

数字化城市管理理论与实务丛书

叶裕民 皮定均 主编

国内外数字化 城市管理案例

郑国 编



 中国人民大学出版社

数字化城市管理理论与实务丛书

叶裕民 皮定均 主编

国内外数字化 城市管理案例

郑国 编



中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

国内外数字化城市管理案例/郑国编.

北京: 中国人民大学出版社, 2009

(数字化城市管理理论与实务丛书/叶裕民, 皮定均主编)

ISBN 978-7-300-11487-3

I. ①国…

II. ①郑…

III. ①数字技术-应用-城市-管理-案例-世界

IV. ①F299.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 213686 号

数字化城市管理理论与实务丛书

叶裕民 皮定均 主编

国内外数字化城市管理案例

郑 国 编

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京山润国际印务有限公司

规 格 160mm×230mm·16 开本

版 次 2009 年 12 月第 1 版

印 张 12.25 插页 3

印 次 2009 年 12 月第 1 次印刷

字 数 207 000

定 价 29.80 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

数字化城市管理理论与实务丛书
编委会

顾 问	李东序	陈蓁蓁	李如生	卢英方	武利亚
	张春贵	陈 刚	程连元	赵全保	
编 委	(按姓氏笔画排序)				
	王冬岩	王宝军	尹秀峰	叶裕民	付 博
	冯玉华	皮定均	刘 卉	刘晓玲	刘喜文
	齐建宗	安国平	池海量	杜 颖	李东泉
	李如刚	杨励雅	杨宏山	杨海英	汪 洋
	张永红	张永贵	张茂平	尚 焰	郑 国
	赵晓琳	秦 波	高淑华	唐 杰	桑宏伟
	麻晓晖	麻清源			

推荐序

21 世纪的世界是信息化的世界，是城市化的世界，信息技术与城市化交融将成为 21 世纪中国发展最为绚丽的篇章。

在信息时代，信息化的程度和水平已成为衡量一个国家和地区经济社会发展综合实力和现代化水平的主要标志。信息化成为 21 世纪人类社会谋求共同富裕和共同进步的主要手段。“世界是平的”，世界竞技场被数字化夷为平地，大家在崭新的信息技术平台上全面展开竞争与合作，充分展示和交流独特的智慧与经验，建立新的竞争优势是时代的趋势。

城市管理是城市发展史上永恒的课题，如何运用时代发展的最新技术管理城市、服务社会是城市管理最富有挑战性和创新性的问题。1/4 个世纪的城市化高速成长，加上转型期特有的复杂制度背景，致使中国城市管理面临着世界城市发展史上从未有过的巨大挑战。传统的“部门化”城市管理模式由于信息不对称，缺乏监督制衡机制，导致如下三大弊病：第一，各职能部门“低成本、高效率”与整个城市管理“高成本、低效率”并存，给城市财政增加了巨大压力，大量的城市问题仍然无法解决；第二，突击式、运动式管理，导致政府管理部门与社会民众冲突不断，严重影响和谐社会的构建；第三，以“利益化、表面化、冷漠化”为特征的城市管理病长期存在，城市管理被视为城市发展中问题最多、公众满意度最低的领域之一。

针对传统城市管理的弊病，充分运用数字化城市管理理念进行城市管理流程再造和制度重构，建立全新的数字化城市管理模式是中国所有城市面临的最严峻的挑战。

数字时代赋予中国历史机遇，中国因此得以与发达国家在电子信息技术的创新和应用领域站在同一起跑线上，共同面对新的发展机遇和挑战。如果能够抓住跨越式发展机遇，中国的城市管理水平有望走在全世界的前

列。国家住房和城乡建设部抓住历史机遇，及时在全国推进数字化城市管理模式。2005年，启动国家“十五”科技攻关项目“城市规划、建设、管理与服务的数字化工程”，并选择北京市等10个城市（区）作为首批数字化城市管理试点地区。“十一五”期间，将继续加快数字化城市管理模式的推进步伐，2009年开始在全国范围内推广。

在住房和城乡建设部强有力的推动及各城市政府的努力下，中国城市数字化管理前沿的探索已经可以与世界最先进的城市管理模式相媲美。本丛书作者根据北京市朝阳区等城市（区）数字化管理实践总结提炼出的中国数字化城市管理的Citi-PODAS模式，与2004年赢得美国城市管理创新大奖的巴尔的摩CitiStat模式相比各有优劣，并且富有中国特色和时代特征。

中国数字化城市管理的Citi-PODAS模式可以从技术、机制与制度三个层面根除传统城市管理的弊病，解决当前中国城市管理中的诸多问题，实现中国城市管理的革命性突变和历史性进步。

第一，充分运用现代信息技术构建城市数字化管理信息平台（DC-MIP），彻底解决传统城市管理信息不对称问题，以此为基础进行的标准化管理使城市管理全过程依法运行，并可量化分析与量化评估，使城市管理由粗放走向精细，由混乱走向有序，由传统走向现代。

第二，Citi-PODAS模式建立了城市管理监测系统、决策指挥系统、执行系统分立制衡的管理架构，铲除了传统城市部门化管理弊病产生的根源，即缺乏独立的决策与监督体系。

第三，Citi-PODAS模式充分吸收社会、企业、第三部门、社区及城市居民参与城市管理，并通过诚信评价机制发挥其主动性和积极性，有效推动城市管理由传统的行政管理走向现代城市治理。

第四，贯穿于Citi-PODAS模式运行全过程的“六个天天”机制保障了城市管理由结果导向型向原因导向型转化，在常态管理中根除了城市管理问题积累的可能性，使“突击式管理”、“运动式管理”逐步走向终结。

第五，Citi-PODAS模式通过推动精简机构以及节约各部门信息获得成本，达到部门管理与整个城市管理“低成本与高效率”的统一，很好地解释并解决了传统城市管理的“悖论”。

第六，组织机构权威化是Citi-PODAS模式高效率运行的组织保障，从而使Citi-PODAS模式运行的三大保障体系（技术保障体系、机制保障体系和制度保障体系）逐步形成。

为了及时总结我国数字化城市管理的实践经验，并将其凝练提升为能



够指导中国数字化城市管理广泛持续推进的理论体系,协助住房和城乡建设部展开全国数字化城市管理的推广工作,中国人民大学城市规划与管理系和北京市朝阳区城市监督指挥中心合作撰写了“数字化城市管理理论与实务丛书”。丛书依照“整体规划、分卷协调、理论先行、实践支撑”的原则编写,是一套集战略性、系统性和应用性为一体的学术论丛。

其战略性,体现在丛书依照现代城市管理的内在规律,高屋建瓴,剖析数字化城市管理的技术与制度创新,归纳提升出一个全新的、适合中国国情的数字化城市管理的理论模式——Citi-PODAS 模式,并从战略层面指出, Citi-PODAS 模式是中国城市管理由传统走向现代的革命性变革。

其系统性,体现在丛书结构完整,对数字化城市管理的理论、国内外经验模式、信息平台建设以及外来人口、社区、市政设施、城郊农村等专业性领域的数字化城市管理进行了系统论述。除了以北京市朝阳区作为主要案例区域外,还大量考察吸纳成都、扬州、深圳、广州等地区的成功经验,赋予丛书普遍性意义。

其应用性,体现在丛书紧密依托全国数字化城市管理先进试点地区的实践和先进经验,强调新模式实施路径的可操作性和相关技术介绍的通俗性,能够为各个层次的读者认识和把握数字化城市管理提供支持。

我相信,“数字化城市管理理论与实务丛书”的出版,必将受到我国各级政府、各级城市信息化管理人员以及相关领域科技人员的欢迎,并且对我国数字化城市管理的理论探索和实践发展起到积极的推动作用。

住房和城乡建设部副部长

2009 年 4 月

数字化城市管理是将现代科技手段尤其是信息技术应用于城市管理的新模式，是政府规制的转型和政府流程的再造，是建设“服务型政府”和“宜居城市”的有益尝试。

西方的数字化城市管理是伴随着信息技术、计算机技术、GIS 技术和服务型政府建设而逐渐产生的，在 20 世纪 90 年代末期已经基本成熟。我国数字化城市管理起步虽晚，但发展较快。从 2004 年 10 月 22 日北京“东城区网格化城市管理信息平台”正式运行开始，数字化城市管理由一个不为人知的新事物，逐渐演变成中央和地方广泛进行试点、各地纷纷效仿的一项重大工程，呈现出“星星之火，可以燎原”之势。

“他山之石，可以攻玉”，本书旨在系统总结发达国家和我国先行城市数字化城市管理建设的历程和成就，为我国更多城市的数字化管理建设提供借鉴经验。在内容安排上，本书按照“条条”和“块块”相结合的方式，以“条条”为主，选取了在实现数字化管理方面最为迫切也最为成熟的几个领域，首先介绍了国外先进城市在公共服务、道路交通管理、警务管理方面比较成熟的数字化管理模式，然后介绍了国内先行城市在相应领域以及我国当前非常重要的流动人口管理和城市规划管理方面推行数字化管理的情况，最后结合案例总结了国内先行城市数字化城市管理的特征。

对数字化城市管理内涵的理解，我们不应仅仅局限于其数字化的管理技术，还应重视其数字化的城市管理绩效评估机制，后者也是实现城市管理方式变革和提高管理效率的关键环节。本书在介绍各个城市、各个领域推行数字化城市管理建设过程的同时，也尽可能地介绍了相应的数字化评价机制，以供读者参考和借鉴。

本书在写作过程中得到了以下个人和单位的大力支持：澳大利亚墨尔本大学的韩笋生教授、南京邮电大学的姚国章副教授、杭州市信息中心的马四栋主任、广州市城市规划自动化中心、北京国脉互联信息顾问有限公司等，在此一并致以最诚挚的谢意。

目 录

第 1 章 国外政府的数字化公共服务	1
1.1 国外政府数字化公共服务发展历程与近况	1
1.2 美国“第一政府”网站	3
1.3 新加坡的“电子公民中心”	10
1.4 新加坡 PPGIS 系统	13
1.5 国外数字化公共服务的绩效评估	20
第 2 章 国外数字化城市警务	26
2.1 警务信息与数字化警务发展历程	26
2.2 数字化警务与传统警务的差异	28
2.3 国外数字化警务主导模式——情报制导模式 (Compstat)	32
第 3 章 国外数字化道路交通管理	41
3.1 国外数字化道路交通管理发展历程	42
3.2 英国的数字化道路交通管理现状	49
3.3 美国的数字化道路交通管理现状	53
3.4 国外的 ATMS 绩效评估	60
第 4 章 我国的数字化政府服务	64
4.1 我国的数字化政府服务概况	64
4.2 杭州市社区服务门户网站项目建设	71
4.3 宁波市北仑区利用绩效评估提升政府网站公共服务能力	77
4.4 广州市信息资源共享机制	84



第5章 我国的数字化警务	88
5.1 我国数字化警务概况	88
5.2 数字化警务的重要工具——警务通	92
5.3 哈尔滨、常州的数字化消防	94
第6章 我国的数字化城市道路交通管理	97
6.1 发展历程与现状概况	97
6.2 北京数字化道路交通管理系统	99
6.3 广东联网电子不停车收费	108
6.4 广州市数字化出租车管理与调度系统	111
第7章 国内数字化城市规划管理	113
7.1 中国城市规划数字化发展历程与现状	113
7.2 广州数字化城市规划管理	117
7.3 我国数字化城市规划存在的主要问题与发展方向	132
第8章 深圳数字化流动人口与出租屋管理	134
8.1 城市流动人口管理问题	134
8.2 深圳数字化流动人口与出租屋管理的实践	137
8.3 出租屋与流动人口综合管理信息系统	142
8.4 数字化出租屋与流动人口管理的机制创新	146
第9章 国内数字化城市管理综合案例	152
9.1 北京东城区网格化城市管理新模式	154
9.2 成都市数字化城市管理信息系统	160
9.3 扬州市数字化城市管理系统	165
9.4 杭州市数字城市管理信息系统	170
9.5 常州市数字化城市管理系统	174
参考文献	181

第 1 章

国外政府的数字化公共服务

20 世纪 70 年代末以来,西方国家相继推行了“政府再造”、“重塑政府”运动,“建设服务型政府”成为这个运动的重要目标。伴随着计算机技术、信息技术和网络技术的发展,西方国家在将数字化广泛运用于城市政府事务管理的同时,也高度重视通过数字化为公众提供广泛的、高质量的服务。

1.1 国外政府数字化公共服务发展历程与近况

从 20 世纪 70 年代末起,西方发达国家开始了一场声势浩大的政府改革运动。这场运动始于英国的撒切尔改革和美国的里根改革,很快扩展到欧洲大陆和大洋洲,从而形成了 20 世纪 80 年代全球范围的政府改革浪潮。进入 20 世纪 90 年代,英国梅杰政府推动了“公民宪章运动”,美国克林顿政府启动了“重塑政府改革”,加拿大政府提出“公共服务 2000 计划”。进入 21 世纪,这一旨在提高公共服务质量和效率的全球性政府改革运动仍在继续。为有效提高政府公共服务能力,发达国家都把以电子政务为基础的公共服务作为改革的战略重点。这里首先简要介绍几个主要国家的数字化公共服务发展的过程。

1. 美国率先提出“E-government”(电子政务)概念

1993 年,克林顿政府建立了“国家绩效评估委员会”,提出通过电子政务克服美国政府在管理和提供服务方面的不足,构建“以公众为中心”

的数字化服务，努力实现政府在线服务的改革目标。小布什总统上任后，制订了“电子政务扩展计划”，并将其列为政府五大重点工作之一，提出“以公众为中心、以结果为导向、以市场为基础”的发展原则。2002年12月，美国颁布实施《电子政务法》，进一步明确了服务理念在电子政务发展中的核心地位，该法明确提出：“应用互联网和其他信息技术，改进政府效能，更好地为企业、公众和其他政府部门、机构提供政府信息和服务”。

2. 加拿大提出通过电子政务服务使政府更加贴近公众

1999年10月，时任加拿大总理的克雷蒂安提出，到2004年，加拿大人能够自己选择时间和地点获得由政府提供的在线信息和服务，加拿大政府将以最贴近市民的政府而著称。在总理的倡导下，加拿大各级政府的行政长官都积极推动政府服务上网，在全国形成了以电子政务服务公众和企业的热潮，政府网上服务质量逐年提高，公众对政府网上服务的满意度稳步上升。2003年，联合国经济和社会理事会将加拿大电子政务发展水平评定为“高级”。著名跨国咨询公司埃森哲（Accenture）连续三次把加拿大电子政务发展水平评为全球第一，认为加拿大是唯一一个借助电子政务实现由管理型政府向服务型政府转变的国家。

3. 英、法、德等欧盟国家十分重视以政府服务上网的方式提高公共服务能力

1998年，英国首相布莱尔提出了“信息时代政府”的目标，计划到2008年实现政府服务项目全部上网。2000年9月，德国联邦政府总理施罗德发起了“联邦在线2005”的倡议，要求联邦政府到2005年将所有可在网上提供的服务在线提供。“联邦在线2005”是德国行政管理现代化的一项重要举措，也是欧洲规模最大的电子政务计划。法国政府非常重视发展政府门户网站，其门户网站于2000年10月开通，取名“服务公众”，政府认为这是向社会提供“一站式”政务服务的出发点。

2005年，联合国对191个成员国家和地区的电子政务调查评价的结果表明，已有179个国家和地区开展了政府上网工作，政府上网比例近94%，其中，美国、加拿大、英国、新加坡等国政府服务上网的比例已经达到较高水平，在政府上网方面居领先地位。

2005年以来，多个国家出台了电子政务五年规划，并提出了各自的最新建设理念，如新加坡的“集成的政府”、澳大利亚的“响应的政府”、英国的“变革的政府”、韩国的“开放的政府”等。

“集成的政府”是一个跨越组织界限、协同地向公众提供信息、充分理解用户需求并智能化地向公众提供服务的政府，是在实现了政府互联以



及服务集成之后的新超越。在服务的前台，公众可以通过统一的渠道方便获得“集成的服务”；在服务的后台，服务的提供者是跨越部门界限的，是能够协同办公的。“集成的政府”标志着新加坡电子政务建设重点正从前台向后台转移。

“响应的政府”在于通过建设政府互联网，更加积极、主动地为公众提供服务，满足用户需求，提升政府服务能力。

“变革的政府”是指不仅要通过技术改造政府，更要建立并保持政府对创新及新技术的接受和利用能力，从而及时、高效地从中受益。

“开放的政府”也叫做“透明的政府”，是指通过电子公共服务促进政府对公众的开放，提高政府行为的透明度。韩国是推行“开放的政府”理念较为成功的国家，成为“世界上最好的开放政府”是韩国电子政务建设的总体目标。

电子政务所具有的提高政府效率、改进公共服务和促进民主参与三大作用，同当前世界范围内政府改革的目标是不谋而合的。信息技术的发展不断推动公共事务决策支持平台、公共管理业务作业平台、公共产品服务监督平台的发展，促进公共管理制度的科学设计、高效执行和透明化，促使政府从应对性被动管理向预见性主动管理转型、从黑箱封闭式管理向参与开放式管理转型、从重视日常业务操作向重视政府绩效转型、从强调政府的管理职能向强调政府的服务职能转型，从而显著提高政府公共管理和服务效能。未来一段时期，世界各国的电子政务发展将进一步推动政府改革的步伐，打造公开、透明的服务型政府仍是各国电子政务发展的主要目标。本章下面重点介绍美国的“第一政府”网站、新加坡的“电子公民中心”和 PPGIS 系统、国外数字化公共服务的绩效评估等。

1.2 美国“第一政府”网站^①

为了方便人们使用互联网上多如牛毛的政府网站，更好地推行数字化公众服务，2000年9月，美国开通了“第一政府”网站。这个网站是美国电子政府的形象标志和服务窗口，它把美国电子政府绘成了一张网上交通网，只要进入了这个网站，就等于连通了整个美国的电子政府，它会根据你的需要，带你进入相应的政府网站。网民可以一目了然，根据自己的身

^① 本节主要参见姚国章、林萍：《美国第一政府网案例》，载《电子政务》，2005（19）。

份进入相应的选项,从而获得不同的服务内容。美国“第一政府”网站已经成为许多国家和城市政府推行数字化公共服务的模板。

1.2.1 发展历程

1996年,美国政府发起“重塑政府计划”,提出要让联邦机构最迟在2003年全部实现上网,使美国公民能够充分获得联邦政府掌握的各种信息。1999年12月17日,“电子政务”被写入总统备忘录,要求建立一个政府范围内的门户网站,以便人们可以根据所需要的服务和信息的类型进行访问。建设“第一政府”网站的主要目的在于提供一个高速,全天候,便于用户友好访问任何一个由联邦政府和美国各级政府提供的诸如信息、数据和服务的在线资源的连接点。与此同时,“第一政府”网站也被看成用来精简政府机构的工具,它通过公私合作的方式为公众提供电子政务的服务和信息,促使政府更加负责,更能为公众服务,并能为公众提供新的形式以便公众积极参与到政府民主建设进程中来。

2000年9月,“第一政府”网站(www.firstgov.gov)正式开通,这标志着世界级的中央政府电子政务服务平台的诞生。美国“第一政府”网站是一个超大型的电子政务服务网站,美国政府希望它能加速政府对公民需要的反馈,减少中间工作环节,让美国公众能更快捷、更方便地了解政府,并能在同一个政府站点内完成竞标合同和向政府申请贷款等各项业务。目前,美国政府的网上交易也已经全面展开,在全国范围内实现了网上购买政府债券、网上缴纳税款等交易事务。可以说,“第一政府”网站集政府服务和管理的各项职能于一身,成为名副其实的政府电子政务业务的大本营。图1—1为美国“第一政府”网主页。

“第一政府”网站刚建成时就拥有4700万个美国联邦网页,成为美国政府唯一的官方网络门户,后来逐步涵盖了来自美国50个州政府官方网站的相关信息和服务。美国政府的目标是:公民和企业组织只需要在“第一政府”网点击三次,就可以获得所需的各种服务和信息。根据这个目标,小布什政府通过管理和预算办公室在2001年8月建立了Task Force规划电子政务发展蓝图。Task Force的目标是:建立迅速发展、有回报、跨部门的工程;明确以公民为中心的电子政务的主要障碍以及消除这些障碍的措施;开发一个信息系统,实现跨越不同平台和不同政府部门的政府服务和信息的整合。这个工作团队由来自30个联邦政府部门的70名志愿者组成,并得到总务管理局相应的资金支持,成为美国“第一政府”网站管理和运营的强有力的后盾。



图 1—1 美国“第一政府”网站首页

1.2.2 发展战略

美国“第一政府”网站的发展战略包括短期战略和长期战略两个方面。短期战略有以下几个方面：持续发展与小幅度升级；综合考虑来自用户和联邦政府部门的意见，对工程进行必要的修正；带动其他联邦网站的进步；聚焦客户需求，实现更大范围的在线交易，提高在线执行效率，提供更多的公众参与机会，使公众使用更加便捷，政府回复也更为高效和及时；为特殊的用户（如农民、父母等）开通新的门户。

“第一政府”网站的长期战略主要集中在信息、交易、在线服务的责任性、公众参与四个方面，下面分别进行具体阐述：

1. 信息

“第一政府”网站在信息方面要实现的长期目标包括：（1）跨越部门界限和政府层级界限。公众无须知道由哪一层级政府提供服务；为公民提供无缝隙服务；通过搜索引擎可以直接进入相关政府页面。（2）许多政府部门都提供了视频服务，如：如何购买房屋。联邦政府下一步也将提供这样的服务。（3）个性化。利用技术，使得用户不用泄露个人隐私就可以获

得个性化服务。(4) 最终目标是在用户需要的时候以合适的方式提供他们所需要的服务, 这样用户就可以自行解决问题。

2. 交易

“第一政府”网站在交易方面要实现的长期目标包括:(1) 不只是实现电子商务, 而且实现更大范围的电子服务;(2) 为公民提供跨越部门和政府层级界限的无缝隙服务;(3) 到 2003 年所有的服务都要实现在线交易;(4) 为加快发展速度, 要求每个机构都必须确定至少一个服务主题, 并将其上传到网上;(5) 出台全球和国内贸易的电子签名法案。

3. 在线服务的责任性

“第一政府”网站在在线服务的责任性方面要实现的长期目标包括:(1) 把电子政务发展放在优先考虑的地位;(2) 通过实现政府工作和决策的高度透明, 提高公民对政府诚信的信任度;(3) 通过主流文化的转变, 使联邦和地方政府的执行能力得到根本提升。

4. 公众参与

“第一政府”网站在公众参与方面要实现的长期目标包括:(1) 电子政务是今后数十年内加强政府与公众联系的纽带;(2) 确立更多的服务规则;(3) 有更多的在线城镇会议;(4) 发展思路在线讨论。

“第一政府”网站的最终目标是通过政府使用信息通信技术, 重新建立起公众对政府的信任度, 使政府担当起“帮助、服务、倾听和回复”的重任。

1.2.3 业务功能

“第一政府”网站从业务功能来看, 主要面向公民、面向企业及非营利机构、面向联邦政府雇员及面向各级政府提供全方位的服务, 涉及政府行政、司法和立法等众多的部门。它的服务口号是:“我们的工作就是超越政府的传统界限, 实现全球化的目标, 将世界和美国政府的所有信息及服务联结起来”。从内容组织来看, “第一政府”网站主要有两种划分方法: 一是按政府部门和机构进行划分, 一是按政府服务对象进行分类。

1. 按政府部门和机构进行划分

按政府部门和机构对政府进行划分, “第一政府”网站被分成了联邦政府、州与地方和部落政府、国际政府这样三种类型。按照这样的划分, 美国的各级政府, 从中央的联邦政府到州政府、地方政府和部落政府, 所有的政府部门都网罗其中, 公众要了解任何一个政府部门的职责、要与各类政府机构打交道时, 只要登录“第一政府”网站就可直接办理。而且,



为了给公众带来更多的方便,所有政府机构的链接还按照首字母顺序作了排序,使用起来极为方便。

2. 按政府服务对象进行分类

按照政府服务对象的不同,“第一政府”网站把相关的政府服务分成了面向公民、面向企业及非营利机构、面向联邦政府雇员及面向各级政府四种,每一类服务都十分完备。

(1) 面向公民的服务。面向公民的电子政务(G2C)是“第一政府”网站的基本内容,网站把与公民相关的各项政府事务最大限度地集成到政府网站,为广大公民提供全面、高效、便捷的政府服务。站点按业务名称首字母的顺序,列出了可以在线办理的数百种与公民有关的政府事务,公民只要登录网站,即可实现“在线把事办完”(get it done online)。

(2) 面向企业和非营利机构的政府服务。为广大企业和非营利机构提供全方位的政府服务是各级政府所共同承担的任务,“第一政府”网站在提供这一类电子政务方面同样发挥着极为重要的作用。与面向公民的政府服务相类似,网站一方面为企业和非营利机构提供了一系列可以直接办理的各类政府事务,另一方面也提供了大量与企业和非营利机构相关的政府信息。

(3) 面向联邦政府雇员的服务。为政府雇员提供服务是电子政务发展的重要组成部分,美国“第一政府”网站在这方面进行了较为成功的探索——美国“第一政府”网站为联邦政府雇员们提供了适合他们所需要的各类在线服务。面向联邦政府雇员的服务是政府与雇员电子政务(G2E)的重要表现形式,是政府加强对雇员的管理、改善为雇员服务的有效手段。

(4) 面向各级政府的电子政务服务。政府与政府之间的电子政务(G2G)是电子政务发展与应用的重头戏,但各国在具体的发展策略和思路方面各不相同。美国“第一政府”网站同样在这一领域作出了重要而又领先的探索。

1.2.4 业务特色

“第一政府”网站是为公众提供数字化服务中的佼佼者,不但设计直接、简洁,而且内容非常丰富,访问也非常方便,深受美国社会各界的广泛喜爱。“第一政府”网站是美国联邦政府电子政务策略中一个非常重要的组成部分,也是美国电子政府的形象标志和服务的主要窗口,在很大程度上体现了美国关于电子政务的理念、目标和做法。概括起来,美国“第