

21

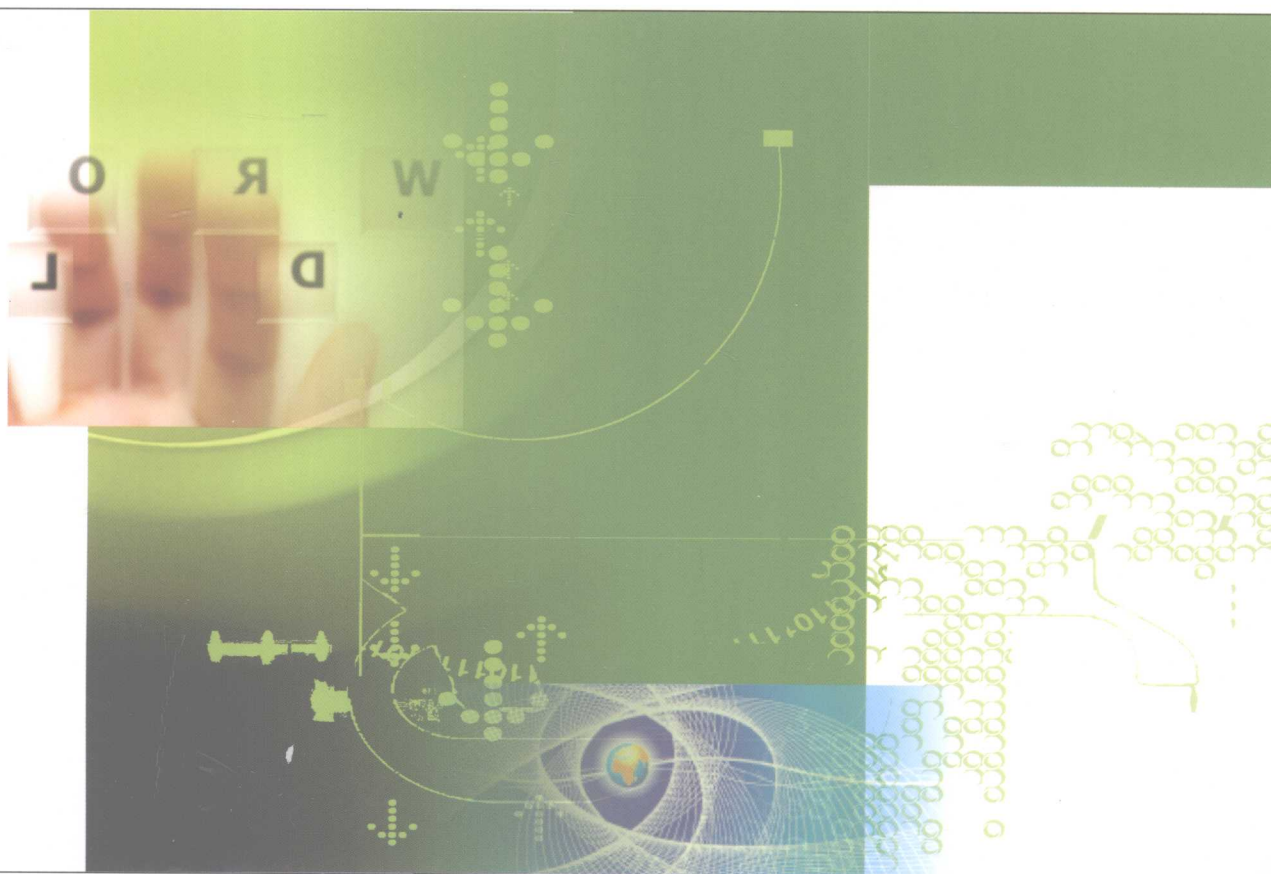
世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 杨 诚 黄 萍

电子政务

Dianzi Zhengwu



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

21

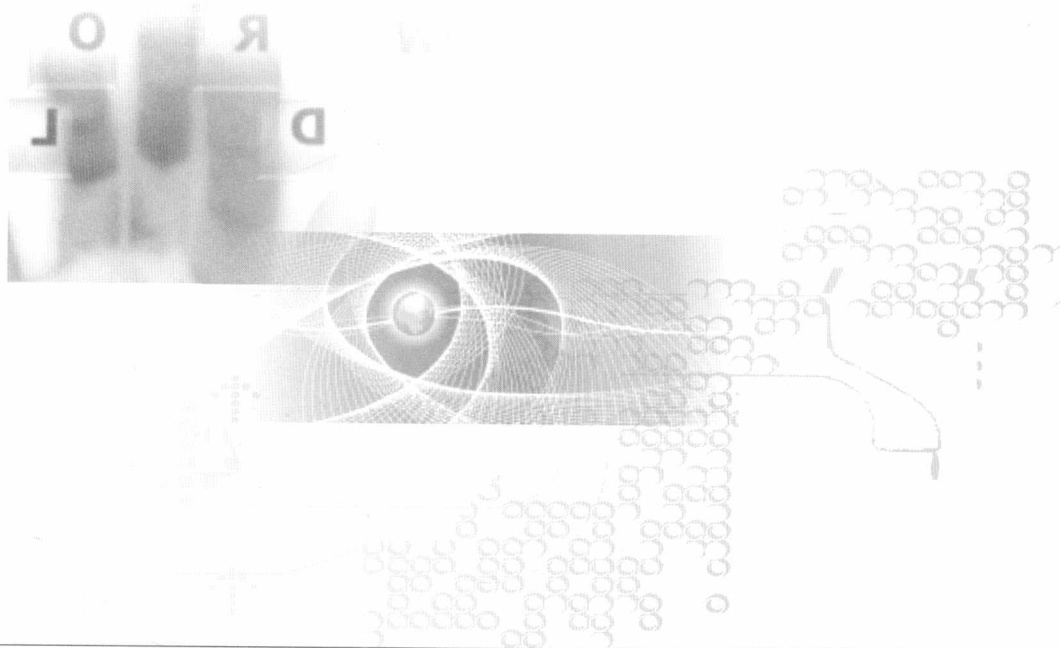
世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 杨 诚 黄 萍

电子政务

Dianzi Zhengwu



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

电子政务/杨诚,黄萍主编. —成都:西南财经大学出版社,2009.7
ISBN 978-7-81138-251-8

I. 电… II. ①杨…②黄… 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 112869 号

电子政务

主编:杨诚 黄萍

策 划:肖勋

责任编辑:赵琴

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.bookcj.com
电子邮件:	bookcj@foxmail.com
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸:	185mm × 260mm
印 张:	12.625
字 数:	275 千字
版 次:	2009 年 7 月第 1 版
印 次:	2009 年 7 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 978-7-81138-251-8
定 价:	23.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

21 世纪普通高等院校系列规划教材

编 委 会

名誉主任：丁任重

主 任：章道云

副 主 任（以姓氏笔画为序）：

王朝全 李成文 龚 灏 彭礼坤 傅江景

委 员（以姓氏笔画为序）：

邓 健 冯明义 李兴荣 杨明娜 周 一

张旭辉 岳正华 钟大辉 赵晓鸿 诸 丹

黄 萍 曹邦英 蒋远胜 董洪清

总序

为推进中国高等教育事业可持续发展，经国务院批准，教育部、财政部启动实施了“高等学校本科教学质量与教学改革工程”（下面简称“质量工程”）。这是深入贯彻科学发展观，落实“把高等教育的工作重点放在提高质量上”的战略部署，在新时期实施的一项意义重大的本科教学改革举措。“质量工程”以提高高等学校本科教学质量为目标，以推进改革和实现优质资源共享为手段，按照“分类指导、鼓励特色、重在改革”的原则，加强课程建设，着力提升我国高等教育的质量和整体实力。为满足本科层次经济类、管理类教学改革与发展的需求，培养高素质有特色应用型创新型人才，迫切需要普通本科院校经管类教学部门开展深度合作，加强信息交流。值得庆幸的是，西南财经大学出版社给我们搭建了一个平台，协调组织召开了普通本科院校经管院系的院长（主任）联席会议，就教学、科研、管理、师资队伍建设和人才培养等方面问题进行了广泛而深入的研讨。

为了切实推进“质量工程”，第一次联席会议将“课程、教材建设与资源共享”作为讨论、落实的重点。与会同志对普通本科的教材内容建设问题进行了深入探讨，认为目前各高校使用的教材存在实用性和实践性不强、针对性不够等问题，需要编写一套高质量的普通本科教材，以促进课程体系和教学体系的合理构建，推动教学内容和教学方法的创新，形成具有鲜明特色的教学体系，有利于普通本科教育的可持续发展。通过充分的研讨和沟通，会议一致同意，共同打造切合教育改革潮流、深刻理解和把握普通本科教育内涵特征、贴近教学需求的高质量的 21 世纪普通高等院校系列规划教材。

鉴于此，本编委会与西南财经大学出版社合作，组织了乐山师范学院旅游与经济管理学院、西南科技大学经济管理学院、西华师范大学管理学院、西华师范大学历史文化与旅游学院、宜宾学院经济管理系、成都大学管理学院、成都大学经济政法学院、成都大学旅游文化产业学院、攀枝花学院经管学院、吉林农业科技学院经济管理学院、内江师范学院经济与管理学院、成都理工大学商学院、成都信息工程学院商学院、成都信息工程学院管理学院、西华大学管理学院、四川农业大学经济管理学院、四川理工学院经济管理学院、佛山科技大学经济管理学院、西昌学院经管系等院系的老师共同编写本系列规划教材。

本系列规划教材编写的指导思想：在适度的基础知识与理论体系覆盖下，针对普通

本科院校学生的特点，夯实基础，强化实训。编写时，一是注重教材的科学性和前沿性，二是注重教材的基础性，三是注重教材的实践性，力争使本系列教材做到“教师易教，学生乐学，技能实用”。

本系列规划教材以立体化、系列化和精品化为特色，包括教材、辅导读物、讲课课件、案例及实训等；同时，力争做到“基础课横向广覆盖，专业课纵向成系统”；力争把每本教材都打造成精品，让多数教材能成为省级精品课教材、部分教材成为国家级精品课教材。

为了编好本系列教材，在西南财经大学出版社的支持下，编委会经过了多次磋商、讨论。首先，成立了由西南财经大学副校长、博士生导师丁任重教授任名誉主任，四川大学管理学院院长章道云教授任主任，西南科技大学经济管理学院院长王朝全教授、宜宾学院经济管理系主任李成文教授、成都理工大学商学院院长龚灏教授、四川理工学院经济管理学院院长彭礼坤教授、佛山科技大学经济管理学院院长傅江景教授任副主任，其他院系院长（主任）参加的编委会。在编委会的组织、协调下，第一批规划了公共基础、工商管理、财务与会计、旅游管理、电子商务、国际商务、专业实训、金融、综合类九大系列 70 余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织规划第二批教材，以补充、完善本系列教材。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，由各院校具有丰富教学经验并有教授或副教授职称的老师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后再编写各教材。同时，每一种教材均吸收多所院校的教师参加编写，以集众家之长，取长补短。

经过多方努力，本系列规划教材终于与读者见面了。值此之际，我们对各院系领导的大力支持、各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

21 世纪普通高等院校系列规划教材编委会

2008 年 12 月

前言

电子政务作为推动政府改革、提高公共行政效能的重要手段，受到了世界各国的高度重视，在我国也得到了快速的发展。特别是2002年党的十六大提出“大力加强电子政务建设”和国家信息化领导小组决定“把电子政务建设作为今后一个时期我国信息化工作的重点”之后，我国电子政务建设取得了显著成效。而电子政务的建设与发展，离不开大量的电子政务人才的智力支持。在此背景下，我们承担了四川省高等教育人才培养质量和教学改革项目“电子政务人才培养模式研究”的任务，着手对包括电子政务课程教学体系在内的电子政务人才培养问题的相关研究，形成了本教材的内容框架体系。

本着让学生通过本课程学习，基本了解电子政务的发展、构成、作用、运行、保障、评估等系统知识的目的，本教材分电子政务概要、电子政务的发展、电子政务发展战略、电子政务与政府决策、电子政务与政府管理创新、政府信息资源的开发与利用、电子政务平台架构与新兴管理技术、电子政务安全体系、电子政务绩效评估、电子政务法制建设共十章来编写。由于电子政务本身是处于不断发展变化之中的，为了尽可能为学生提供最新电子政务发展资讯，编写时我们参阅了大量的文献资料。但限于编写者的视野和水平，本教材仍然存在不少问题，恳请读者不吝指正，以便今后加以改进。

本教材由杨诚、黄萍担任主编，由成都信息工程学院和乐山师范学院有关老师参与编写。具体编写者是：成都信息工程学院的陈静（第一章）、杨诚（第二章）、高燕妮（第五章）、赵卓宁（第六章）、陈曦（第七章）、岳大波（第九章），乐山师范学院的王怡（第三、十章）、杨红（第四、八章）。

《电子政务》编写组

2009年4月

目 录

第一章 电子政务概要	(1)
第一节 电子政务的内涵	(1)
第二节 电子政务的特点	(2)
第三节 电子政务的内容及其应用	(4)
第四节 电子政务的理论模式	(7)
第五节 电子政务的应用模式	(8)
第六节 推进电子政务的意义	(15)
第二章 电子政务的发展	(18)
第一节 国外电子政务的发展	(18)
第二节 中国电子政务的发展	(26)
第三章 电子政务发展战略	(41)
第一节 电子政务战略规划概述	(41)
第二节 电子政务发展战略分析	(43)
第三节 电子政务战略规划方法	(52)
第四节 电子政务战略实施计划的制定	(56)
第四章 电子政务与政府决策	(59)
第一节 政府决策概述	(59)
第二节 决策支持系统	(66)
第三节 智能决策支持系统	(74)
第四节 政府决策支持系统	(77)
第五章 电子政务与政府管理创新	(84)
第一节 电子政务与政府管理机制创新	(84)
第二节 电子政务与政府组织结构创新	(89)
第三节 电子政务与政务流程再造	(94)

第六章 政府信息资源的开发与利用	(102)
第一节 政府信息资源概述	(102)
第二节 政府信息资源管理	(105)
第三节 政府信息资源的开发利用和服务	(115)
第七章 电子政务平台架构和新兴管理技术	(128)
第一节 电子政务中的平台架构	(128)
第二节 电子政务中的新兴管理技术	(132)
第八章 电子政务安全体系	(140)
第一节 电子政务安全概述	(140)
第二节 电子政务安全基础设施	(142)
第三节 电子政务安全技术体系	(144)
第四节 电子政务安全管理	(149)
第九章 电子政务绩效评估	(160)
第一节 电子政务绩效评估概述	(160)
第二节 电子政务绩效评估技术方法体系	(162)
第三节 电子政务绩效评估指标体系	(167)
第四节 电子政务绩效评估实践	(173)
第十章 电子政务法制建设	(179)
第一节 电子政务法制建设概述	(179)
第二节 国外电子政务法制建设	(182)
第三节 中国电子政务法制建设	(188)

第一章 电子政务概要

第一节 电子政务的内涵

电子政务是近年来我国信息界、政府界最热门的话题。对于电子政务这一概念,目前,还没有一个权威的定义。在我国,最早在媒体进行电子政务宣传的当属美国 IBM/Lotus 公司。根据美国 IBM/Lotus 公司技术白皮书中的描述:“电子政务(e-Government,即电子政府)是电子商务(e-Commerce/e-Business)应用体系中,基于网络的符合 Internet 技术标准的,面向政府机关内部、其他机构、企业以及社会公众的信息服务和信息处理系统。电子政务是政府办公自动化系统在深度和广度上的延伸,即从内部办公延伸到对外服务,从内部网(Intranet)延伸到政府机关间交换网(Extranet)乃至因特网(Internet)。”

什么是电子政务?通俗地讲,就是用现代信息技术改造和重组政府业务活动的流程,利用电子信息网络手段为公众提供透明、公正和便捷的服务。电子政务的价值取向是建立一个廉洁高效的、群众满意的政府。电子政务的基本运行模式是基于信息网络进行的政务活动,包括划分业务受理、业务办理和信息反馈等业务活动过程。从安全角度考虑,政务业务一般是在内部信息网络上运行的,内部网与公众互联网是物理隔离的,而业务受理和信息反馈是需要面向公众的。解决电子政务对外服务的办法,就是通过公众互联网上建立的政府网站,实现“外网受理—内网办理—外网反馈”的运行模式。因此说,政府网站是实施电子政务对外服务的平台和窗口,是电子政务的重要组成部分。

电子政务就是政府机构运用现代信息技术将其内部和外部的管理和服务职能进行无缝集成,在政府机构精简、工作流程优化、政府资源整合、政府部门重组之后,通过政府网站将大量频繁的行政管理和日常事务按照设定的程序在网上实施,从而打破时间、空间以及部门分割的制约,全方位地为社会以及自身提供一体化的规范、高效、优质、透明、符合国际惯例的管理和服务。

这个定义包含以下三个方面的信息:

第一,电子政府必须借助于电子信息和数字网络技术,它离不开信息基础设施和相关软件技术的发展;

第二,电子政务处理的是与政权有关的公开事务,除了包括政府机关的行政事务以外,还包括立法、司法部门以及其他一些公共组织的管理事务,如检务、审务、社区事务等;

第三,电子政务并不是简单地将传统的政府管理事务原封不动地搬到互联网上,而是要对其进行组织结构的重组和业务流程的再造。

可以这样说,电子政务是解决信息化过程中从个体到连接,从物质到习惯乃至文化的核心所在。从技术应用的角度,它可以分为 Intranet 应用,包括电子公文处理、电子资料处理等; Extranet 应用,包括跨部门的电子公文处理、电子资料交换等,如会签文件、信访文件、督查文件; Internet 应用,包括政府网站、电子福利支付、电子税务、电子身份认证等。因此,电子政务的实施,意味着在国家信息基础建设初步形成的基础上,政府部门及其部门之间开始通过信息化手段处理主要的日常事务,高效履行政府部门的职责,全面改进与公民和社会之间的对话机制,同时也提供了结合政府管理流程再造,构建和优化政府内部管理系统、决策支持系统、办公信息系统,为政府信息管理、服务水平的提高提供强大的技术和咨询支持,进而促进政府由管理型向管理服务型的转变。实施电子政务最终的目标就是建立电子政府。

电子政务是政府管理方式的革命。它运用信息及通信技术,打破了行政机关的组织界限,构建了一个虚拟机关,为人们提供不同形式、时间及地点要求的各种服务选择,使人们可以从不同的渠道获取政府的信息及服务。2001年3月5日,时任国务院总理的朱镕基在第九届全国人民代表大会第五次会议的政府工作报告中要求“加快政府管理信息化建设,推广电子政务,提高工作效率和监管有效性。”目前,电子政务在我国越来越受到重视。

电子政务的建立将使公众通过互联网,快捷方便、及时准确地了解到政府机构所制定和颁布的与民生相关的政策、法规以及一些重要的信息,实现双向的和直接的沟通和互动,充分体验和享受电子政务的便利和效率。电子政务的建立还将大大提高人员效率及工作效率,加强政府管理职能的管控力度,提高政府部门之间的沟通能力,从而使之成为一个更开放和透明的政府、一个更有效率的政府、一个更廉洁勤政的政府。

第二节 电子政务的特点

电子政务与传统政务相比有显著区别,具体包括:

第一,办公手段不同。信息资源的数字化和信息交换的网络化是电子政务与传统政务的最显著区别。

第二,行政业务流程不同。实现行政业务流程的集约化、标准化和高效化是电子政务的核心。

第三,与公众沟通方式不同。直接与公众沟通是实施电子政务的目的之一,也是与传统政务的重要区别。

传统政务,遵循政务边际成本递增法则。社会化任务越重,管理范围越大,相应地管理成本就越高。而电子政务,遵循的是政务边际成本递减法则。政务边际成本递减是指“社会管理的中间成本,在社会管理范围扩大中相对减少”。

鉴于电子政务系统的特殊性,即电子政务系统与其他信息系统的最大区别在于:其所承载的信息流和数据更为重要;对安全性、可靠性的要求极高,并且往往涉及整个国家、民族的利益。因此在建立过程中,一定要确保各类实施方案的技术自主性。由此可见,电子政务是一场划时代的变革。

电子政务的主要特点表现在:

1. 转变政府工作方式,提高政府工作效率

在信息已经成为一种重要的战略资源的时代,提高信息传递和交流的速度是促进经济发展和社会进步的的决定性因素之一。随着各类政务信息资源的数字化和信息传播的网络化,政府能突破时间、空间限制,随时随地为企业和社会公众提供每周7天、每天24小时的全天候服务。尽管有的服务涉及多个政府机构,但利用现代信息技术可以使相关机构在网上协同工作,可以为客户提供一站式的“打包”服务,大大节省了客户的时间和相关费用。同时,政府机构内部之间在网上进行信息交换和信息资源共享,实现办公自动化,可以极大地提高信息传播和交换的速度,提高办公效率。

电子政务能促进相关部门、层次之间的办事规则统一化、标准化和程序化。对那些本位主义、地方主义、部门主义的烦琐规定应加以废除,以使政策保持更大程度的统一性,有利于部门之间的协作,充分发挥公务员的主观能动性,提高政府工作效率。

电子政务的发展,将改变原有的行政业务流程,对管理机构进行重新组合,达到减少层次,保证信息传递的高速度,提高信息传递的准确率和利用率,利用信息技术、信息资源以及信息网络提高政府办公效率和质量的目的。

2. 进一步发扬民主,提高政府科学决策水平

采集信息和数据的规模及其及时性、完整性和准确性将直接影响政府决策的质量。如果沿用传统的人工或半机械化的方法,即使雇用大量工作人员仍然不可能满足需要。只有应用先进的信息技术,将信息进行分类编码并按规定的文件格式,通过高速宽带通信网络进行传输和交换,才能使信息处理的质量达到全新的高水平,为政府科学决策奠定基础。

科学决策需要先进的智能系统。通过决策模型、统计分析等工具和方法的介入,信息通信技术的应用将变得较为简单,便于信息的处理和分析,为政府的决策提供保证。

科学决策更需要发扬民主。政府上网,信息共享,为专家及各阶层人民群众参政议政和直接与政府沟通创造了条件,有助于发扬民主、集思广益,提高政府决策的有效性。

3. 充分利用信息资源,降低管理和服务成本

计算机网络能够把全国或各地区的行政机关连接在一起办公,达到信息、人力、知识、管理制度等众多资源的共享,政府的许多工作领域将实现虚拟办公和无纸化办公。利用网络,可以进行跨部门或跨地区的电子交换作业、公务活动的连线办理、传输电子邮件等,并做到用专用软件进行公务统计,整合不同政府部门的资源。这不仅使信息资源得到充分利用,而且会避免重复建设,节约办公经费,降低机构与人员的费用、办公设备的开支、管理服务和公务处理的成本。

4. 保证安全

电子政务强调从硬件、操作系统、数据库等各方面的安全保护。安全与使用便利实际上是一对矛盾，如果一味地强调安全性，则使用的方便性就会受到限制，而有效的解决方法是进行数字权限管理。

5. 中间平台一体化

中间平台的各种环境对用户来说是透明的，用户关心的是能不能得到自己所需要的信息。而在实际应用中，由于存在各种应用环境，如 OA、GRP 等应用系统，这就导致了各种相对独立的异构系统的出现，于是需要在不同层次上将其统一起来；需要采用新技术，将分布在不同地方的信息加以集中处理，并消除信息误区。具体解决途径有二：一是采用服务分层的办法；二是主动与被动相结合。

6. 应用个性化

对使用信息的人来讲，每个人都希望自己能有一个满足各种需求的应用空间。这就要求从应用建模、智能化等方面，构建个性化的应用系统。

随着网络信息和网络服务在政府内部和外部的互动发展，电子政务的作用将迅速增强，但是政府的高层决策活动等仍需在网上进行，电子政务应是现实政务的补充与延伸。近年来，由于信息技术的发展，特别是电子计算机和互联网的发展，产生了多媒体、虚拟现实技术、数据库中的知识发现、数据挖掘等先进技术，为建立以人为主、人机结合的先进的政府决策支持系统提供了良好条件。

第三节 电子政务的内容及其应用

目前，在实际运作中，中国电子政务的开展正由初级应用（建立网站）向中级应用（建立内部信息网和 Internet 信息发布网）转变。其高级应用是建立以人为主、人机结合的政府决策支持系统。

在现阶段电子政务的应用包括三个方面：一是政府部门内部的信息资源交流；二是政府信息放到网络上，实行政务公开；三是政府部门与社会公众进行网络交流。

在这个阶段电子政务的具体内容为：

- (1) 政府间的电子政务；
- (2) 政府对企业的电子政务；
- (3) 政府对公民的电子政务。

一、政府间的电子政务

政府间的电子政务是上下级政府、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：

(1) 电子法规政策系统。该系统应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、检察机关检察案例等。通过共享信息,提高司法工作效率和司法人员综合能力。

(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历年的分级、分部门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工作,节约时间和费用,提高工作效率。例如,工作人员通过网络请假、复制文件、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。

(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。主要包括:

(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,向他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。

(2) 电子税务。企业可通过政府税务网络系统,随时随地都能完成税务登记、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。

(3) 电子证照办理。让企业通过因特网申请办理各种证件和执照,可缩短办证周期,减轻企业负担。如企业营业执照的申请、受理、审核、发放、年检、登记项目变更、核销,以及统计证、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。

(5) 电子商务。在以电子签章及公开密钥等技术构建的信息安全环境下,推动政府机关之间、政府与企业之间以电子资料交换技术进行通信及交易处理,如旅游在线服务等。

(6) 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政府网站入口,帮助中小企业争取有利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是指政府通过电子网络系统为公民提供的各种服务。主要内容包括:

(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提供给学校和学生;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力市场,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,以选择合适的医院和医生。

(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;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。通过信息服务使公民得以方便、费用低廉地接入政府法律法规数据库;通过网络提供被选举人背景资料,促进公民对被选举人的了解;通过在线评论和意见反馈了解公民对政府工作的意见,以便改进政府工作。

(6) 交通管理服务。通过建立电子交通网站,以提供对交通工具和司机的管理与服务。

(7) 公民电子税务。允许公民通过电子报税系统申报个人所得税、财产税等。

(8) 电子证件服务。允许公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。

(9) 电子身份认证。以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、指纹等信息。

第四节 电子政务的理论模式

一、网络模型

电子政务网络由政务内网和政务外网构成，两网之间物理隔离，政务外网与互联网之间逻辑隔离。政务内网主要是副省级以上政务部门的办公网与副省级以下政务部门的办公网物理隔离；政务外网是政府的业务专网，主要运行政务部门面向社会的专业性服务业务和不需在内网上运行的业务。

统一政务网络平台的要求是：

第一，统一政务网络平台，在功能和性能上要有前瞻性地满足各项业务的需要，具有扩展性，能支持数据、语音和视频业务等。

第二，要准确界定内网和外网平台的边界和运行的业务。内网和外网面对不同的服务对象，运用不同的运行系统，处理不尽相同的业务，采取不同的隔离方式。因此，必须准确界定二者之间的边界和业务，以便实现统一政务网络平台的安全和有效运行。

第三，统一政务网络平台方案要认真研究和解决部门网络与地方网络的关系。原则上，各个部门要通过中央网络中心连接到地方网络中心，通过地方网络中心再连接到各自相关的下一级部门。政府内网则要求在满足物理隔离的前提下，实现信息交换和相关业务的互联。

二、业务模型

建立电子政务业务模型的过程，就是对工业时代政府所有的业务活动从逻辑上进行梳理和加工，梳理的目的是要弄清楚政府的功能与业务流之间的关系，以及政府各个业务流之间的逻辑依存关系。从纵向看，模型反映了具有不可变的政府职能，它可以分为基础层、领域层和综合层三个层次。基础层集中体现了对全社会经济活动中基本要素的管理，如宏观经济、人口、空间信息、法人单位等；领域层则实现对不同的政府基本职能部门的有效管理，如“金字工程”；综合层是各级政府的决策支持层和战略管理层，如城市应急联动系统。

中央一级政府机构应该将重点放在政府决策系统以及政府机构之间的资源共享上，重点发展 G2G 电子政务。具体地说，一是强化内部办公信息系统以及整合本机构内部各部门之间的网上业务，即加强政务内网建设；二是协调与完善不同部委之间的内部决策系统，强化相互之间的信息共享，即加强政府专网建设。从目前的情况看，政府外网建设应该看作是中央部委机构开展电子政务业务的补充。

地方一级政府机构应当将电子政务的重点放在对行业或企业的管理与服务上，即重点是开展 G2B 电子政务。这是因为企业是国民经济的载体与核心，与政府的关系极为密切。企业从成立到开展业务到消亡（被并购或破产），其每一过程都必须与政府打交道，如注册登记、纳税、年检、资格认定等。

基层一级政府机构的电子政务应该将重点放在营造社区信息化环境方面,即重点开展 G2C 电子政务。中国基层一级政府机构所承担的对企业的管理职能正在逐渐减少,其职能将更多地转向维护社会稳定,向居民提供良好的生活居住条件及快捷便利的信息服务上。所以,基层一级政府机构的电子政务建设的主要内容应该是强调对本地区的社会信息指导与服务方面。

第五节 电子政务的应用模式

作为以网络技术为核心的信息技术在政府管理与服务中的基本应用,电子政务正在世界范围内蓬勃兴起,它对传统的政府管理活动产生的影响巨大而深远,使之发生了根本性的变革。电子政务所包含的内容极为广泛,几乎可以包括传统政务活动的各个方面。

从近年来国际电子政务的发展和我国电子政务的实践来看,目前,电子政务的主要模式有 G to G 模式、G to E 模式、G to B 模式和 G to C 模式四种。

一、G to G 模式

G to G 电子政务即政府 (Government) 与政府 (Government) 之间的电子政务,又称作 G2G。它是指政府内部、政府上下级之间、不同地区和不同职能部门之间实现的电子政务活动。G to G 模式是电子政务的基本模式,具体的实现方式可分为以下几种:

(一) 政府内部网络办公系统

政府内部网络办公系统是电子政务的基础。它是指政府部门内部利用 OA 系统和 Internet/Intranet 技术完成机关工作人员的许多事务性的工作,实现政府内部办公的自动化和网络化,在实现内部资源充分共享的基础上,提高政府的作业效率和业务水平。

政府内部网络办公系统可分为领导决策服务子系统、内部网站子系统、内部财务管理子系统等。通过不同子系统的应用,使得传统的政府内部管理实现向网络化管理转型。

(二) 电子政策法规系统

颁布和实施各项政策法规是各级政府部门的一项重要工作。由于政策法规牵涉面广、信息量大、时效性强,因此,制定、发布、执行各种政策法规历来是政务活动的重要内容。通过电子化方式传递不同政府部门的各项法律、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,具有十分明显的速度和管理成本优势,既可做到政务公开,又可实现政府公务人员和老百姓之间“信息对称”。目前,众多政府机构的网站都开设了不同形式的政策法规的宣传窗口,起到了较好的作用。

(三) 电子公文系统

公文处理是政府部门的基本职能。传统的公文处理方式是依靠纸张作为载体,借