



复旦卓越 · 21世纪管理学系列

电子政务

汪进波 孙仲美 虞佳 主编

复旦大学出版社

MANAGEMENT



复旦卓越 · 21世纪管理学系列

电子政务

汪进波 孙仲美 虞佳 主编

475.321
659.325
888.236
45.32
1124.145
653.225
4452.2
857.326
993.265
145.265
1523.144
546.248
547.265
455.328
953.2147
258.328
114.265
564.2687
2165.32
6485.6
5654.654
987.3216
654.145
314.564
1434.18
5565.654
5498.4
1473.18
234.384

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子政务/汪进波等主编. —上海:复旦大学出版社,2009.9
(复旦卓越·21世纪管理学系列)
ISBN 978-7-309-06819-1

I. 电… II. 汪… III. 电子政务 IV. D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 138858 号

电子政务

汪进波 孙仲美 虞佳 主编

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

责任编辑 罗翔

出品人 贺圣遂

印刷 上海浦东东北联印刷厂
开本 787×1092 1/16
印张 18.25
字数 389 千
版次 2009 年 9 月第一版第一次印刷
印数 1—4 100

书号 ISBN 978-7-309-06819-1/D·427
定价 35.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是一本介绍电子政务基本理论、技术基础和实务运用的教材。全书较为系统地描述了电子政务的产生和发展、电子政务的技术支持、电子政务在政府政务的履行、公共服务的提供、政府部门的信息处理和政务决策中的应用和作用等问题。本书每章配有案例分析，旨在帮助学生理解相关知识内容。本教材简明、通俗、实用，既可作为普通高等院校经管类专业的基础教材，也可供相关从业人员参考使用。

目 录

MU LU

导言	1
第一章 电子政务概述	2
第一节 电子政务的含义和内容	2
第二节 电子政务的产生及其带来的影响	10
第三节 电子政务产生的影响	16
本章小结	19
复习与思考	19
案例分析：浙江的电子政务发展之路	19
参考文献	20
第二章 电子政务的发展	22
第一节 欧美亚主要先进国家的电子政务发展状况	23
第二节 中国电子政务发展概况	38
第三节 电子政务未来的发展趋势	48
本章小结	53
复习与思考	53
案例分析：提供更好的客户服务是电子政务的未来	54
参考文献	55
第三章 电子政务的建设和管理	56
第一节 电子政务建设原则	56
第二节 电子政务建设方案	60
第三节 电子政务项目的建设管理	65
第四节 我国部分省市电子政务规划建设实施概况	72
本章小结	83





复习与思考	83
案例分析：威海电子政务系统建设的主要内容	83
参考文献	85

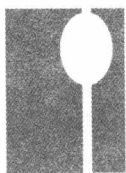
第四章 电子政务的技术支持	86
第一节 计算机系统及网络基础	86
第二节 Web 概述	100
第三节 Web 组件及应用	102
第四节 HTML 超文本标记语言	104
第五节 ASP 动态服务器网页	119
第六节 数据库系统	125
第七节 Access 数据库系统	128
第八节 SQL Server 2000 数据库	136
第九节 其他数据库系统	151
第十节 ASP.NET	153
第十一节 JSP 语言	156
本章小结	159
复习与思考	159
案例分析：政府部门人力资源管理系统开发实例	159
参考文献	167

第五章 政府办公自动化系统	168
第一节 政府办公自动化系统概述	169
第二节 政府办公自动化系统的模块	175
第三节 我国的政府办公自动化系统建设	191
本章小结	195
复习与思考	195
案例分析：政府部门 OA 办公自动化解决方案	196
参考文献	200

第六章 电子化公共服务系统	201
第一节 政府公共服务的电子化	201
第二节 政府电子化公共服务的分类	208



第三节 政府电子化公共服务系统.....	212
第四节 政府电子化公共服务的应用及发展.....	217
本章小结.....	227
复习与思考.....	227
案例分析：香港特区政府的电子政务实施	227
参考文献.....	228
第七章 政府信息管理系统	229
第一节 政府信息资源.....	229
第二节 政府信息资源的管理.....	235
第三节 政府信息资源管理系统.....	245
本章小结.....	249
复习与思考.....	250
案例分析：深圳市实现政务信息资源整合	250
参考文献.....	251
第八章 电子政务决策支持系统.....	252
第一节 电子政务中决策支持系统.....	252
第二节 Excel 简介.....	260
第三节 Excel 在电子政务决策支持系统中应用	268
本章小结.....	285
复习与思考.....	286
案例分析：用决策系统估算地方政府投资回报实例	286
参考文献.....	287



导 言

自从 1946 年世界上首台计算机在美国问世以来,世界各国的政府部门与以计算机为主要标志的信息技术应用就结下了不解之缘。长期以来,政府部门既是社会信息资源的最大拥有者和处理者,也是信息技术的最大使用者。电子政务的出现既是现代信息通信技术进步的产物,也是政府自身改革与发展的必然结果。

从政府到公众、媒体到企业,大家都在谈论电子政务,期盼电子政务,推动电子政务。但也不可否认,另一方面,可能很多人并不了解什么是电子政务,它究竟能给我们的生活和工作带来怎样的改变,而我国电子政务的现状又是如何呢?在开展一项研究之前,首先要明确研究对象的概念。如果概念本身就不明确,那么研究也就彻底失去了目标和方向。所以我们认为,在对电子政务进行深入研究之前,我们首先应当从理论上明确电子政务的概念。



第一章

电子政务概述



学习目标

学完本章,你应该能够:

1. 了解电子政务的概念、电子政务产生的背景;
2. 熟悉电子政务与几个相似概念的区别;
3. 熟悉电子政务的内容;
4. 熟悉电子政务在中国的发展历程;
5. 了解电子政务产生的影响。



基本概念

电子政务 电子商务 政府上网 传统政府

第一节 电子政务的含义和内容

一、几个基础概念

在讨论电子政务这一概念之前,先介绍两个相关的基础概念。

(一) 政府

众所周知,政府(Government)是指国家权力机关的执行机关,即国家行政机关。按一般的理解,政府是一种机构和组织,是为社会各种组织和个人提供政府管理事务的客观存在。按管辖权力的不同,政府可分为中央政府和地方各级政府,不同政府机构各自承担着不同的职能。

(二) 政务

政务(Government Affairs)在《现代汉语词典》中的解释是“关于政治方面的事务,也指国家的管理工作”。在我国,政务有广义和狭义之分。其中,广义的政务泛指各类

行政管理活动,而狭义的政务则专指政府部门的管理和服务活动。目前大家在探讨电子政务建设的时候,更多的是指政府部门的信息化建设,但实际上党委、人大、政协、军队系统和企事业单位等同样有一定的行政管理活动,而且这些活动同样可以借助电子信息技术来进行。所以,电子信息技术在公共管理中的应用,实际上要远远超出政府系统的范围。

二、电子政务的含义

电子政务(E-Government)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。这个概念最早由美国总统在 1992 年提出,美国政府将依托信息技术使其成为“电子政府”一词。目前,关于电子政务的概念,国内外有比较多的定义,我们主要介绍以下三种。

(一) 联合国对电子政务的定义

联合国经济社会理事会将电子政务定义为,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。

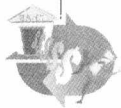
(二) 世界银行对电子政务的定义

世界银行认为电子政务主要关注的是政府机构使用信息技术(比如万维网、互联网和移动计算),赋予政府部门以独特的能力,转变其与公民、企业、政府部门之间的关系。这些技术可以服务于不同的目的:向公民提供更加有效的政府服务、改进政府与企业 and 产业界的关系、通过利用信息更好地履行公民权,以及增加政府管理效能。因此而产生的收益可以减少腐败、提高透明度、促进政府服务更加便利化、增加政府收益或减少政府运行成本。

(三) 专家对电子政务的定义

据美国锡拉丘兹大学市民社会与公共事务教授波恩汉姆(G. Matthew Bonham)和美国国会图书馆研究员赛福特(Jeffery W. Seifert)等人对发达国家电子政务的研究综述,电子政务对于不同的人来说意味着不同的事物,它可以通过行为进行阐述,比如公民通过政府所提供的信息获取创业、就业信息,或者通过政府网站获得政府所提供的服务,或者在不同的政府机构之间创造共享性的数据库,以便在面对公民咨询的时候能够自动地提供政府服务。这种行为方式的描述,意味着电子政务对于不同的受益者而言是不同的,从共性上来看,它整合的是政府服务体系和服务手段,是政府服务形态在通信信息技术革命情况下的自然演化和延伸。

而我们可以将电子政务界定为: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程流程的优化重组,超越时间、空间和部门分隔的限制,全方位地向社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的





管理和服

三、电子政务与其他几个概念的异同

(一) 办公自动化与电子政务

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 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) 两者的系统用户不同。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、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。由于电子政务实现了打破部门界限的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。

(二) 电子政府与电子政务

最易与电子政务在概念上产生混淆的当属电子政府。电子政府名称直译自英文单词 Electronic Government(简称 E-Government),其原意是指利用网络技术来构建一个“虚拟政府”,从而使民众能够随时随地地享受各类政府服务。



1993 年,美国前副总统戈尔受前总统克林顿委托,研究如何才能重塑美国的政府系统,使它的运行变得更为合理和高效,同时使其能为民众提供更为便捷的服务。戈尔为此发起了一场名为“国家绩效考察”(National Performance Review)的运动,用以检视美国政府在管理和提供服务方面所存在的弊端,并提出相应的改革建议。在这场运动中,构建电子政府被作为一个重要的改革方向提出来。在之后的几年中,英国、日本等发达国家也相继提出了构建电子政府的宏伟计划。

西方的电子政府计划虽然也包括了整合政府各部门的信息资源,实现跨部门的联网办公等内容,但总的来说,这些计划的重心更多的是放在利用信息技术来改造政府服务的提供方式。国内人士在探讨电子政府这一概念的时候,同样偏重于政府服务的电子化,而很少涉及几乎同等重要的部门内部和部门之间的电子政务活动。这种倾向之所以出现,主要是政府这个词本身就有实体的含义,而且政府作为一个整体出现,经常是与社会相对而言的。在这种情况下,人们更多的是从民众接受服务的角度来探讨电

子政府,这是很自然的结果。

因此,电子政府和电子政务其实并不是同一个概念。电子政府构想集中于政府与民众之间的电子政务,而一个完整的电子政务的概念,则同时包含了政府部门内部、政府部门之间以及政府与民众之间的电子政务,不但其范围更广,而且内容也要比电子政府丰富得多。

除了包含的内容过窄之外,电子政府的提法还缺乏一套客观的衡量标准。例如,一个政府究竟要把多大比例的服务放在网上进行,才算是已经建成了电子政府?如果像有些报刊所报道的那样,一个市开通了市政府网站和市长信箱,就算是建立了电子政府,那么电子政府的门槛已经降得不能再低了。不同国家和国内不同地区所建立的电子政府,在技术的先进程度和功能的完备程度上肯定存在一定的差异。在这种情况下,我们如何才能相对客观地衡量一个电子政府的完备程度?在这些问题没有得到很好的解决之前,电子政府注定不能成为一个精确的概念。

(三) 电子政务与电子商务

电子政务和电子商务是一对有所区别,又紧密联系的概念。所谓电子商务是指企业在生产经营活动中通过广泛利用以互联网为核心的信息技术实现整个交易过程的电子化,其过程既包括网上广告、订货、付款、客户服务,也包括货物的投递、销售以及市场调查分析、财务核算等,以达到优化生产经营流程、有效降低生产经营成本、提高经营管理效率、提升市场开拓能力和增进客户满意度等多方面的目的;而电子政务是指政府机构通过对以互联网为核心的信息技术的充分利用以改善和优化行政流程,降低行政成本,提高行政效率,为公众、企业和社会提供更多更好的公共服务。

电子政务与电子商务的根本区别在于:前者是要通过充分利用信息技术,以为公众提供更多更好的公共服务为宗旨,最大限度地实现社会公平公正;而后者宗旨是利用电子手段实施商业管理。电子商务从本质上讲是一种经济行为,属于经济范畴,是一种交易活动,那么其最终目的是通过电子方式提高交易事务的效率和交易主体的经济效益;也就是说,电子商务的核心价值取向是经济主体的效率和利益最大化,而非社会公正。

然而,两者在支撑体系、基础管理、信息技术基础、系统安全与服务理念等方面存在许多相同或相通之处,都是强调充分利用现代信息技术为客户提供效率更高、成本更低的产品和服务。电子政务与电子商务的内容也是同质的。电子政务的行为主体主要有政府机构、企业和社会公众,因而其业务模式也就包括政府与政府之间(G2G)、政府与企业之间(G2B)和政府与公民之间(G2C)三种。类似地,电子商务的行为主体主要包括企业、政府机构以及消费者,电子商务包括四种业务模式,即企业间的电子商务(B2B)、企业与政府之间的电子商务(B2G)、企业与消费者之间的电子商务(B2C)和消费者与消费者之间的电子商务(C2C)。随着信息技术的进一步发展和更广泛的应用,两者在很多方面还是相互融合、相辅相成和相互促进的。G2B、B2G就是两者的交集。它是既涉及政府又涉及企业的相关活动,如电子采购与招标、电子税务、电子证照办理、电子报关、电子报检、信息咨询服务等。它们既有政府的参与,又有企业的参与;既是政





府行为,又与商务活动有关。G2B、B2G 使政府和企业因此形成一个有机的政企链而相互推动。电子商务的广泛实施可以帮助政府提高宏观监控能力,也是电子政务建设的一大推动力。

(四) 政府上网与电子政务

还有一个极易与电子政务相混淆的概念,那就是“政府上网”。这个词来源于 1999 年启动的“政府上网工程”。当年 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。在短短的一年时间内,全国各级政府部门申请的 gov. cn 域名就达到 2 400 余个,而且还开发出了大量成功的网上应用项目。正是由于“政府上网工程”取得了如此大的成功,所以人们后来经常用“政府上网”来指代我国的电子政务建设。

然而,严格地说,“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。而完整意义上的电子政务则是一个更为宽泛的概念,还包括了政府部门内部以及部门之间的电子政务活动。所以,除非我们把“政府上网”的含义进行适当的扩展,把政府部门内部和部门之间的联网办公也包括进来,否则“政府上网”与电子政务之间不能简单地画等号。

(五) 传统政府与电子政府

电子政府是信息社会背景下对传统政府进行再造的结果,是现代信息技术与传统政府的具体结合,是政府发展的高级形态。

可以用一个表格将两者的特征区别加以清楚的说明,如表 1-1 所示。

表 1-1 传统政府与电子政府区别

区分的特征	传 统 政 府	电 子 政 府
存在方式	实体性	虚拟性
空间属性	地域性	超地域性
管理方式	集中管理	分权管理
运行方式	政府实体性管理	系统程序式管理
组织结构	垂直化分层结构	扁平化辐射结构
运行环境	在传统经济中运行	适应以知识为基础的新经济环境

由此可见,信息资源的数字化和信息交换的网络化是电子政务区别于传统政务最显著的特征。正是由于信息资源的数字化和信息交换的网络化使得电子政府办公手段

发生了根本改变,从而电子政府的业务流程走向集约化、标准化和高效化,组织结构更加合理,提供公共服务的方式大为改善和有效,行政成本大大降低,政府与公众、企业、社会的和谐互动关系得以构建。

总之,对于电子政务这一时刻处于发展变化之中的全新事物来说,要想明确其内涵和外延并不是一件易事。电子政务不是一个相对固定的单一事物,而是一个包罗万象的范畴,而且其内涵和外延还在不断地发生变化。今后,随着电子信息技术不断发展,以及政府部门的电子政务意识的提高,新的电子政务应用形式还将被不断地创造出来。但是,这些应用形式仍将围绕政府部门内部、部门之间和部门与民众之间这三条主线而产生。电子政务系统三位一体的框架短时间内不会发生太大的变化。也许有一天这个框架最终能够被突破,那么就说明我们对于电子政务的理解和应用已经产生了质的飞跃。

四、电子政务的内容

电子政务的内容非常广泛,除了政府内部的电子化和网络化办公这一基本的内容之外,根据国家政府所规划的项目来看,电子政务还包括以下三个方面的内容。

(一) 政府间的电子政务

政府间电子政务主要是指上下级政府、不同地方政府、不同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。其主要包括以下七个方面的内容。

(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、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,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、检察机关的检察案例等,通过共享信息改善司法工作的效率和提高司法人员的综合能力。

(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、拨付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,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,节约时间和费用,提高工作效率。

(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的课程、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的测量和评估。

(二) 政府对企业的电子政务

政府对企业的电子政务主要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。其主要包括以下五个方面。

(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,向它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。

政府采购是指各级政府为了开展日常政务活动和为公众提供公共服务的需要,在财政的监督下,以法定的方式、方法和程序,利用国家财政性资金和政府借款,从市场上为政府部门或所属公共部门购买商品、工程和服务的行为。政府采购不仅是指具体的采购过程,它是采购政策、采购程序、采购过程及采购管理的总称。

政府采购的方式主要包括公开招标、邀请招标、竞争性谈判、询价采购和单一来源的协议采购,招标采购是政府采购的主要方式。目前,我国政府每年的采购资金接近1万亿,其中80%集中在城市。采购程序主要以人工方式进行,但是在招标过程中过多地关注采购的执行,却忽略了采购的策略性规划,从而造成了效率的低下和采购成本的增加。值得高兴的是,近几年,我国政府在采购方面进行了一系列的改革,并取得了一定的成效:一是强化了支出的管理,提高了资金使用效益;二是提高了采购的透明度,有效地抑制了腐败;三是初步营造了一个公平交易的环境,为国内优势企业的发展创造了机会。但是,由于各地政府和企业信息化应用水平的差异,使得政府电子采购并没有普及,而且缺乏相应的标准和科学规范的政府采购制度。

(2) 电子税务。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。

电子税务包括电子申报和电子结算两个环节。电子申报是指纳税人利用各自的计算机,通过政府税务网络系统,直接将申报资料发送给税务局,从而实现纳税人不必亲临税务机关即可完成申报的一种方式;电子结算是指国库根据纳税人的税票信息,直接从开户银行划拨税款的过程。第一个环节解决了纳税人与税务部门间的电子信息交换,实现了申报无纸化;第二个环节解决了纳税人、税务机关、银行及国库间电子信息及资金的交换,实现了税款收付的无纸化。

同传统缴税方式相比,电子税务提高了申报的效率和质量,降低了税收成本。对纳税人来说,申报不受时空限制,方便、省时、省钱,对税务机关来说,不仅减少了数据录入时的人力、物力消耗,还大幅度降低了输入、审核的错误率。其次,由于采用先进的信息技术,实现了申报、税票和税款结算等电子信息在纳税人、银行和国库间的传递,加快了票据的传递速度,缩短了税款在途滞留的环节和时间,从而确保了国家税收及时入库。

(3) 电子证照办理。企业通过因特网申请办理各种证件和执照,缩短了办证周期,

减轻了企业负担,如企业营业执照的申请、受理、审核、发放、年检、登记项目变更和核销,统计证、土地和房产证、建筑许可证、环境评估报告等证件、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;政府还可以通过互联网及时向企业发布有关信息,并解答企业提出的各种问题等。例如,如果把城市中所有注册公司单位的情况在网上公布,供公众查询,这样各公司在进行商业交往的时候,通过互联网查询,就可以方便迅速地了解到对方的资信情况,这样就可以有效地避免商业诈骗活动,保护商业者的利益。

(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的政府网站入口,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

政府对公民的电子政务主要是指政府通过电子网络系统为公民提供的各种服务。主要包括以下八个方面。

(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这些资源;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。例如: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,选择合适的医生和医院。

(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。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。如果税务部门在网上收到企业或居民的报税表并审阅后,应在网上完成划账。这样,居民或企业在网上就完成了整个报税过程。到这一步,可以说,电子政务在居民或企业报税方面是趋于成熟了。因为,它是以电子的方式实实在在地完成了一项政府业务的处理。显然,这个阶段的实现必然导致政府机构发生结构性调整,也必然导致政府运行方式的改变。因为,原来政府的许多业务是以纸张为基础的,现在则变成电子化的文件了;原来政府与居民的“接口”是在办公室,或者在柜台、在窗口,现在则移到计算机屏幕上了。因此,原有的某些政府部门及某些人员需要裁撤,一些新的部门及新的岗位需要设立。这就是为什么说电子政务不是将现有的政府电子化,而是要将原来的政府进行改造。

(8) 电子证件服务。即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。政府通过网络提供面向社会公众的电子验证服务,包括电子签名、电子身份认证和证件查验等。

电子签名是通过电子形式保证发送信息的真实性、可靠性,同时通过加密的形式确保发送与接收信息的安全。

电子身份认证是以一张智能卡或一个用户 ID(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、收入和缴税情况、公积金、养老金、房产资料、指纹等身份识别信息),通过网络实现政府的各项便民服务程序。

证件查验是对个人相关证件如身份证、毕业证、荣誉证书等证件在网上进行查验,核实其真实性。

第二节 电子政务的产生及其带来的影响

一、电子政务产生的技术背景

信息技术是人类社会有史以来发展最快的高新技术,信息化就是指促进信息技术发展并在经济社会各个领域广泛应用的信息技术。信息化的快速发展,引发了人类社会生产生活方式的深刻变革,对世界经济、政治、文化、军事等产生了重大影响。互联网自 20 世纪 60 年代出现以来大概经历了四个非常重要的阶段^①。

第一个阶段,美国的国防部建造阿帕网(音),他们当时的想法是:如果美国和苏联发生核战争而导致国防部的线路和指挥系统在某一点上受到核冲击,也能保证整个通讯系统正常工作。因此在最初的设计理念中,互联网是一个没有中心的,而且能够保证多条线路畅通的一个新型的网络。

20 世纪 70 年代,美国国防部把 TCP/IP 协议向民众转让。这个协议最主要的特

^① 摘自国务院信息化工作办公室副主任研究员刘鹤的相关文章。