

# 电子政务复习要点（仅供参考）

Written by MikuAlpha

## 第一章 电子政务概要

### 1、电子政务的含义[19考题]

电子政务是指各种公务机构通过广泛应用现代信息技术，推动政务活动方式的变革，提高行政效率，发展民主决策进程，向社会提供优质、规范、透明的管理与服务的过程与结果。

### 2、电子政务的实质[Homework][19考题]

电子政务既是社会信息化进程的有机组成部分，又是通过广泛应用信息技术、转变职能、改革政府体制机制形成的一种新的政府管理形态。

### 3、电子政务发展的基本周期及其特征[19考题]

- (1) **孕育期**：指在政务活动的某些环节引入信息技术，或者通过信息技术的应用改善政务活动的某些工作过程和环节。
- (2) **导入期**：提出了电子政务的概念，系统地导入全新的政务活动模式。
- (3) **发展期**：指政府顺应社会信息化的发展，全面开展电子政务的建设。
- (4) **成型期**：经过了多年的建设与发展，各国的电子政务确立了基本的模式。
- (5) **拓展应用期**：在电子政务基本模式形成后，电子政务在主要领域的政务应用得到扩展，是电子政务模式变得丰富，电子政务各领域的业务应用项目的得到充分发展，电子政务的整体性及其功效更加完善，电子政务的绩效更加明显。

### 4、电子政务的基本模式（P20）

分组模式、整体模式、知识应用模式

### 5、发达国家发展电子政务的基本经验及启示[Homework]

美国

- (1) 加强组织领导，制定统一的标准规范并注重绩效评估；

- (2) 循序渐进，分步实施；
- (3) 以公众为中心；
- (4) 制定电子政务相关的法律法规。

## 瑞典

- (1) 建立强有力的领导协调机构；
- (2) 制定统一的电子政务指导标准；
- (3) 信息共享四步走；
- (4) 照顾边远地区，缩小数字鸿沟；
- (5) 动态调整电子政务政策和规划，高度重视并加强立法。

## 澳大利亚

- (1) 以政府为主导，协调建设；
- (2) 以公众为中心，优化服务；
- (3) 以标准化为支撑，促进协同办公；
- (4) 以设施建设为基础，缩小数字鸿沟。

# 第二章 中国电子政务及其发展历程

## 1、中国电子政务的发展历程

初始期、起步期、发展期、整体发展期

## 2、中国电子政务发展的目标

总体目标：增强政府公共服务能力。

提出要使电子政务应用和服务体系日臻完善，社会管理与公共服务密切结合，网络化公共服务能力显著增强。

## 3、中国电子政务发展的战略任务（P53）

- (1) 改善公共服务；

- (2) 加强社会管理；
- (3) 强化综合监管；
- (4) 完善宏观调控。

#### **4、中国电子政务的基本构架（P53）[19考题]**

- (1) 服务是宗旨；
- (2) 应用是关键；
- (3) 信息资源开发利用是主线；
- (4) 基础设施是支撑，法律法规、标准化体系、管理体制是保障。

### **第三章 电子政务与政府管理模式的变革**

#### **1、电子政务对政府部门工作人员的影响[Homework]**

政府部分工作人员行为方式带来的变化

- (1) 基础能力得到延伸与增强；
- (2) 开阔了视野，提高了判断、分析、解决问题的能力；
- (3) 大大节约了宝贵的时间和精力；
- (4) 促进了思想观念的更新；
- (5) 促进了政府部门工作人员的全面发展。

对政府部门工作人员素质能力提出了新要求（P60）

- (1) 思想道德方面；
- (2) 知识技能方面；
- (3) 公众回应能力方面；
- (4) 领导者专业化方面。

#### **2、电子政务对行政组织的影响**

- (1) 中间管理层的缩减；

- (2) 管理幅度的增宽；
- (3) 行政组织绩效的进一步改进和提高；

### 3、电子政务条件下政府管理的特征（填空重点）

知识化、信息化、虚拟化、数字化、全球化  
集成化、敏捷化、科学化、规范化、人本化（以人为本化）

## 第四章 电子政务的运营理念

### 1、电子政务运营理念的基本内容（填空重点）

民主理念、法治理念、公平理念、科学理念、责任理念  
服务理念、效能理念、系统理念、创新理念、安全理念

### 2、电子政务运营理念对传统政府管理的挑战表现在哪些方面？（P79） [Homework]

- (1) 对传统行政环境的挑战；
- (2) 对传统行政职能的挑战；
- (3) 对传统行政组织的挑战；
- (4) 对传统行政人员的挑战。

## 第五章 政府内部的电子化公务处理

### 1、办公自动化的含义

使人们利用先进的科学技术，借助各种信息通信设备完成对部分办公业务的高速处理，达到提高生产率、工作效率和质量，方便管理和决策的目的。办公自动化可以说是电子政务的一种初级形式。

### 2、政府办公自动化系统的功能模式

事务性办公自动化系统、管理型办公自动化系统、决策型办公自动化系统

### 3、政府办公自动化系统建设的目标

- (1) 通过建立内部通信和信息发布平台，使组织内部的通信和信息交流快捷通畅，实现信息共享；
- (2) 实现收、发文管理，文件管理等办公活动的无纸化和工作流自动化；
- (3) 实现文档管理自动化；
- (4) 实现综合事务处理与管理的自动化。

#### 4、我国政府办公自动化系统应用中存在的主要问题

- (1) 存在重硬件、轻软件，重理论、轻应用，重技术、轻管理等认识误区；
- (2) 部分政府部门往往将建设重点放在系统搭建方面，而忽略系统搭建后的应用，以致应用系统难以达到最佳的应用水平，无法发挥应有的实际应用效果；
- (3) 建立系统时贪大求全，把大量资金盲目投到购置一流设备上，从而使软件系统开发往往出现资金不足的现象；
- (4) 缺乏交流的氛围和环境，全国缺乏统一的协调机构，指导力量和力度不足，使部分部门处于半自流状态；
- (5) 在文档、流程、管理、监督等方面尚缺乏统一的技术标准和规范。

#### 5、政府办公自动化系统的功能

- (1) 提供电子邮件服务；
- (2) 具有强大的数据信息处理能力；
- (3) 具备多种共享方式和强大的共享能力；
- (4) 优化政府工作流程；
- (5) 具有完备的安全特性。

#### 6、政府专用公务处理系统与通用公务处理系统的集成（P104）

- (1) 用户界面的集成；
- (2) 应用系统层面的集成；
- (3) 数据层面的集成。

## 第六章 政府电子化公共服务

# 1、电子化公共服务与传统公共服务的比较(异同？)

**流程比较：** 在传统条件下的政府公共服务通常是高成本、低效率的。电子化公共服务系统通过信息流在政府、系统、用户之间流动实现服务，众多职能部门间及其业务系统之间的集成、整合。

**服务比较：**

| 类别   | 传统公共服务     | 电子化公共服务         |
|------|------------|-----------------|
| 服务理念 | 管理、监督、管制   | 以公众满意为导向、以服务为宗旨 |
| 服务平台 | 办公室、窗口、柜台  | 一站式、一网式、一表式平台   |
| 服务时间 | 8小时 * 年工作日 | 24小时 * 365天     |
| 服务地点 | 专门的服务地点    | 无地点限制           |
| 服务态度 | 郑重、严肃      | 亲切、体贴           |
| 服务效率 | 低          | 高               |
| 服务成本 | 高          | 低               |
| 服务区域 | 区域性        | 无限制             |

## 2、电子化公共服务种类的划分（P113）[Homework]

- (1) 按服务对象划分；
- (2) 按具体行政职能划分；
- (3) 按社会活动领域划分；
- (4) 按行政行为的性质划分；
- (5) 按电子政务发展阶段划分；
- (6) 按服务方式划分。

## 3、电子化公共服务的发展趋向

从以政府为中心到以民众为中心

## 4、要创新发展我国政府的电子化公共服务必须解决的问题[Homework]

- (1) 变革电子化公共服务的模式；

- (2) 重视服务设计；
- (3) 注重电子化公共服务端资源建设；
- (4) 警惕“数字鸿沟”现象的继续蔓延；
- (5) 关注电子化公共服务的成本控制；
- (6) 加强电子化公共服务管理体系建设；
- (7) 建立科学的电子化公共服务绩效评价机制。

## 第七章 政府信息资源及其价值

### 1、政府信息资源的含义

政府信息资源是指政府部门在履行管理职能过程中产生、获取的信息资源。

### 2、政府信息资源的基本价值（P135）

战略资源、政府管理资源

### 3、政府信息资源开发利用与管理和电子政务的关系[Homework]

- (1) 政府信息资源开发利用与管理是电子政务的重要组成部分，两者是一个有机整体；
- (2) 政府信息资源开发利用与管理和电子政务之间相互促进，互为支撑。

### 4、政府信息资源建设的原则

- (1) 统一规划，共建共享；
- (2) 分阶段、分层建设；
- (3) 统一规范、统一标准；
- (4) 科学性与实效性相结合；
- (5) 充分发挥多种机制作用。

### 5、政府信息资源规划的核心内容

- (1) 调查分析信息需求和数据流；
- (2) 识别与信息资源有关的政府的战略任务规划和任务及其中的各种组成要素；

(3) 确定政府的战略信息需求，全面评估目前的环境条件，建立描述政府的业务、活动、信息的管理模型，明确信息资源建设的目标，制订战略实施计划等；

(4) 制定信息资源管理基础的规范和标准；

(5) 建立政府部门主要职能领域的信息系统框架，在大量的分析综合工作的基础上建立系统功能模型、数据模型和信息体系结构模型。

## 6、政府信息资源开发利用的原则（P145）[Homework]

(1) 以人为本的原则；

(2) 平等原则；

(3) 效能原则；

(4) 与经济社会发展需要和要求相适合的原则。

## 7、政府信息资源管理职能实现方式的特点

(1) 注重发挥政策体系的作用；

(2) 注重体现制度规范的重要价值；

(3) 强化服务而不是管制；

(4) 软硬兼施，强调“指导”；

(5) 用看得见的“手”（行政手段、政策制度手段）与看不见的“手”（利益机制、市场机制）实现信息资源的优化配置。

# 第八章 电子政务安全管理

## 1、电子政务环境中的安全威胁（P159）

(1) 人为因素

(2) 技术系统因素

(3) 安全管理因素

(4) 自然因素

## 2、电子政务的安全目标[Homework]



- (1) 通过技术自主化保障安全
- (2) 保护信息资源
- (3) 持续安全保障
- (4) 电子政务功能指标（保密性指标、完整性指标、功能性指标、可用性指标、可追溯性指标）

### 3、电子政务安全的总体策略

国家主导、社会参与，全局治理、积极防御，等级保护、保障发展。

### 4、电子政务安全保护技术[Homework][19考题]

- (1) 数据加密技术
- (2) 信息隐藏技术
- (3) 安全认证技术

### 5、电子政务安全防范技术[Homework][19考题]

- (1) 反病毒系统
- (2) 防火墙系统
- (3) 虚拟专用网络
- (4) 入侵检测系统
- (5) 物理隔离系统

## 第九章 电子政务法制建设

### 1、电子政务立法的重要性（P173，不详细）

- (1) 信息安全面临着网络安全、信息安全、个人隐私、国家安全等方面的新问题，这些问题给电子政务发展带来前所未有的挑战。
- (2) 依法行政是现代行政法的核心与首要原则。
- (3) 电子政务比其他信息化领域更加依赖于优化的法制环境。

### 2、电子政务立法存在的问题[Homework]

- (1) 立法环境不完善
- (2) 法律体系不完备
- (3) 法规缺失
- (4) 执法困难

### 3、电子政务法制建设中亟待解决的重要问题

#### 宗旨

推动政府信息公开、提高政务办公效率

#### 原则

- (1) 以用户为中心的原则；
- (2) 坚持突出重点、层层推进的原则；
- (3) 立足现实需求、保持前瞻性。

#### 体系构建[Homework]

- (1) 制定以信息公开及隐私保护为核心的信息法；
- (2) 建成标准统一、功能完善、安全可靠的政务信息网络平台，逐步实现同级和上下级政府机构之间的信息交换和信息共享；
- (3) 健全信息安全保护的法律；
- (4) 建立电子政务的监督与保障机制；
- (5) 应当有明确的立法、执法部门。

## 第十章 政府流程的设计与优化

### 1、政府流程的含义[19考题]

略

### 2、政府流程的特性（P195）

约束性、确定性、稳定性、可操作性

### 3、政府流程的种类

- (1) 依照其法定的效用，可分为强制性与选择性两种
- (2) 依照其效力范围，可分为内部流程与外部流程两种
- (3) 依照工作行为的性质，可分为立法性、执法性、司法性流程三种
- (4) 依照其精细程度，可分为一般流程、作业流程、动作流程三种
- (5) 依照其工作内容性质，可分为文件流程、档案流程、会议流程、信访流程、基建管理流程、物材采购供应流程、服务流程等
- (6) 依照各步骤运行的路线形式，可分为串联型、并联型、复合型三种流程

### 4、为什么说电子政务对政府流程有着特殊的依赖性？

- (1) 正是由于确定化流程的存在，才有了信息技术的应用空间
- (2) 有确定化流程的存在，电子政务才能产生真正的效益
- (3) 电子政务在一定意义上可以说是一种基于流程的政府管理形态，因此，电子政务需要流程，没有流程也就没有电子政务。

### 5、政府流程设计的基本原则（填空重点）[Homework]

合法、合理、适应、协调、简便、有效

### 6、政府流程设计的主要任务

- (1) 明确具体对象，明确具体目标。
- (2) 明确有关过程与环节的目标与任务。
- (3) 确定有效完成任务所需要的工作步骤的内容与数量。
- (4) 确定各工作步骤间合理的最佳次序。
- (5) 确定每个工作步骤应采用的方式。
- (6) 以文字、图表等形式准确地表述上述分析规划的结果，形成流程说明、程序手册、流程图、决策表等文件。

### 7、如何进行政府流程优化？（P204）

# 第十一章 中国电子政务发展战略

## 1、电子政务发展战略的基本模式[Homework]

- (1) 以电子行政为核心的战略模式
- (2) 以电子服务为核心的战略模式
- (3) 以电子社会为核心的战略模式

## 2、国家信息化战略

### 宗旨

为我国的社会主义现代化建设服务、为我国的国民经济和社会发展服务

### 战略目标

综合信息基础设施基本普及，信息技术自主创新能力显著增强，信息产业结构全面优化，国家信息安全保障水平大幅提高，国民经济和社会信息化取得明显成效，新型工业化发展模式初步确立，国家信息化发展的制度环境和政策体系发展完善，国民信息技术应用能力显著提高，为迈向信息社会奠定坚实基础。

### 内容

国民经济信息化，电子政务，先进网络文化建设，社会信息化，综合信息基础设施建设，信息资源的开发利用，信息产业发展，国家信息安全保障体系，国民信息技术应用能力与信息化人才队伍建设。

### 战略方针

统筹规划、资源共享，深化利用、务求实效，面向市场、立足创新，军民结合、安全可靠。

## 3、电子政务战略实施阶段策略模式的优缺点（P228）

# 第十二章 中国电子政务的发展基础

## 1、电子政务的发展基础表现在哪些方面？

- (1) 法律政策基础；
- (2) 管理基础；
- (3) 信息资源基础。

