	17
2.3	电子政务在推动服务型政府建设中的作用	17
2.3.1	电子政务推动服务型政府以用户为中心的导向	17
2.3.2	电子政务推动服务型政府职能向市场化的转变	18
2.3.3	电子政务推动服务型政府公共财政体制的完善	19
2.3.4	电子政务推动服务型政府社会保障机制的健全	19
2.3.5	电子政务推动服务型政府突发事件应急机制的建立	20
2.4	电子政务与公共服务创新	20
2.4.1	电子政务促进公共服务创新	20
2.4.2	电子政务促进公共服务均等化	21
2.4.3	公共服务制度创新是我国电子政务的制度基础	21
2.4.4	公共服务体制创新是我国电子政务的体制借鉴	22
2.4.5	地方政务创新系统是我国电子政务的实践基础	22
2.4.6	政务个人创新可以发挥电子政务多元主体的主观能动性	23
2.5	服务型政府与政府网站建设	23
2.5.1	政府网站是建设服务型政府的重要途径	23
2.5.2	我国政府网站的发展阶段与趋势	24
第3章	国外优秀政府网站借鉴和启示	32
3.1	国外政府机构运行模式	32
3.1.1	社会监管型	32
3.1.2	侧重社会监管型	33
3.1.3	侧重公益服务型	34
3.1.4	公益服务型	34
3.2	国外优秀政府网站	35
3.2.1	新加坡政府门户网站	35
3.2.2	英国政府门户网站	38
3.2.3	美国政府门户网站	42
第2篇 应 用 篇		
第4章	重点服务社会民生	51
4.1	公共教育	51
4.1.1	发布宣传教育政策	52
4.1.2	推动义务教育普及	54
4.1.3	促进教育体制改革	55

4.1.4	大力发展职业教育	57
4.1.5	提高教师队伍建设	59
4.1.6	方便公众择校上学	61
4.2	劳动就业	63
4.2.1	发布劳动就业政策	63
4.2.2	促进人力资源建设	65
4.2.3	积极协调劳动关系	67
4.2.4	支持劳动者自主创业	69
4.2.5	服务公务员考录工作	71
4.2.6	服务毕业生就业工作	72
4.3	医疗卫生	72
4.3.1	发布医疗卫生政策	73
4.3.2	推动医药体制改革	73
4.3.3	规范医药市场秩序	75
4.3.4	组织实施疫情监控	77
4.3.5	办理医药行政许可	78
4.3.6	方便群众看病就医	78
4.4	社会保障	82
4.4.1	促进社会保险事业发展	82
4.4.2	推动社会救助体系建设	84
4.4.3	促进社会福利体系完善	86
4.4.4	支持慈善公益事业发展	87
4.5	居民住房	89
4.5.1	推进保障性住房政策实施	89
4.5.2	监管规范房地产市场秩序	92
4.5.3	及时反映房地产市场行情	94
4.5.4	建立房地产企业信用档案	96
4.5.5	提高房屋交易人性化程度	96
4.6	交通出行	100
4.6.1	发布交通规划建设政策	100
4.6.2	方便交通出行办事服务	102
4.6.3	提供城市道路信息查询	105
4.6.4	提供公路出行信息服务	107
4.6.5	提供水路交通安全监控	108

第 5 章 全面服务企业办事	110
5.1 提高企业经营效率	110
5.1.1 方便企业登记注册	110
5.1.2 便利企业纳税申报	110
5.1.3 支撑行业标准建设	111
5.1.4 提高资质认证服务	113
5.2 扩大企业产品销售	113
5.2.1 促进企业对外贸易	113
5.2.2 及时发布供求信息	115
5.2.3 反映产品价格趋势	117
5.3 优化企业发展环境	118
5.3.1 促进企业诚信体系建设	118
5.3.2 监督企业安全生产工作	119
5.3.3 引导企业注重节能环保	121
5.4 提高企业自主创新能力	123
5.4.1 加强知识产权管理	123
5.4.2 服务科研项目申报	124
5.4.3 促进科技成果转化	125
第 6 章 推进社会主义新农村建设	127
6.1 促进农业生产发展	127
6.1.1 普及现代农业科技	127
6.1.2 推行特色品牌农业	128
6.1.3 调整农业产业结构	129
6.2 提高农民收入水平	130
6.2.1 发布农产品供求信息	130
6.2.2 提供农产品价格信息	132
6.2.3 促进农产品出口贸易	133
6.2.4 积极服务进城农民工	134
6.3 推动农村基础设施建设	136
6.3.1 促进村村通电话工程	136
6.3.2 服务农村公路建设	137
6.3.3 推动农村水利建设	137
6.3.4 搭建服务“三农”信息平台	138
6.4 深化农村经济体制改革	139

6.4.1	深化农村林权制度改革	139
6.4.2	推动农民专业合作社建设	140
第7章	规范市场经济秩序	142
7.1	产品质量保障	142
7.1.1	加强产品质量安全监督,保证居民生命财产安全	142
7.1.2	打击假冒伪劣产品流通,维护消费者合法权益	145
7.1.3	提供农资产品抽查报告查询,加大农资打假力度	145
7.2	企业信用体系建设	147
7.2.1	开设外汇违法信息查询栏目,推动了健康、规范、有序的外汇市场经济秩序的建立	147
7.2.2	联合多部门资源,加强网上诚信体系建设	148
7.2.3	失信记录查询服务,加大了对失信行业的惩戒力度	149
7.3	其他方面	150
7.3.1	国家工商总局规范直销禁止传销信息系统对维护直销行业健康发展,打击非法传销活动起到重要作用	150
7.3.2	商务部网站开通信息报送系统,全面掌握各地重点商品价格走势	150
7.3.3	证监会进一步加强对行业中介机构的信息公开,促进对行业机构的监管工作有效开展	152
第8章	推动行政管理体制改革	153
8.1	推动政务公开有效开展	153
8.1.1	科学梳理、整合政府信息资源,完善信息公开目录,促进和规范政务信息公开	153
8.1.2	加大对人事、财政等深度信息的公开力度,充分保障公众的知情权和监督权	156
8.1.3	提高行政审批在线申报、状态查询、结果公示“一站式”服务质量,让权力在阳光下运行	159
8.2	有效规范政府行为	161
8.2.1	创新在线办事服务形式,丰富在线办事资源,体现以用户为中心的服务理念	161
8.2.2	促进审批效率的提高,采取“协办、跟办、督办”等方式提供重大投资项目审批电子监管服务	164
8.2.3	提高服务的人性化程度,按用户和流程导航设计场景式服务	166

8.3	完善干部选拔和人事培训制度	167
8.3.1	积极推动造就高素质的领导队伍,建立科学的干部选拔用人机制	167
8.3.2	创新干部培训方式,构建干部在线学习系统	168
8.4	促进政民沟通	170
8.4.1	积极开展行政效能网上评议,接受社会监督	170
8.4.2	完善民主监督机制,公开人大、政协提案,接受公众监督	172
8.4.3	积极创新互动方式,加强政民互动	172
8.4.4	网上信访系统运转良好,提高了社会公众参政议政和实施社会监督的积极性	175
8.5	促进廉政文化建设	176
8.5.1	以文化活动为载体,着力营造氛围	176
8.5.2	以廉政制度为基础,着力加强规范	178

第3篇 方法篇

第9章	政府信息公开体系规划	183
9.1	完善信息公开体系的重要意义	183
9.1.1	推行政府信息公开是保障公民知情权的政治要求	184
9.1.2	推行政府信息公开是促进社会主义和谐社会建设的客观要求	184
9.1.3	推行政府信息公开是转变执政方式,深化行政体制改革的必然要求	185
9.1.4	推行政府信息公开是建立反腐倡廉长效机制的制度性要求	185
9.2	政务信息公开条例解读	186
9.2.1	政府信息公开的基本原则	186
9.2.2	对维护公民权利的要求	186
9.2.3	对信息公开主体的要求	186
9.2.4	对应当主动公开的政府信息的要求	187
9.2.5	对政府信息公开方式和程序的要求	187
9.2.6	对政府信息公开监督和保障机制的要求	187
9.3	信息公开体系的建设框架	187
9.3.1	资源层	188
9.3.2	编目层	188
9.3.3	渠道层	195

9.3.4 保障层	198
第 10 章 服务资源整合与人性化服务设计	201
10.1 我国服务资源整合的发展模式	202
10.1.1 按部门整合资源	202
10.1.2 按用户对象和应用主题整合资源	204
10.1.3 按场景流程跨部门整合资源	206
10.2 国外领先政府网站人性化服务介绍	208
10.2.1 加拿大政府网站的人性化服务	208
10.2.2 荷兰政府网站的人性化服务	213
10.3 提升政府网站人性化服务程度的建议及优秀案例	216
10.3.1 加强政府部门业务事项和服务资源梳理	216
10.3.2 按照用户的需求主题策划服务	217
10.3.3 提取场景特征要素,设计服务导航	219
10.3.4 围绕用户需求拓展和整合服务资源	231
10.4 百件实事网上办	238
10.4.1 着力保障和改善民生与扩大公共服务的重要性	238
10.4.2 大力整合政府和社会信息资源,推动“百件实事网上办” 活动的顺利开展	239
10.4.3 “百件实事网上办”成为完善政府公共服务的新起点	245
第 11 章 公众参与规划设计	253
11.1 公众参与的意义与做法	253
11.1.1 建立健全互动交流渠道是完善政府网站功能的 关键环节	253
11.1.2 不断提升政府网站互动效果的基本做法	254
11.2 信箱类参与	255
11.2.1 商务部留言回复及时详尽,有力地支撑业务开展,用户 满意度高	255
11.2.2 上海市集成各部门、区县、街道领导信箱,为用户提供 统一入口	256
11.2.3 云南省联合政府机构,构建信访体系,保障信访渠道 的完善	257
11.3 访谈类参与	257
11.3.1 国防科工委公众参与栏目建设与政务主题相结合,在 线访谈等栏目互动效果较为突出	257

11.3.2	北京市联合 70 余个政府部门、企事业单位开设政风行风热线,打造公众参与的样板平台,建立政民、企民沟通的桥梁,逐渐成为“首都之窗”的最大亮点	258
11.4	调查类参与	260
11.4.1	环保总局	260
11.4.2	发改委不断完善意见征集渠道,为人民群众参与公共事务管理创造条件,为政府科学决策提供支持	260
11.4.3	青岛市“市民月献计策”征集社情民意,为科学决策、民主决策提供有效的支撑	261
11.5	论坛类参与	263
11.5.1	杭州市贴近社会热点设立政务论坛,结合政府工作广纳用户意见	263
11.5.2	“邯郸论坛”栏目主题分类科学,服务质量较好、气氛活跃,打造政府与公众交流的平台,充分保障人民的知情权、参与权、监督权	264

第 4 篇 保 障 篇

第 12 章	政府网站制度建设	267
12.1	政府网站制度建设的理论基础	267
12.1.1	政府网站制度建设的概念及内涵	267
12.1.2	政府网站制度建设的目的及意义	267
12.1.3	政府网站制度建设的主要途径与方法	270
12.1.4	政府网站制度的执行与监督	272
12.2	政府网站制度建设的主要内容	272
12.2.1	政府网站信息公开制度	272
12.2.2	政府网站在线办事制度	274
12.2.3	政府网站公众参与制度	275
12.2.4	政府网站绩效评估制度	277
12.2.5	政府网站项目外包制度	278
第 13 章	政府网站布局规划和安全设计	281
13.1	政府网站布局规划	281
13.1.1	页面简洁大方,栏目直观实用	281
13.1.2	页面层级适中,方便用户使用	281
13.1.3	设计人性化页面,展现政府亲和力	281

13.1.4	适当运用多种技术,丰富表现形式	284
13.2	政府网站安全设计	285
13.2.1	政府网站的安全要素	285
13.2.2	政府网站的安全性能	287
13.2.3	信息安全等级保护	288
13.2.4	信息安全风险评估	290
13.2.5	政府网站安全管理措施	296
第 14 章	政府网站绩效评估	299
14.1	指标体系	299
14.1.1	2007 年中国政府网站绩效评估指标体系	299
14.1.2	2008 年中国政府网站绩效评估指标体系	312
14.2	日常监测	334
14.2.1	政府网站日常监测背景及范围	334
14.2.2	日常监测手段与方法	335
14.2.3	日常监测的指标体系	336
14.3	用户调查	360
14.3.1	用户认知度和满意度调查的内涵及意义	360
14.3.2	用户认知度和满意度调查方法	361
第 15 章	我国政府网站层级体系建设	366
15.1	我国政府网站层级体系建设的必要性	366
15.1.1	内部要求	366
15.1.2	外部需求	367
15.2	我国政府网站层级体系模型及内容保障模式	368
15.2.1	我国政府网站层级体系的架构模型	368
15.2.2	我国政府网站层级体系建设的发展状况	370
15.2.3	我国政府网站层级体系间的内容保障模式	371
15.2.4	子网站模式代表政府网站内容保障工作的发展趋势	371
15.3	加快完善政府网站层级体系的建议措施	381
15.3.1	领导重视和提高认识	382
15.3.2	建立制度和完善机制	382
15.3.3	制定规范和形成标准	382
附录 A	电子政务重要文献	383
A.1	中共中央办公厅 国务院办公厅	

关于进一步推行政务公开的意见	383
A. 2 国家电子政务总体框架	385
A. 3 国务院办公厅关于加强政府网站建设和管理工作的意见	388
A. 4 国务院办公厅关于进一步做好中央政府门户网站内容保障工作的意见	391
A. 5 何勇同志在部分中央国家机关政务公开工作现场会上的讲话	393
A. 6 国务院办公厅关于做好施行《中华人民共和国政府信息公开条例》准备工作的通知	396
参考文献	398