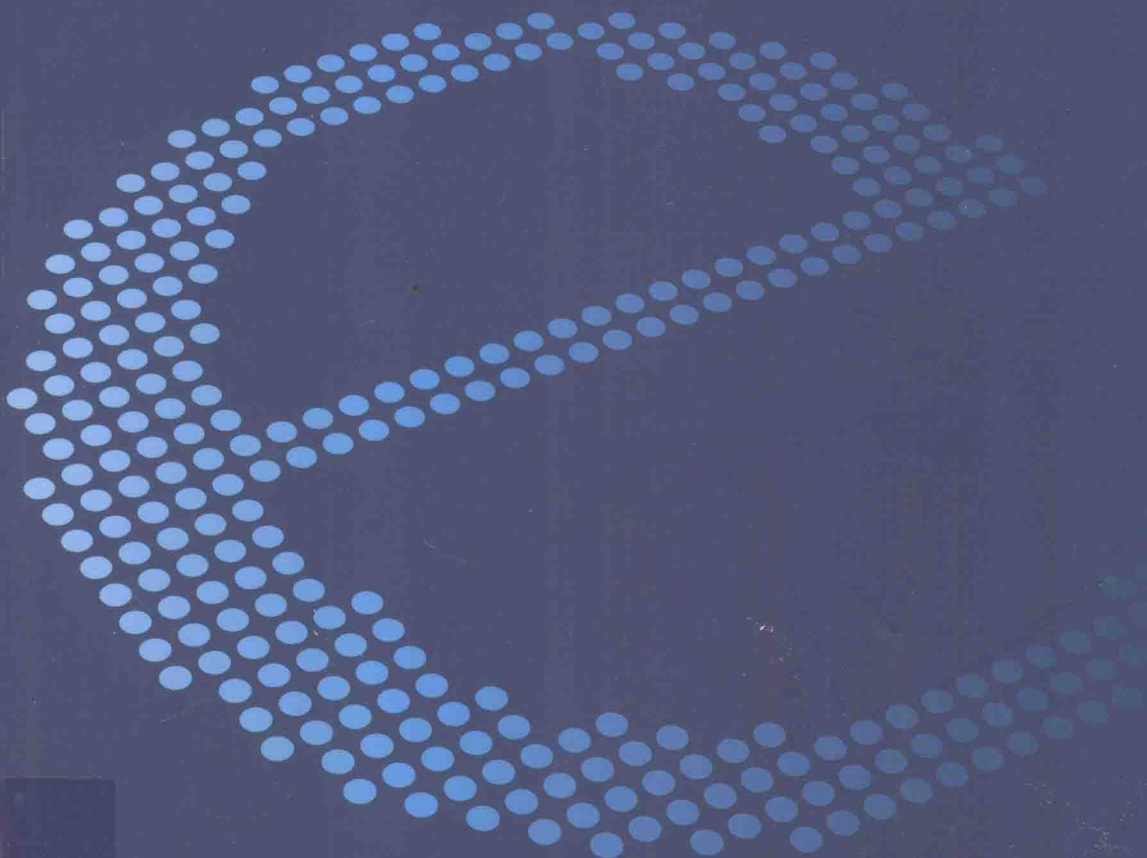


电子政务

主编 汤志伟

副主编 张会平 高天鹏 王莉



高等教育出版社

电子政务

Dianzi Zhengwu

主编 汤志伟

副主编 张会平 高天鹏 王 莉

高等教育出版社·北京

内容简介

本书以电子政务框架体系为主线，介绍电子政务建设应用的各个方面，包括服务与应用系统、基础设施、信息资源管理、流程管理、规划和实施、管理体制、法律法规与标准规范、安全保障以及绩效评估等。本书强调运用信息技术推动政府管理创新，关注国内外电子政务最新发展、新一代信息技术应用，梳理分析智慧政务、网络问政、信息公开、信息共享、数据交换平台、业务协同、电子政务管理模式等发展状况。

本书可以作为公共管理、信息管理与信息系统、电子商务等本科专业课程的教材，也适合于各类专业人士阅读。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务/汤志伟主编.--北京:高等教育出版社, 2016.1

ISBN 978-7-04-044260-1

I. ①电… II. ①汤… 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(2015)第 272155 号

策划编辑	曾飞华	责任编辑	曾飞华	封面设计	杨立新	版式设计	马敬茹
插图绘制	郝林	责任校对	刘娟娟	责任印制	尤静		

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社址	北京市西城区德外大街 4 号	网 址	http://www.hep.edu.cn
邮政编码	100120		http://www.hep.com.cn
印 刷	三河市华润印刷有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
开 本	787mm×1092mm 1/16		http://www.landaco.com.cn
印 张	17.5	版 次	2016 年 1 月第 1 版
字 数	420 千字	印 次	2016 年 1 月第 1 次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	36.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 44260-00

前 言

随着现代信息技术的发展和政府体制改革的不断深化,电子政务已成为实现国家信息化和现代化战略的重要途径。电子政务运用信息技术,优化重组政府的结构和办事流程,改进公共服务模式和手段,突破传统的时间、空间和部门分工的限制,形成一套全新的政府运作模式。近年来,由于移动技术、大数据、云计算、物联网等新一代信息技术的出现,“互联网+”时代应运而生,电子政务进入高级发展阶段。本书是作者在总结十余年“电子政务”课程教学经验、跟踪分析国内外电子政务最新发展的基础上,采用“基础知识—应用情景—关键要素—规划实施—保障要素”的新体例,通过整理大量资料编制而成。

本书强调运用信息技术推动政府管理创新,在电子政务内涵、电子政务应用价值、电子政务管理体制等方面直接体现电子政务环境下政府管理创新,在电子政务服务与应用系统、电子政务法律法规、电子政务绩效评估等方面间接体现这一理念。同时关注新一代信息技术应用,包括物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术在政府管理创新中的应用,如基于云计算的电子政务公共服务平台建设。另外,在对电子政务发展、政府信息公开、电子政务管理体制、电子政务法律法规、电子政务标准规范、电子政务绩效评估阐述上,充分运用国内外比较视角,分析国内外的共性与差异,为读者掌握电子政务发展提供更为全面的分析。

本书按照电子政务框架体系组织教材内容,在对电子政务进行概述之后,首先从服务与应用系统入手,展示电子政务应用情景与建设方向;分析电子政务建设的关键要素,包括基础设施、信息资源管理、流程管理;然后从全局出发,提出如何规划实施电子政务;并对实施电子政务的保障要素进行分析,包括管理体制、法律法规、标准规范、安全保障等;最后,介绍电子政务绩效评估。主要内容如下:

第一章——电子政务概述。包括电子政务内涵、电子政务应用价值、电子政务应用模式、我国电子政务发展、国外电子政务发展、电子政务框架体系。

第二章——电子政务服务与应用系统。包括政府内部公务及其电子化、政府公共服务及其电子化、行政审批系统、政府门户网站、城市管理综合信息平台、社会管理综合信息平台、网络问政。

第三章——电子政务基础设施。包括电子政务基础技术、电子政务网络、电子政务数据交换平台、基于云计算的电子政务公共平台。

第四章——电子政务信息资源管理。包括政府信息资源、政府信息资源生命周期管理、政府信息资源管理发展历程、电子政务的基础信息资源、电子政务信息资源采集、电子政务信息资源共享、电子政务与政府信息公开。

第五章——电子政务的流程管理。包括电子政务流程的内涵、电子政务流程优化、电子政务流程再造、电子政务业务协同。

第六章——电子政务规划和实施。包括电子政务规划、电子政务顶层设计、电子政务系统开发、电子政务项目管理、电子政务项目外包。

第七章——电子政务管理体制。包括电子政务与政府管理模式创新、国外电子政务管理体制、我国电子政务管理体制。

第八章——电子政务法律法规与标准规范。包括电子政务法律法规体系和标准规范体系、国外电子政务立法现状与启示、我国电子政务立法现状与展望、国外电子政务标准规范体系建设、我国电子政务标准规范体系建设现状与展望。

第九章——电子政务安全保障。包括电子政务安全保障概述、电子政务安全保障发展、电子政务安全技术保障、电子政务安全管理保障。

第十章——电子政务的绩效评估。从电子政务绩效评估的概念出发,全面阐述电子政务绩效评估内涵、意义、评估方法、评估模式、指标体系和实施办法。

由于编者水平有限,书中难免有不妥之处,敬请专家和读者批评指正,同时欢迎大家就书中问题与编者讨论。

编者

2015年10月25日

目 录

第一章	电子政务概述	1
1.1	电子政务内涵	2
1.2	电子政务应用价值	4
1.3	电子政务应用模式	6
1.4	我国电子政务发展	10
1.5	国外电子政务发展	15
1.6	电子政务框架体系	25
1.7	本章小结	29
第二章	电子政务服务与应用系统	31
2.1	政府内部公务及其电子化	32
2.2	政府公共服务及其电子化	36
2.3	行政审批系统	41
2.4	政府门户网站	45
2.5	城市管理综合信息平台	51
2.6	社会管理综合信息平台	54
2.7	网络问政	57
2.8	本章小结	60
第三章	电子政务基础设施	61
3.1	电子政务基础技术	62
3.2	电子政务网络	73
3.3	电子政务数据交换平台	75
3.4	基于云计算的电子政务公共平台	76
3.5	本章小结	79
第四章	电子政务信息资源管理	81
4.1	政府信息资源	83
4.2	政府信息资源生命周期管理	86
4.3	政府信息资源管理发展历程	90
4.4	电子政务的基础信息资源	92
4.5	电子政务信息资源采集	95
4.6	电子政务信息资源共享	100
4.7	电子政务与政府信息公开	106

	4.8 本章小结	111
第五章	电子政务的流程管理	113
	5.1 电子政务流程的内涵	114
	5.2 电子政务流程优化	120
	5.3 电子政务流程再造	127
	5.4 电子政务业务协同	136
	5.5 本章小结	139
第六章	电子政务规划和实施	141
	6.1 电子政务规划	142
	6.2 电子政务顶层设计	145
	6.3 电子政务系统开发	153
	6.4 电子政务项目管理	164
	6.5 电子政务项目外包	169
	6.6 本章小结	174
第七章	电子政务管理体制	175
	7.1 电子政务与政府管理模式创新	177
	7.2 国外电子政务管理体制	180
	7.3 我国电子政务管理体制	183
	7.4 本章小结	187
第八章	电子政务法律法规与标准规范	189
	8.1 电子政务法律法规	191
	8.2 电子政务标准规范	200
	8.3 本章小结	215
第九章	电子政务安全保障	217
	9.1 电子政务安全保障概述	218
	9.2 电子政务安全保障发展	222
	9.3 电子政务安全技术保障	226
	9.4 电子政务安全管理保障	233
	9.5 本章小结	241
第十章	电子政务的绩效评估	243
	10.1 电子政务绩效评估概述	244
	10.2 电子政务绩效评估方法	252
	10.3 电子政务绩效评估指标体系	256
	10.4 电子政务绩效评估实施	261
	10.5 本章小结	266
	参考文献	268

第一章 电子政务概述

导 言

随着社会的不断发展,传统的政府组织已经逐渐无法满足政府对社会管理的需要,伴随着信息技术的飞速进步,电子政务这一概念应运而生。电子政务是以现代信息技术为基础手段,将政府的组织结构和办事流程优化重组,突破传统的时间、空间和部门分工的限制,形成一套全新的政府运作模式,以精简、高效、公平的特点向社会提供高标准、全方位的管理与服务。

关键词

电子政务 应用价值 应用模式 发展历程 国家电子政务框架体系

本章知识结构图

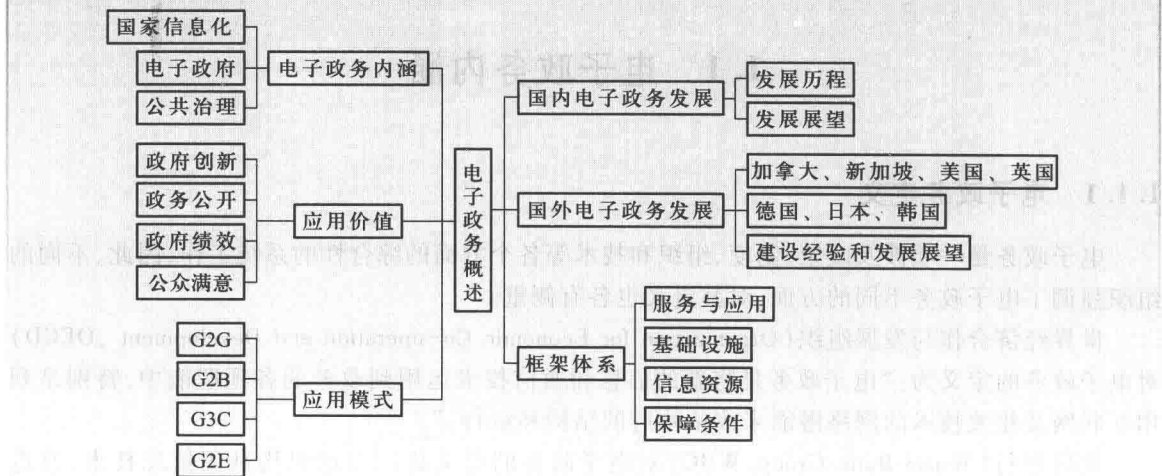


图 1-0 本章知识结构图



随着电子政务的不断发展,世界各国逐渐将改善电子政务服务质量作为提升政府绩效的主要方法之一。自 2000 年起,联合国经社事务部、埃森哲公司、布朗大学等众多著名国际组织、咨询公司和研究机构,陆续开展了大规模的电子政务调研,并已引起理论界和实践界的高度关注。对于中国电子政务服务的发展,学习与分享国外

的宝贵经验,对优化我国未来电子政务的发展方式,提高国家治理能力,推进国家治理现代化,具有十分深刻的意义。

工业和信息化部于2011年12月发布了关于我国建设电子政务的《国家电子政务“十二五”规划》,在《规划》中明确提出要对电子政务的发展水平进行综合评估,并结合中国国情,建立一套切实可行的高效的评价与比较指标体系。

国家行政学院电子政务研究中心自2014年起将逐年发布《中国城市电子政务发展指数报告》,主要对中国城市的电子政务的建设和发展状况进行评估排名。在2014年的报告中,中国主要城市电子政务发展指数排名前十的城市依次为:上海、北京、广州、深圳、福州、青岛、厦门、杭州、武汉以及南昌。通过更加详尽的报告可以看出,我国大部分主要城市均有着较好的电子政务服务。

电子政务的普及,使得行政信息的传递和处理得到了有效的改变和简化,行政运作程序和办事流程得到简化,提高了政府管理能力,同时降低了信息传输的时间成本和人力成本。提高了政府公共决策质量,增加了公共管理的透明度。

一些城市虽然经济发展水平较高,而电子政务发展水平较低;一些城市则相反,虽然经济发展水平较低,但电子政务发展水平较高,对这些城市进行分析可以发现,在城市基础等因素受到限制的情况下,通过在电子参与服务、在线服务以及新技术与新应用方面的不懈努力,辅以较高的管理体制,同样可以在城市电子政务发展上有所建树。

1.1 电子政务内涵

1.1.1 电子政务定义

电子政务是一项涉及政策、制度、组织和技术等各个方面的综合性的系统工作,因此,不同的组织强调了电子政务不同的方面,对其定义也各有侧重。

世界经济合作与发展组织(Organization for Economic Co-operation and Development, OECD)对电子政务的定义为:“电子政务是将新的信息和通信技术运用到政务的各项职能中,特别是利用互联网及相关技术的网络潜能来改革政府的结构和运行。”

世界银行(World Bank Group, WBG)对电子政务的定义是:“政府机构利用信息技术,改造政府与公众、企业与其他政府机构的关系。这些技术更好地向公众提供公共服务、改进政府与产业界的互动关系、使公众更方便地获得信息来增加公民权利、实现更有效的政府管理。通过电子政务的构建,政府可以实现减少政府腐败、提高政府透明度、增加政府收入和节约成本等目标。”

联合国经济和社会理事会(Economic and Social Council, ECOSOC)将电子政务定义为:“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,旨在提高效率、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,提高公共服务的质量,赢得广泛的社会

参与度”。

除了上面三个组织的定义以外,各国政府和一些国际性组织、研究电子政务的学者及参与电子政务的企业等对电子政务的认识和理解还有很多,其中较系统、全面且又具有代表性的观点可以归纳出以下三个层次的定义。

广义的电子政务定义认为电子政务本质上是对政府管理体系的转变,由传统的在工业化背景下的大政府管理体系变为能够适应新兴数字经济的新型的管理体系。

狭义的电子政务定义认为电子政务就是电子办公,即政府机构的各种政务通过电子化办公的方式实现,主要包括政务电子化和公众服务电子化等在计算机网络上进行的政府管理活动。

介于广义和狭义之间的对电子政务的定义则对电子政务的内涵进行了限定,即通过信息技术和通信技术跨越行政组织的界限,形成一套全新的电子化虚拟机关,能够让公众在使用时摆脱传统的部门限制以及书面审核模式。同时政府部门的机关之间以及政府与社会之间的沟通也转变为电子化的渠道,并可以根据人们不同的要求提供不同的选择,从应用、服务以及网络通道三个方面对电子化政府的框架进行规划。

结合以上几种观点,本书将电子政务定义如下:公共管理部门通过信息技术、网络技术以及数据库技术和人工智能等,以服务型政务为核心,将政府提供的管理功能和服务业务的各项具体事项进行集成,同时对组织结构和工作流程进行优化,提高内部协调与管理效率,以及提高公共服务的效率与质量,最终实现行政管理自动化、政务公开化、管理一体化和决策科学化的政务改善目标。

1.1.2 电子政务与国家信息化

信息化在和信息技术紧密结合的基础上,增加对信息资源的利用,提高信息的交流和共享,并以此来带动经济的增长,推动经济社会的转型。自20世纪末起,随着信息技术的不断发展与创新,信息化成为各国发展的主要方向,逐步促进全球经济社会的发展转型,引领新一轮的社会变革。在信息化发展的背景下,对信息自身的安全方面的关注也成了各国所面临的共同挑战。数字鸿沟在全球范围内呈现扩大趋势,并且有日趋严重的倾向。发达国家信息化发展目标更加清晰,正在出现向信息社会转型的趋向;越来越多的发展中国家主动迎接信息化发展带来的新机遇,力争跟上时代潮流。全球信息化正在引发当今世界的深刻变革,重塑世界政治、经济、社会、文化和军事发展的新格局。加快信息化发展,已经成为世界各国的共同选择。而传统的政府事务管理在信息化的介入下也向电子政务逐步转变,并在行政效率的提升、政府效能的改善、民主参与的普及等方面有了日益显著的成效。

为了适应国家信息化的步伐,政府部门采用网络技术、信息技术、通信技术和办公自动化技术等信息手段,对自身的传统管理手段和提供的公共服务进行改善,从而以全新的方式向公众提供有效的政府管理,并满足社会和公众对政府管理的期望,同时促进社会经济的发展。这一过程的实质就是工业时代的政府向信息社会的政府演变的一个过程。随着信息技术的不断发展,政府在这一过程中的理念也在不断变化。20世纪七八十年代,政府开始融入了办公自动化,而在80年代后,管理信息系统成为了政府信息化过程中的焦点,90年代之后,人们又在信息技术应用的基础上提出了电子政府和电子政务的概念。因此,电子政务实际上是政府适应国家的信息化

步伐中的一个阶段。

1.1.3 电子政务与电子政府

在目前阶段,人们将电子政府广泛定义为在互联网上建立政府网站而产生的虚拟政府。其实质是将传统的工业化模型中的政府通过互联网平台转变为新兴的数字管理体系,以适应社会运行的根本改变。也就是说,电子政府侧重于政府通过政府网站这一平台为公众提供管理和服务。相比之下,电子政务不但涵盖了更为广泛的范围,其提供的内容也更加丰富。电子政务较之于电子政府,更能与目前阶段中国政府的改革内容相适应,更能解释政府治理变革的含义。

1.1.4 电子政务与公共治理

在世界银行和国际货币基金组织等国际组织的推动下,“治理”作为一种新的管理范式开始在西方兴起。自20世纪90年代以来,公共治理模式的变革,追求善治的政府结构,成为一种引人注目的趋势。公共治理既是对传统公共行政范式的替代,也是社会科学跨学科研究、多学科发展相互融合的产物。它的最大特征在于,它是对传统政府统治理论的超越。它强调多元主体的治理和治理方式的多样化。这是一项复杂的社会系统工程。公共治理目标就是追求政府的善治,通过政府的善治来实现和谐社会。电子政务是一种新事物,它不仅代表着先进的技术,而且代表着一种新思想、新思维。电子政务将会促进创新,不仅是技术创新,而且是社会的全面创新,包括管理创新、制度创新,毫无疑问会提高政府办事效率,提高政府的服务水平,推动社会全面进步。对政府来讲,电子政务对政治制度、政治过程、政治权利、政府治理等都带来了深刻的影响。以公众的角度来看,电子政务的实行将使更多的政府信息向社会公众公开,政府在制定政策、做出重大决策过程中,可以通过网络让公众参与,让公众发表意见,让公众提出建议。以社会的角度来看,政府信息化是社会信息化的基础。因此电子政务更是构建和谐公共治理的重要途径和方式,同时也是公共治理本身的环节之一。

即问即答

理解了电子政务的概念,理解了电子政务与国家信息化、电子政务、公共治理的联系,那么电子政务在实际应用中究竟有什么样的价值呢?

1.2 电子政务应用价值

1.2.1 推动政府创新

电子政务的实施对政府的组织模式、运行机制、管理方式、管理理念等带来革命性的变革;有利于各级政府职能和运行机制的转变,提高政府的管理绩效。政府必须切实将其职能转移到经济调节、市场监管、社会管理和公共事务上来,真正实现提供公共产品、搞好公共服务、营造良好环境的政府职责,使政府管理充分体现代表公共利益、制定公共政策、管理公共事务、提供公共产品、搞好公共服务、维护公共秩序的“公共性”。

1.2.2 促进政务公开

政府作为社会的管理者,掌握了大量的公共信息,并且承担着法律、法规、规章和制度的制定者的角色。在这一点上,政府较之公众有更加强势的信息方面的地位。这种信息不平等也造就了传统的公共管理中的一大弊端——暗箱操作。即通过对关键信息的隐瞒,使政府和公众处于信息不对称的地位,政府所提供的信息只用来为少部分人或利益集团谋取利益,公众对涉及自身利益的信息知之甚少,几乎无法保证自己的合法权益得到维护。

随着信息社会的不断发展,信息的传播方式和渠道变得多种多样,政府想要继续保持对信息的垄断变得越来越困难。正如美国未来学家尼古拉·尼葛洛庞帝在其著名的《数字化生存》一书中所言:“一个个信息包各自独立,其中包含了大量的信息,每个信息包都可以经由不同的传输路径,从甲地传送到乙地。正是这种分散式体系结构令互连网络能像今天这样三头六臂。无论是通过法律还是炸弹,政客都没有办法控制这个网络。信息还是传送出去了,不是经由这条路,就是走另外一条路出去。”^①政府对信息的透明化和公开化的处理将成为一种必然趋势。事实上,这也是电子政务所具有的最基本的功能,即为社会提供信息的发布平台,政府通过这一平台对可以发布的信息进行发布,为政务公开提供方便、有效、快捷的载体。政府还可以通过在平台上发布关于重大决定的信息,让公众进行广泛的参与,将政府的行政置于社会成员的监督之下,大大减少了暗箱操作的可能,最大限度地保证了政府管理的公平公正,维护了社会成员的合法权益。

1.2.3 改善政府绩效

工业化背景下的传统政府的一大特点就是根据要处理的政务设立不同的部门,条块分割,等级森严,信息处理不便,行政效率低下。而电子政务的引入实施使这一现象有了明显的改变,特别是信息的传递和处理克服了部门间的阻碍,使得办事流程得到了极大的简化,效率有了显著提高,提高了政府管理事务的能力。

政府各部门所需要进行的政务管理,很大程度上是对信息的一种处理,因此政府的信息化水平以及对信息的处理能力的高低是衡量一个政府综合实力高低的主要指标,也是政府工作效率的主要影响因素。传统的政府信息处理方式多依赖于纸质文件作为载体,存在着信息传递速度慢、储存困难、查询不便、管理成本高、传播范围有限等缺点,计算机和互联网的应用从根本上改变了这些缺点,将公务人员从常规性的工作中解放出来,通过计算机数据的方式对政务进行处理,远比通过传统纸质文件的方式灵活有效。不仅能够打破传统方式的束缚,更能提高公务人员对事务的反应速度,使政府更加精干高效。

电子政务的介入,大大简化了政府管理的程序。政务信息得以在更广泛的范围内传递,政府可以广泛收集社会各阶层的反馈意见信息。网络办公、远程会议的产生也打破了政府工作的施工界限,加强了政府与政府、政府与公众之间的信息互动,公众通过信息网络可以方便地与政府部门直接沟通,反映情况,办理业务,提出各种合理化建议等。网络的快速传递,使一些以前无法实现、无法想象的公共服务功能成为现实,政府与公众的双向互动迫使政府回应速度大大加快。

^① 尼葛洛庞帝.数字化生存.海口:海南出版社,1996.

这些都为公共行政整体绩效的提高创造了条件。

1.2.4 提升公众满意

电子政务的产生和发展,为政府制定决策提供了有力的工具,提升了决策的科学性。在传统政府中,政府结构中的高层人员才掌握有足够的信息,公众既无法了解到决策的相关信息,也没有参与决策的权利,决策这一行为在一定程度上成为了一种特权。根据西蒙的有限理性学说,信息的有限性直接影响到决策的最终质量,在传统的行政环境下,依据经验和仅有的部分信息进行决策而导致的决策失误非常普遍,整体的决策质量也并不高。随着信息技术

即问即答

既然电子政务在应用中可以起到推动政府创新、促进政务公开、改善政府绩效和提升公众满意度的重要作用,那么究竟要如何实现电子政务?不同的对象和主体之间是否有不同的电子政务应用模式?

的应用,这一现象得到了显著的改善。不论是信息的传递和流通范围,还是决策过程中的专家辅助、数据分析支撑等,都极大地提高了决策的科学化水平;并且政府管理者还可以通过电子民意调查、网络参与、电子选举等渠道提升公民参政的兴趣和意愿,增加决策的透明度和民主化,只有将决策过程透明化、程序化、规范化,缩短决策周期,才能够使公众及时地了解政府的相关决策情况,并且切身地参与到决策过程中来,提升公众对政府工作的满意度。

1.3 电子政务应用模式

1.3.1 G2G 模式

G2G 是英文 Government to Government 的缩写,也可写作 GtoG,是政府与政府之间的电子政务活动的简称。G2G 模式是指政府内部、政府上下级之间、不同地区和不同部门之间实现的电子政务模式。通过该模式,打破机关组织部门的垄断和封锁,加速政府内信息的流转和处理,克服政府各部门相互推诿的现象,提高政府内部的行政效率。目前这种模式主要有以下具体应用:政府内部协同办公、电子政策法规系统、电子公文处理系统、电子司法档案管理系统、电子财务管理系统、横向网络协调管理系统、城市网络管理系统、业绩评价系统、电子资料库等。

1. 政府内部协同办公

政府内部协同办公是指政府利用现代化的办公设备、计算机技术和通信技术来代替手工作业,加强政府内部工作的协调、同步,从而大幅度提高办公效率的一种管理手段。目前这一管理手段正随着电子政务的迅猛发展,在公共部门得到进一步提升,并向无纸化、数字化的方向发展。

2. 电子政策法规系统

政府部门的一项重要工作就是颁布实施各项政策法规,其中很多政策法规时效性强、牵涉面广、信息量大。电子政策法规系统通过电子化的手段公布和宣传政策法规,管理实施成本降低,传递速度得到显著提升,积极实现政务公开的同时,也不断改善政府和公众之间的信息不对称

现状。

3. 电子公文处理系统

电子公文处理系统通过网络技术的应用,对传统公文处理流程与方式进行变革,实现各部门之间的有关政府公文(报告、请示、批复、公告、通知、通报等)实时传递,政务信息快捷地在政府内部和政府内流转,改变了传统模式下公文处理周期长、效率低下的状况。

4. 电子司法档案管理系统

电子司法档案管理系统使政府司法部门之间能够共享司法信息,改变了原来因公民档案管理不完善,各地区、不同机构间沟通和信息共享不及时带来的破案难、执法难问题。通过电子司法档案系统,实时共享公安局的刑事犯罪记录、审判机关的审判案例、检察机关的检查案例等信息,司法工作效率和司法人员的综合能力都有了显著提升。

5. 电子财务管理系统

电子财务管理系统通过网络向各级国家相关机构提供政府财政预算及其执行情况,按照级别、部门和时段的不同提供多样化的信息,从汇总统计到各项出入明细,通过文字说明和图表展示财政收入、开支、拨付款数据,便于有关领导和部门及时掌握和监控财政情况。

6. 横向网络协调管理系统

横向网络协调管理系统通过运用网络共享不同地区、不同部门的决策信息,提高决策的准确度、效率和质量。这种横向的协调管理方式防止了各地区各部门间相互推诿抵赖。

7. 城市网络管理系统

城市网络管理系统主要通过网络对城市相关实行部门与信息进行一体化管理。包括:对自来水、电、天然气、暖气等与居民日常生活密切相关的城市要害部门进行控制和监管;对城市交通、公安、消防、环保等方面实行统一调度与监控,提升了各部门处理事务的效率,加强了统一化管理,从整体上把握、协调好各部门关系,使城市运转顺畅;对城市突发事件或灾难的情况跟踪与一体化管理,提高城市的应急处理速度和能力。

8. 业绩评价系统

业绩评价系统加强了政府各部门业绩科学化的测量和评估。该系统通过有针对性的科学指标对政府部门进行公平、公正的量化考核,改善政府部门的工作状况,提升政府部门工作人员的积极性。

9. 电子资料库

电子资料库的建立,方便收集政府各方面的数据和信息,包括法规、法律、政策、咨询等,为政府部门或社会人事提供多种信息服务。

1.3.2 G2B 模式

G2B 是英文 Government to Business 的缩写,也可写作 GtoB,是电子政府与企业之间电子政务的简称。G2B 模式是指政府通过电子化网络系统为企业提供公共服务的电子政务模式。通过该模式,打破了政府部门之间的界限,实现业务部门在资源共享的基础上为企业提供各种信息服务,精简工作流程,简化审批手续,提高办事效率,减轻企业负担。目前这种模式主要有以下具体应用:政府电子化采购、电子税务、电子证照办理、中小企业电子化服务、综合信息咨询服务等。

1. 政府电子化采购

政府电子化采购就是政府利用电子化的手段进行政府的采购和招标活动。政府在网站上发布采购与招标信息,相关企业可以从中了解到有关的政策和程序。电子化的采购和招标,使整个过程公开透明,减少徇私舞弊和暗箱操作,降低企业的交易成本,为企业提供平等的机会,也节约了政府采购支出。

2. 电子税务

电子税务通过政府税务网络系统为企业提供便利,在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。既方便地服务了纳税人,也节约了人力成本,提升了征税效率。

3. 电子证照办理

电子证照办理是指企业通过互联网在线申请办理各种证件和执照,可以缩短办证周期,减少企业负担。如营业执照的办理过程:企业在线提交申请和要求的材料,相关部门接到申请,开始受理,对资质和规定的要求进行审核、复核,通过则进行营业执照的发放,否则回复企业不予办理及原因。同时营业执照的年检、登记项目变更、核销,统计证、土地和房产证、建筑许可证、环境评估报告等证件都可以通过在线方式办理。

4. 中小企业电子化服务

中小企业电子化服务指政府利用宏观管理和集合优势,为中小企业提供各种帮助,包括统一政府网站入口,争取更多的进出口机会等,帮助企业提高知名度,使其更具国际竞争力。

5. 综合信息咨询服务

综合信息咨询服务是指政府将拥有的各种数据库信息对企业开放,这些信息包括法律、法规、规章、政策、政府经济白皮书、国际贸易统计资料等。

1.3.3 G2C 模式

G2C 的英文是 Government to Citizen,也可写作 GtoC,是政府与公民之间电子政务的简称。G2C 模式是指政府部门向公众提供的各种服务,公众在线获得政府信息和服务的电子政务模式。通过这种模式,提高了政务活动的透明性,有利于公众的民主参与和有效的监督,促使公务人员的廉洁自律,而且公民可以快捷、方便获得各类信息和服务,大大地节约了公民的时间。目前这种模式主要有以下具体应用:公民信息服务、电子证件服务、电子身份认证、电子医疗服务、电子就业服务、电子教育培训服务、社会保险网络服务、交通管理服务、公民电子税务等。

1. 公民信息服务

公民信息服务系统的建立使公民能够在线查询相关的政策法规,同时通过网络查看被选举人的背景资料,增进对被选举人的了解;同时可以在线反馈意见,帮助改进政府工作和服务。

2. 电子证件服务

电子政务系统允许公民通过网络办理结婚证、离婚证、出生证、身份证、死亡证明等有关证书。

3. 电子身份认证

电子身份认证通过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、指纹等身份识别等信息,通过网络实现政府部门的各项便民服务程序。

4. 电子医疗服务

电子医疗服务系统推进了医疗服务相关信息在政府网站上的发布,包括医疗保险的政策、医药信息、医生信息等。公民可以在线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;查询最新的合法药品的基本信息、试验数据和使用方法,提高自我保健的能力;同时通过在线了解医院和医生的情况,选择合适的医院和医生对自己进行医疗服务。

5. 电子就业服务

电子就业服务系统可以在互联网上发布招聘和就业信息,为公民提供工作机会和就业培训,促进就业。政府通过开设网上人才市场或劳动市场,提供与就业相关的工作职位缺口信息和求职信息;在就业管理部门、劳动部门所在地或其他公共场所建立网站入口或安置查询机器,为公民提供方便自助查询的渠道;求职者可以查询整理和发布的就业培训机会、就业形势分析和就业方向等的指导等。

6. 电子教育培训服务

电子教育培训服务系统建立一个全国性的教育平台,推动学校联入互联网并接入教育平台;同时,该系统为公众提供了高品质的教育资源,以适应时代的要求。

7. 社会保险网络服务

社会保险网络服务系统建立了全国性的社会保险网络,公民能够很方便地在线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,该系统已成为完善社会保障体系的重要组成部分。同时,该系统通过网络公布低收入人群家庭补助、在线办理社保理赔手续等,为民众提供了极大的便利。

8. 交通管理服务

交通管理服务通过建立电子交通网站,对交通运营、交通工具和司机进行管理并提供服务。

9. 公民电子税务

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、财产税等个人税税务。

1.3.4 G2E 模式

G2E 的英文是 Government to Employee,也可写作 GtoE,是政府与政府公务员即政府雇员(Employee)之间的电子政务活动的简称。G2E 模式是利用 Intranet 建立起有效的行政办公和员工管理体系的电子政务模式,是政府机构通过网络技术实现内部电子化管理的重要形式,保证政府内部管理和工作的正常运行。通过该模式,提高了政府工作效率和公务员管理水平。为 G2G、G2B 和 G2C 模式的实施奠定了基础。目前这种模式主要有以下具体应用:电子办公系统、电子培训系统、绩效考核系统、公务员日常管理系统、电子人事管理系统等。

1. 电子办公系统

电子办公系统通过计算机网络技术完成政府机构日常办公管理的基本内容:处理文件、使用办公设施和设备、下载政府机关需要使用的表格、报销差旅费用等,优化了申请和审批过程,使之更加便捷、高效。

2. 电子培训系统

电子培训系统为政府工作人员提供网络培训课程,既有综合性的课程,也涵盖专业性较强的课程。其中最主要的当属对员工进行信息技术应用能力培训,以跟上信息技术在政务方面应用的发展。而员工通过注册,在线学习网络培训的课程和参加考试。

3. 绩效考核系统

绩效考核系统能够对政府工作人员的绩效进行科学的测量和评估,根据设定的岗位任务、岗位标准和工作完成情况,系统自动处理并得出政府工作人员的绩效,在变得更科学的同时,方便了统计,减小了误差。

4. 公务员日常管理系统

公务员日常管理系统运用现代信息化管理手段进行公务员平时考核工作,规范公务员的考核和管理,推进公务员的日常管理和整体素质的建设。

5. 电子人事管理系统

电子人事管理系统以信息技术实现对政府人力资源信息的高度集成化管理,将人力资源工作人员从繁重的日常琐碎事务中解放出来,把更多的精力用于政府部门人力资源职能管理和决策,提高政府管理水平与公共服务质量。

即问即答

电子政务应用的G2G、G2B、G2C、G2E模式并不是一蹴而就的,而是在电子政务的实践过程中慢慢摸索总结出的应用模式,那么这些模式是怎么出现的,电子政务的发展又经历了怎样的过程呢?

1.4 我国电子政务发展

1.4.1 我国电子政务发展历程

我国电子政务作为国家信息化战略重点,走过了一条比较特殊的发展之路。到目前为止,我国电子政务已经经历了四个阶段,如表 1-1 所示。

表 1-1 我国电子政务发展

我国电子政务的发展	主要内容
初始阶段	办公电子化工程
起步阶段	三金工程:“金关”、“金卡”、“金桥”
发展阶段	政府上网工程
全面建设阶段	整体、整合、创新发展

1. 初始阶段

初始阶段从 20 世纪 80 年代到 90 年代中期,以办公电子化工程为特点。该阶段主要利用计算机替代一部分手工劳动,各级政府部门开始尝试利用计算机辅助政府日常办公,如文字和报表的处理工作等。到 80 年代末期,不少政府机构已经建立了部门纵向或横向的内部专用办公网