

第一章

办公自动化（OA）是指将计算机技术、通信技术、系统科学及行为科学应用于传统的数据处理技术难以处理、数量庞大且结构不明确的包括非数值型信息的办公事务上的综合技术。办公信息系统（OIS）是指将计算机科学、信息科学、地理空间科学、管理科学、行为科学和网络通讯技术等现代科学技术为支撑、以提高专项和综合业务管理和辅助决策的水平为目的的综合型人机信息系统。

电子政务的实现必须依托高效的 OA 平台，OA 是电子政务的基础，电子政务是 OA 的延续。电子政务是指高效、开放的政府凭借计算机技术、现代通讯技术等高新技术在安全可靠的网络平台上全方位行使管理职能开展政务活动。

电子政务的内涵：**1.主体是政府机关 2.范畴涵盖政府机关内、外的管理与服务工作 3.重点是”政务“不是”电子“**

电子政务的社会背景：**1.建设高效的政府（推行电子政务内在动力） 2.信息化、民主化的需求与发展趋势（推进电子政务向前发展的社会因素） 3.信息技术的应用与普及（有一站式、一网式、一表式办公）**

电子政务的基本模式有：**G2G、G2C、G2B**

G2G 是电子政务的基础工程，应用于四种不同工作关系的政府机关：**1.隶属关系 2.业务指导关系 3.平行关系 4.不相隶属关系**

G2G 旨在互通、共享信息，加强协调机制，实现网上交互式协同办公，提高办事效率和政务透明度。

G2B 旨在打通各政府部门的界限，实现业务相关部门在资源共享的基础上迅速快捷的为企业提高各种信息服务，精简工作流程，简化审批手段，提高办事效率，减轻企业负担，为企业的生长和发展提供良好的环境。

G2C 旨在为广大社会公众提供与政府对话、交流的机会，直接受益于电子政务，缩短政府与公众的距离，成为政府实施民主政治的窗口。

国外电子政务的发展

美国是电子政务的倡导者，目标是以顾客为导向。美国电子政务的发展已比较成熟，信息技术在政府中的应用主要体现在一下几个方面：**1.政务公开 2.网上服务 3.政府部门政务管理电子化。**

美国电子政务发展迅速的原因：**1 有良好的信息基础 2.重视在信息技术和信息产业领域的投资 3.政府部门与学术界形成初步的理论成果和实践解决方案 4.为实现电子政务，一些组织相继成立 5.政府机构重视电子政务的实施，并通过制定统一规划、标准和法律法规来规范政务的发展**

在电子政务实施方面，美国实行分阶段实施的策略，由简单到复杂，由易到难。第一阶段为初始阶段，主要提供一般的网上信息；第二阶段，进一步发展门户网站，实现初步协作；第三阶段，实现政府业务的重组；第四阶段，建立具有适应能力的政务处理系统。

美国电子政务改造的途径：**1.变动行政流程 2.加强基础设施建设 3.改变传统政府行为**美国推动政务的进程中，一个主要特点是注重实际应用，为企业公众服务，实现资源共享

英国在 1995 年提出《电子政务研究报告》，1996 年 11 月公布“直接政府”计划，提出“新生态的公共服务”。政府提出的电子政务的目标：

- 1.运用电子形式传输政府为公众提供的公共服务，为公众提供更好、更有效率的服务
- 2.改善行政效率，提高政府工作的公开化与透明度
- 3.替纳税人看紧钱包，保护纳税人的利益

英国政府遵循的基本原则：1.多选择性 2.强调信任 3.可取性 4.注重效率 5.合理化
6.信息公开 7.保障信息安全

英国政务涉及的内容：1.电子传输服务 2.政府流程改革 3.公共服务的整体实现方式
4.电子公众信息系统

2000 年 4 月，英国政府发布电子政务战略，指出要在 2008 年实现政府所有的交易、公务处理、服务通过电子方式进行。

政府业务程序改革着重于政府内部及政府间的信息传输建设和建立整体的信息传输。

英国建设电子政务的进程中一个显著特点是推动社会信息化。

日本在 1993 年 10 月制定《行政信息推进共同事项行动计划》。

它的行政信息计划的目标是：1.建立能满足公众需要的政府

2.使信息技术的利用，成为行政组织活动所不可或缺的一环

3.通过政府内部沟通顺畅、资源共享，促进政府决策有效，提高政府服

务品质和效能

4.确保信息安全的前提下，实现通讯网络、资料电子化的信息处理

2000 年 3 月日本政府启动“电子政务工程”，主要内容是通过网络系统办理各种申请、审批等手续，实施政府网上采购。

日本电子政务工程主要的基础建设：

1.政府机关内部因特网以及情报信息化的基础作业

2.综合行政网络的相互连接 3.申请、发出手续的在线化

4.地区情报信息基础作业 5.居民户口管理网络系统的建设

新加坡政府在 1981 年推出“信息事务计算机化计划”，20 世纪 90 年代中期，新加坡政府信息化的主要任务是加强政府和新加坡人民的联系。新加坡的电子政务系统完全是受国家控制。

韩国政府从 20 世纪 70 年代末开始逐步推进政府信息化，90 年代末正式开始建设电子政务。1978-1986 年是政府信息化的开始阶段，1986-1996 年是电子政务的准备阶段，1996 年到现在是韩国电子政务正式推进阶段。

法国电子政务建设的主要措施是：

1.行政管理部门开放政府信息，通过网络为社会提供各种窗口式服务

2.国家和地方政府增设一些公共端点，帮助信息产品进入家庭

3.鼓励学校等机构应用网络

4.提高政府在国际社会中的竞争力

德国提出“全体上网”计划，政府鼓励社会各界联合加大信息技术的发展。经济界成立了以信息技术产业为核心的“德国 21 世纪”协会。

以电子政务为核心的政府信息化是推动我国国民经济信息化的关键。

中国的电子政务发展的阶段（脉络）：

1. “办公自动化”（OA）阶段----20 世纪 80 年代至 90 年代
2. “三金工程” ----始于 20 世纪 90 年代初期
3. “政府上网工程” ----始于 20 世纪 90 年代末期
4. “三网一库” -----始于 21 世纪初期

我国 OA 系统建设的发展历程和现状，大致可分为三个阶段：

- 1.早期阶段：抓硬件环境建设
- 2.中期阶段：解决安全保密问题
- 3.最早发展阶段:各类信息在网上有限单轨运行，实现 OA 系统辅助决策的功能

OA 的有效开展是电子政务基础之基础。

1993 年，中央政府主导的以政府信息化为特征的系统工程-----”三金工程“启动。

三金工程是金关工程、金卡工程、金税工程，它旨在推动信息化的基础设施建设走向深入，立足于在重点行业和部门传输数据和信息，提高工作绩效。

金关工程是国家为提高外贸及相关领域的现代化管理和服务水平而建立的信息网络系统。

金卡工程旨在推动银行卡跨行业务的联营工作，有效地遏制了以伪造假单证、假批文和假印章进行的“三假”走私、骗汇、骗税活动。

金税工程的首期工程是建立增值税专用发票计算机稽核系统，目的是通过先进的计算机网络技术，实现全国税务机关信息共享，全面加强对税收各税种、各环节的监控和管理。

金子工程：金财、金审、金盾、金农、金水、金质。

1998 年，我国第一个严格意义上的政府网站“青岛政务信息公众网”。

国务院明确利用 3-5 年的时间组织建立以“三网一库”为基本架构的我国系统政务信息化的枢纽框架。“三网一库”之所以成为我国系统政务信息化的枢纽框架，是因为他是行政决策的指挥系统。

“三网”是指办公业务网（内网）、办公业务资源网（专网）、政府公众信息网（外网）

“一库”是指信息资源数据库

“三网一库”是旨在实现政府机关信息资源的共享和快速传递，逐步实现网络化协同化办公，节省人力、物力与财力，提高工作质量和工作效率。

电子政务的基本功能：1.有利于推动政府职能转变 2.有利于提高政府的办公效率

3.有利于促进社会信息化建设

4.有利于公众充分享受政府提供的公共服务

5.有利于促进政务公开和廉政建设

6.有利于加强行业管理

转变政府职能，就是要调整政府的权利结构，以行政审批制度为立足点。逐步实现由“管制主导型”政府向“服务主导型”政府转变。促进政府职能转变最中心、最关键环节是适应市场经济要求，适应世贸组织要求的行政审批制度。

电子政务是社会信息化的中心环节。

传统政务的特征是容易使政府疏远人民群众，容易在中间环节发生腐败和“肠梗阻”。

我国政府四个管理职能：**经济调节、市场监管、社会管理、公共服务**

中国电子政务的效益：**1.加强市场监管，增加政府税收，减少外汇流失**

2.节省人力，降低成本

3.政府服务效率和质量提高

4.带动基础设施建设和 IT 业的发展

政府通过应用信息技术，建立信息网络，降低进政府办事的“门槛”。

政府服务效率和质量提高**公众获得信息的成本大幅度下降。**

政府为民众服务的效率提高。

IT 基础设施的改进是电子政务发展关键性的第一步和启动器。

最大限度利用信息资源是电子政务效益的直接体现。

我国 2003 年的电子政务建设工作将主要围绕“**两网一站四库十二金**”展开。

中国电子政务的建设的目标：

1.标准统一，功能完善，安全可靠的政务信息网络平台发挥支持作用

2.重点业务系统建设取得显著成效

3.基础性、战略性政务信息库建设得重大进展，信息资源共享程度明显提高

4.初步形成电子政务网络与信息安全保障体系，建立规范的培训制度，与电子政务相关的法规和标准逐步完善。

中国电子政务的主要任务：**1.建设和整合统一的电子政务网络 2.建设和完善重点业务系统**

3.规划和开发重要政务信息资源 4.积极推进公共服务

5.完善电子政务标准化体系 6.加强公务员信息化培训和考核

7.加快推进电子政务法制建设

8.基本建立电子政务网络与信息安全保障体系

中国电子政务建设的指导思想：**以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，适用改革开放和现代化建设对政务工作的需求，转变政府职能，提高工作效率和监管的有效性，更好的服务人民群众；以需求为导向，以应用为促发展，通过积极推广和应用信息技术，增强政府工作的科学性、协调性和民主性，全面提高依法行政能力，加快建设廉洁、勤政、务实、高效的政府，促进国民经济持续快速健康发展和社会全面进步。**

中国电子政务建设坚持的原则：**1.统一原则，加强领导 2.需求主导，突出重点**

3.整合资源，拉动产业 4.统一标准，保障安全

中国电子政务的实施策略：**1.全盘规划，统一标准 2.政府先行，带动社会**

3.先易后难，循序渐进 4.适用为上，注重效益

5.提高认识，培养人才

西部经济欠发达地区-----”有用”原则

中部----- “适用”原则

东部经济发达地区-----”好用 “原则

办公自动化系统：利用先进的科学技术将办公人员和计算机技术、网络技术、现代办公用品等先进设备结合起来构成人机处理系统。

它是 20 世纪 70 年代产生的，20 世纪 80 年代在我国普及和应用，基本任务是利用先进的科学技术，使人们借助各种信息设备解决对部分办公业务的处理，达到提高生产率，工作效率和质量。

我国办公自动化的三个阶段：

1.第一代办公自动化系统，是从 20 世纪 80 年代中期到 90 年代中期，以个人电脑、办公套件为标志，实现数据统计与文档写作电子化。

2.第二代办公自动化系统，是从 90 年代中期开始的以网络技术和协同工作技术为主要特征，实现工作流程自动化。

3.第三代办公自动化系统，以知识管理为核心。

传统办公系统和现代化办公自动化系统的最本质的区别：信息存储和传输媒介的不同。

电子政务应用与办公自动化系统既紧密相关，又在应用侧重点、用户群体以及采用的技术等方面都有所差异。二者不同点：

1.应用定位不同。电子政务侧重于政府部门以及跨部门、系统和地区的应用；办公自动化系统的应用重点在部门内部，集中于办公人员的个人层面。

2.应用主体不同。电子政务应用于各级政府部门和其他公共管理部门；办公自动化系统应用于所有的党政机关和企事业单位。

3.系统用户不同。电子政务用户范围很广，有政府和企事业单位的工作人员和社会公众；办公自动化系统用户多为办公人员。

电子政务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。

办公自动化的基本模式：1.事物型办公系统

2.管理型办公系统（具有事物型的全部功能，同时具有管理信息系统（MIS）功能）

3.决策型办公系统（具有管理型的功能，增强辅助决策功能 DDS，具备由专家系统和人工智能保障的决策功能）

现代办公自动化系统建设的目标：摆脱时间和地域的限制，让各级各类的工作人员一起来协同工作，共享知识和信息。

办公自动化系统的特点：1.在使用对象上，办公自动化系统的定位广泛

2.在功能范围上，办公自动化系统包括传统公文处理、文档资料管理等

3.在信息内容上，办公自动化系统涉及的信息形态向多元化发展

4.在表现形式上，办公自动化系统建立在 Internet 基础上

办公自动化系统的功能：提供电子邮件服务；具有强大的数据信息处理能力；

具有多种共享方式和强大的共享能力；优化政府工作流程；

具有完备的安全特性（安全性控制功能成为办公自动化系统得以投入使用的先决条件）

政府门户网站是电子政务系统的一项重要组成部分，是实现电子政务首先要解决的问题。

政府门户网站：由政府部门统一建立的门户网站，通过接入高速互联网实现资源共享，是电子政务统一的对外窗口，是为公众、企业或下属单位等提供信息和服务，并使用户以最简单的操作方法，方便、快速找到自己所需信息的主要途径。

政府门户网站的基本要求：友好的网站界面；清晰的网站导航；完善的帮助系统；

完整的信息资源保障；完善的在线服务

政府门户网站所提供的服务：政府新闻、统计资料、政府出版物、数据库查询、问题咨询、邮件列表、服务承诺、隐私保护政策、办事指南、政务公告、网上投诉、网上招标、网上采购、网上缴费等

各国发展电子政务分为 5 个阶段：1.创建阶段 2.提高阶段 3.双向沟通阶段

4.价值交换阶段 5.统一整合的电子政府阶段

美国把电子政务分为 4 个阶段：1.初始阶段，主要是提供一般的网上信息，进行简单的事务处理，技术复杂程度有限；

2.进一步发展门户网站，进行更复杂的事务处理，实现初步协作，技术复杂程度逐步提高；

3.实现政府业务重组，建立集成系统以及复杂的技术体系

4.建立具有适应能力的政务处理系统，实现政府与企业，公民的互动式交流与服务，建立高度复杂的技术支持系统。

政府门户网站的作用：

1.是电子政务建设的基础，是实现“三网一库”中外网应用的主要组成部分

2.是一个地方电子政务建设好坏的标志，是电子政务取得成效的基础，对电子政务的推广应用有非常重要的影响

3.是全社会理解、支持政府的窗口

政府门户网站是电子政务“三网一库”建设中连接内网和外网的桥梁，是连接政府和政府、政府和公众、政府和企业的纽带。电子政务的功能和内容是通过**政府门户网站**的形式表现出来的。

公众服务系统：政府部门根据社会公众的服务需求，通过互联网技术等不同渠道为社会公众提供各种信息和服务的系统。

公众服务系统的功能：政务信息发布；社会公众意见收集；公共事务处理

公众服务系统的设计与开发工作必须遵循的原则：1.以社会公众为中心提供服务

2.建立适合我国国情的公众服务系统

3.建立完善的信息发布管理机制

4.建立完善有效的信息反馈机制

5.建立坚固、稳定、管理功能强的

Internet/Intranet 网络平台，为社会公众提供方便、快捷、优质的 24 小时服务

公众服务系统的内容：1.面向公民的服务 2.面向企事业单位的服务

3.面向社会各个方面提供的一般应用服务及信息发布（包括各类公开信息和一般的、非敏感的社会服务）

公众服务系统的具体服务内容：交通；个人事务；信访；预约；教育；就业；税务；保险；

政法；居家生活；文娱；商业；旅游

政府信息资源：一切产生于政府内部或虽然产生于政府外部但对政府活动有直接影响的信息资源的总称。

信息资源管理是分配和监控系统资源的使用状态。

信息资源规划（20 世纪 80 年代中期）：对政府部门信息的采集、处理、传输、使用的全面规划。核心：运用先进的信息工程和数据管理理论及方法，通过总体数据规划，打好数据管理和资源管理的基础，促进实现集成化的应用开发。

建立信息资源管理系统的目的：通过使政府内外信息流畅通和信息资源得到有效利用，来提高政府管理的效益。

做好信息资源规划工作的意义在于：1.理清并规范表达用户需求，落实“应用主导”的原则。
2.整合信息资源，消除“信息孤岛”，实现应用系统集成

信息资源管理系统：从满足政府内部对资源管理的实际需要出发，以传统的手工管理流程为依据，以电子化网络化管理方式为基础，实现资源网络化管理的全过程。

信息资源是全球经济进入 21 世纪，每个国家，每个城市都必须高度重视和重点建设的核心战略资源。

信息资源管理系统包括：电子信息资源库管理子系统；办公业务资源管理子系统；
公众信息服务子系统

信息资源管理系统的解决方案：1 分布式处理
2.信息采集与交换（电子信息资源库以数据资源位核心）
3.信息资源管理
4.信息内容发布与利用
5.安全维护（电子政务应用系统平台提供基于系统级、数据库级、记录级、字段级四级安全加密措施，有效保护了电子信息资源库数据的安全。）

决策支持系统（DSS）是 20 世纪 80 年代，在管理信息系统（MIS）基础上发展起来。

管理信息系统是利用数据库技术实现各级管理者的管理业务。

决策支持系统是以模型库系统为主体，通过定量分析进行辅助决策。

决策支持系统的特点：1.辅助决策者解决半结构化或非结构化的问题

2.允许用户试探几种不同的决策方案

3.具备决策支持模型的管理功能

4.把数学模型或分析技术与数据存储和检索功能结合起来

5.系统具备友好的人机交互界面

6.系统具备良好的适应能力，可以满足不同环境和用户的需求

决策支持系统的主要任务：为政府领导的日常办公提供有效服务。

建立政府系统电子信息枢纽，通过广泛收集和加工处理各类信息，使领导全面及时的掌握各方面的动态。

为领导提供高效、安全、灵活的指挥调度手段

决策支持系统的组件：**数据管理子系统；模型管理系统；用户界面系统；用户**
决策支持系统的数据库包括在**数据仓库**中。数据仓库用于**管理决策支持的面向主题的、集成的、稳定的数据集**。数据仓库由**基本数据、历史数据、综合数据、元数据**组成。

决策支持系统的用户主要是**政府部门的管理者**。

决策支持系统包括**原始数据层、数据仓库层、数据集市层、前端展示层**

原始数据层的数据来源：**本政府部门业务数据；本政府部门之外的其他政府业务数据**
其他非政府业务的数据

原始数据层的功能：**数据的清洗、转换、导入；内部业务子系统与本系统的接口；**
预警机中预警模型参数的设置和调整；
用于获取其他外部业务系统数据的接口

数据仓库层：**是将各种来源的数据按照系统设计的规范组织和管理起来，形成数据仓库，为后续的数据分析提供完整的数据源**。包括：**数据仓库和元数据控制数据库**

数据集市：**根据数据仓库提供的数据，通过业务分析系统和预警机的处理，形成前端联机分析所需的所有模型元**。

决策支持系统的功能特色：**个性化页面生成系统；强劲的数据维护支持能力；**
多维分析工具（随机查询；在线分析；数据挖掘；多维展现；即席报表）

决策支持系统运行的具体步骤：

- 1. 智囊系统利用信息系统提供的信息，制定各种可行的决策方案**
- 2. 智囊系统通过电子政务系统提供的平台将决策方案上报给决策系统**
- 3. 决策系统将根据信息系统生成的决策信息来确定最优的决策方案，并生成必要的决策指令。**
- 4. 决策系统通过电子政务平台把决策指令下发给决策执行系统和监督系统**
- 5. 在监督系统的监督下，有决策执行系统负责贯彻执行决策指令**
- 6. 决策指令的执行情况和结果将通过信息系统反馈给智囊系统**
- 7. 智囊系统将根据具体情况向决策系统提供反馈信息或决策修正方案**
- 8. 决策系统针对反馈信息或修正方案确定新的决策，并下发执行**

决策支持系统在我国电子政务面临的问题：**1. 可用的各类数据信息有限，基于数据仓库技术的决策支持系统缺乏坚实的基础**

2. 数据仓库产品价格昂贵，限制新一代决策支持系统在我国推广速度

3. 新一代决策支持系统所需的支撑平台几乎全依赖进口，安全性无法保证

专家系统：**一种模拟专家决策能力的计算机系统。**

专家系统以**逻辑推理**为手段，以**知识为中心**解决问题。

专家系统的组成结构：**知识库（储存专家解决问题的知识）；推理机（控制推理过程）；**
使用者接口（提供使用者与专家系统的接口）；
解释机（提供解释与咨询功能）
知识获取接口（提供编辑、增删知识库功能）
工作记忆区（储存推理过程中的事实）

20 世纪 80 年代末 90 年代初，决策支持系统与专家系统结合，形成智能决策支持系统。
知识作为第三种资源，将成为经济社会发展的首要资源。

知识管理：对一个组织所拥有的和所能接触的知识资源，进行识别、获取、评价，从而充分发挥作用的管理过程。

知识管理的核心是对知识的开发、管理和利用。知识分为结构化知识（有形的知识）与非结构化知识（储存于人脑中的无形知识）。

结构化知识的管理成为知识管理初始阶段的核心内容。

结构化知识包括：资料、信息、知识；

结构化知识管理分为三个阶段：1.资料管理

2.建设资料分析与信息挖掘队伍，挖掘有价值的信息

3.对各种有价值的信息进一步分析和过滤，形成知识

知识管理的目的：1.增加组织整体知识的存量与价值

2.应用知识以提升技术、产品与服务创新的绩效以及组织整体对外的竞争力

3.促进组织内部的知识流通，提升成员获取知识的效率

4.指导组织知识创新的方向

5.协助组织发展核心技术能力

6.有效发挥组织个体成员的知识能力与开发潜力

7.提升组织个体与整体的知识学习能力

8.形成有利于知识创新的企业文化与价值观

政府的知识管理就是对其所拥有的知识资源进行管理的过程。

政府知识管理的目的：更好的为公民服务，把促进国家和社会的发展作为政府一切活动的根本出发点。

知识管理系统：一种集管理方法、知识处理、智能处理乃至决策和组织战略发展规划与一体的综合系统。

它包括：1 知识管理的基础措施 2.政府部门业务流程的优化 3.知识管理的方法

4.知识的获取与检索 5.知识的传递 6.知识的共享

知识管理系统具备知识管理的4个基本职能：外化、内化、中介、认知过程（知识管理的终极目标）

政府组织自身的知识管理系统包括：

1.清晰界定政府各部门的管理职能和运作程序，向社会明示

2.建立政府内部网络作为全社会的一种信息源

3.组织内部知识的编码化

4.与企事业单位、大专院校、科研单位、军队等建立信息交流和共享制，政府信息及时向公民公开

5.在组织内部建立知识主管或信息主管

在电子政务中，政府知识管理平台的建设最基础和最重要的内容

知识管理平台：以知识管理理论为设计思想，力求使软件充分体现知识管理思想，为政府进行知识管理提供有效的解决方案。

知识管理平台设计体现的知识管理原则：1 知识积累、交流、共享

2.在使用中管理知识

3.自下而上的知识管理

知识积累是实施知识管理的基础，知识交流是使知识体现其价值的关键环节。

第四章

电子服务：通过现代信息技术等电子化手段，使政府为社会提供的公共服务得以充分实现的过程与结果。

公共服务：为社会公众提供的、基本的、范围广范的、非营利性的服务。

政府电子服务的特性：1.大众化的服务 2.是基本服务 3.内容广泛的服务 4.非营利性服务

电子政务的基本目标-----改革公共服务

电子服务与电子政务的关系：一个政府提供的电子服务的好坏直接影响电子政务的进展，它是电子政务建设的衡量器。电子政务的稳妥发展，可以进一步完善其所提供的电子服务的质量。二者相互依存，相互推进。只有在提供电子服务的过程中使政府和公众都切身体会到办事效率的提高、服务质量的改善，电子政务的发展才有广阔的前景。

电子政务的核心理念-----全心全“E”为公众服务 电子政务的核心内容是电子服务 政府的管理理念从“为民做主”转变为“为民服务”；从“公众要讨好政府”转变为“政府要讨好公众”。

电子政务中，以公众需求为导向并向其提供优质和高效的公共服务是其唯一宗旨。 公众对所获得的公共服务的满意度是衡量政府在公共管理上成效程度，衡量政府工作人员是否称职的一个主要依据。

表5-1 电子化公共服务与传统政府公共服务的比较

比较项目	电子化公共服务	传统政府提供的公共服务
服务理念	以公众满意为导向、以服务为宗旨	管理、监督、管制
服务平台	一站式、一网式、一表式平台	办公室、窗口、柜台
服务时间	无时间限制	传统八小时工作制
服务地点	无地点限制	有专门的服务地点
服务态度	“慈母式”	“严父式”
服务效率	高	低
服务成本	低	高
服务区域	无限制	区域性

对公民

电子服务的种类：按服务对象划分-----坚持以“**顾客为中心**”的原则 **对企业**
对其他政府部门

按行政职能划分 { **中国人民银行 海关总署 国家旅游局 国家卫生部**
教育部 税务总局 国家工商总局 文化部
商务部 铁道部

按电子政务的发展阶段划分 { **单向发布 简单交互 在线应用**
变革发展

单向发布的特征是**进入互联网，设置内容与结构简单的网站。**
简单交互的特征是**开始有交互性，实现简单的双向信息交流。**
在线应用的特征是**公众可以通过在线操作获得所需要的绝大多数有用信息，与政府进行即时的信息沟通，并能足不出户完成相关事项的处理。**可以提供的电子服务有：**缴纳税费，驾照办理，缴付罚款，办理许可证，申领牌照，发布投标邀请，组织投标等。**
变革发展的特征是**全面改进政府管理，重塑政府与公众的关系。**

按服务方式划分 { **信息发布 电子邮件 表格下载 电子合同**
电子会议 电话呼叫中心

电子合同是指**当事人之间通过应用电子管理和数据交换系统，设立、变更、终止财产性民事权利和义务关系的交易协议。**
电子会议是**使工作人员可以利用多媒体、视频、电子邮件、BBS 等来互相讨论并作出决策获得出解决问题的办法。**
电话呼叫中心**不光接电话，还可以定期电话给最需关注的人群，还能处理信件、电子邮件、短信、传真等多种信息资源。**

我国的电子政务处于初级阶段，电子服务种类有限
我国政府目前实际提供的电子服务 { **电子采购 电子税务 电子邮政 电子资料库**
电子化公文 电子认证 电子审批 电子支付
电子监控 电子咨询 应急联动服务
公共电信服务系统（电话呼叫中心）

电子税务包括**电子申报和电子结算。**
电子申报指**纳税人利用各自的通信网络系统直接将申报资料发送给税务局，不必亲临税务局。**
电子结算指**国库根据纳税人的税票信息，直接从其开户银行划拨税款的过程。**
我国开展的电子邮政服务主要是**实物函件到电子函件，电子函件到电子函件，电子函件到实物函件。**
电子认证包括**电子签章认证、电子身份认证、证件查验等。**
电子签章是**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、个人信用等身份识别信息，通过网络实现政府的各项便民服务程序。**
应急联动服务是**通过一个通信系统与信息系统集成的平台，统一协调公安、消防、急救、交警、公共事业、民防等政府部门，为公民提供快速、及时的各种救助和相应的服务。**
电子服务是电子政务的核心和本质。
电子政务的发展趋势

电子服务的发展首先是表现在广度方面。随着电子政务的不断发展，电子服务将同步实现服务领域、服务方式、服务提供者范围的扩展。

- 在服务领域的扩展方面，电子服务将向更广阔的应用领域开拓。
- 在服务方式的扩展方面，将呈现多样化局面。
- 在服务提供者范围的扩展方面，政府不再是电子服务的唯一提供者。

电子服务的发展表现在深度方面，将主要体现在服务质量的全面提升方面。具体表现：

- 各项电子服务切实以顾客为导向
- 切实使电子服务产生比传统服务更加优化的服务特性

- 公共服务民营化的目的：
- 1.利用市场机制改善政府服务的质量
 - 2.缩小政府职能范围，减少对社会事务的直接干预
- 民营化的好处：
- 1.降低政府的投入，降低服务成本
 - 2.增加公众对公共服务进行自主选择的机会促进服务质量的提高

现代政府管理中的顾客是指受政府管理行为和政策行为影响的人或组织。一般分为外部顾客和内部顾客。外部顾客指政府服务的对象；内部顾客指政府内部参与下一阶段工作的机构或人员。顾客导向指站在顾客的立场上思考问题，视顾客为自己最重要的财富，重视与顾客之间建立长期互动关系，正视服务绩效，以追求顾客满意为目标。

以顾客为导向的电子服务将确立一整套有效的运行机制，重点解决以下几个问题：

- 顾客确认
 - 需求确认
 - 方法措施确定
 - 主动提供
 - 绩效评审
 - 服务发展
- 电子服务的服务特性：
- 功能性
 - 可靠性
 - 安全性
 - 时间性
 - 经济性
 - 可选性
 - 直接性
 - 无缝性
 - 充分性
 - 公正性
 - 舒适性
 - 周到性

- 积极促进我国电子服务的发展措施：
- 强化对电子服务的认识
 - 注重电子服务资源建设
 - 重视服务设计
 - 警惕“数字鸿沟”现象的继续蔓延
 - 关注电子服务的成本控制
 - 加强电子服务管理体系建设
 - 建立科学的电子服务绩效评价机制

电子服务的本质是服务，资源是服务的根本。

数字鸿沟指在全球化数字进程中，不同国家、地区、行业、人群之间由于对信息、网络技术应用程度的不同以及创新能力的差别而造成的“信息落差”“知识隔阂”和“贫富分化”特别是因地域、教育水平和种族不同的群体在掌握和运用网络等数字化技术上存在的差异，进而导致个群体在信息时代所面临的机遇差别巨大的现象。

对电子服务绩效进行管理的关键是建立绩效评价机制，而绩效评价的关键在服务绩效的评价指标体系。

服务绩效指标包括：经济 效率 效果 公平

电子政务运营理念：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 文化理念 形象理念 系统理念 创新理念 安全理念
网络犯罪的特性：广泛性、多样性、隐蔽性。

为了确保网络安全,维护网络秩序，必须加强以下四个方面的立法：

- 1.关于打击网络犯罪的刑事法律。
- 2.制定维护网络信息安全的法律法规。
- 3.加强政府调控，维护稳定的法律法规。
- 4.颁布保障网上公民权益的法律法规

公开是公平、公正和民主的重要前提和保障。电子政务的发展从总体上为政务公开奠定了技术基础。

电子政务运营必须体现科学化原则，即必须符合信息时代行政管理的客观发展规律。

一些地方政府在建设电子政务过程中出现的弊端：1.怕负责任 2.敷衍应付

市场经济基础上的政府管理，本质上是社会、企业、公民为本位的服务。

方便服务对象是政府的最高行为追逐。信息技术的发展，在两个方面有助于公共服务效率的提高。首先，它们直接有助于服务的改善和资源的有效利用。其次，信息管理的发展使组织结构发展的范围更广。

构建电子政务必须贯彻效益原则。

构建完善的电子政务系统，还必须强调其信息系统的特征。

创新理念主要体现在知识创新和竞争机制的引入方面。

在建设和组织电子政务系统运行的过程中，必须重视系统安全和信息安全问题。

- 电子政务运营理念对传统政府管理的挑战
- 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

行政环境是政府部门开展行政管理工作的外部环境和内部环境的总称。

行政环境包括硬件部分和软件部分。

- 电子政务运营理念对传统行政环境的挑战：
- 1.对人的思想观念变革的影响
 - 2.政府工作人员用的是计算机等信息工具，进行的是数字程序的工作，无纸化办公

行政职能是政府的职能和作用

行政职能的挑战:1.电子政务促进了政府的政务公开，加强了群众对政府的监督，同时也促进了依法行政的步伐。2.电子政务的运营为行政经费的节约也提供了有力的条件。

电子政务运营理念对传统行政组织的挑战：

- 1.传统行政组织中金字塔式的权利结构将被扁平式的权利结构所取代
- 2.行政组织将由繁到简，机构可实现真正的精简、高效

电子政务运营理念对传统行政人员的挑战关键是善于创造性学习。

电子政务对政府管理模式的影响体现为：

电子政务影响行政人员的素质

电子政务影响行政决策的过程和质量

电子政务影响行政方法的采用

电子政务影响着行政组织的建设

信息技术是最基本和最为普遍的技术手段。

国家机关工作人员是政府管理的主体。

电子政务对国家机关工作人员影响的主要表现：

- 1.体能的延伸与增强
- 2.开阔视野，提高判断、分析和解决问题的能力
- 3.时间和精力的节约
- 4.观念的更新
- 5.激励国家机关人员的全面发展

电子政务对国家机关工作人员的素质与能力提出的要求：

- 1.对国家公务员道德品质方面的要求
- 2.对国家公务员具有知识技能的要求
- 3.对公众回应能力的要求
- 4.对领导者专业化的要求

电子政务对决策的影响是围绕着提高决策的有效性和决策的效率展开的。

电子政务对政府决策的影响包括：

- 1.对政府决策目标的影响
- 2.削弱以至取消决策者与执行者之间的严格界限
- 3.改善政府决策者的有限理性

电子政务创新性变革的主要途径：
(电子政务行政方法的影响)

- 1.改善现有行政方法的信息基础和信息通讯手段。
- 2.创立全新的行政方法和行政措施。

电子政务构建的技术基础是现代信息技术。

政府决策的根本目标是令公众满意。

科层组织结构的最大优点是效率很高，缺点是适应能力差。

电子政务对行政组织的影响体现在：

- 1.中间管理层的缩减以至取消
- 2.管理幅度增宽
- 3.行政组织绩效进一步改进和提高

电子政务环境中政府管理模式特征：知识化 信息化 虚拟化 数字化 全球化

知识是社会的核心，知识资本的比例已大于资金资本。

电子政务的运营必须体现知识化管理的要求，这样能提高办公效率、降低管理成本、合理调配资源、加强对外交流。

信息及其相关管理技术成为决定紧急发展的主导力量。 1988 年---政府上网工程

美国政府提出“信息高速公路”

1999 年----政府上网年

政务处理的虚拟化是以虚拟组织技术为前提。

虚拟组织技术是对现实组织的结构、体制、运行管理等过程的模拟。

虚拟化政务处理，有助于政府组织实现：

- 组织结构的扁平化、组织机构的简约化、
- 组织变革的科学化、组织要素的智能化、
- 管理过程的协调化、经营方式的合作化、
- 资源配置的合理化、组织文化的多样化、
- 组织功能的专业化、经营管理内容的弹性化、
- 组织运营的高效化

数字化管理最广泛的应用是“数字化城市”的建立。

数字化城市建设将满足五项需求 { 1.满足客户的上网需求 2.网上办公需求
3.办公自动化 4.资源共享
5.最高层次是协同共享

电子政务需要对外开放的网络平台，使得电子政务带有全球化的特征。

电子政务与政府管理模式变革的结合体主要体现在：

- 1.应用信息技术改变传统的层级化的公共组织的结构，建立网络型组织
- 2.改变政府运作流程，建立一个无缝隙的政府
- 3.改变政府的职能，实现导航型政府
- 4.改变政府治理结构，从国家单独治理转变为国家与社会的共同治理
- 5.实现政府治理观念的更新，建立以公众为导向的政府

未来网络时代需求的政治形态是：金子塔式的权利模型被打破，平面化的权利结构被取代
公民参政的基础是：拥有知识、信息及向集权挑战的网络技术，参政方式是上网。

奈斯比特预见到信息时代需求的政治形式是共同参与制。

电子政务给政府管理方式带来的和要求它必须发生的最根本的变化是：

- 1.间接控制的管理（传统的政务采用）——> 直接控制的管理
- 2.结果控制的管理（传统的政务采用）——> 过程控制（属于前馈控制）为主，以结果控制为辅的管理

电子政务为什么对政府管理模式产生巨大影响：

电子政务依托的是信息技术，是第一生产力。电子政务环境条件下的政府管理所依赖的主要资源已经从物产资源革命性的转向信息资源。电子政务的发展始终与政府管理模式的变革相关系。现代信息和通信技术的发展，对政府管理的理念、政府治理的结构、政府工作程序和流程等产生了巨大的冲击。信息化在有效的运用人力资源、节约政府经费开支等方面显示出优势。

第七章

电子政务发展战略的基本模式： { 以电子行政为核心的战略模式
以电子服务为核心的战略模式（20 世纪 90 年代以后出现）
以电子社会为核心的战略模式

电子行政：该模式从技术发展的角度，将电子政务看成是以现代的信息和通讯技术在政府领域的应用，以及由此带来的政府工作的流程再造乃至政府管理方式和制度的变革。电子政务战略实际上是政府不断采用先进的信息和通讯技术，并在此基础上推动政府管理变革，以提高政府绩效。此战略的核心在于“电子化”，即不断采取先进的信息和通讯技术；战略的目的在于通过电子化推动政府管理的变革，提高政府的效能。

以电子化为核心的电子政务发展战略成为政府改革和发展的一种模式。这种战略的核心是利用现代信息技术来重新设计政府的业务流程，提高政府绩效。这种战略也称“政府流程再造”其主要措施是减少传统的管理层次，压缩职位分理流水线化。“政府流程再造”是美国企业管理家迈克尔哈默于 20 世纪 90 年代提出。

电子服务：该模式从公共管理的角度看，将电子政务看成政府管理和服务方式的创新。电子政务的实施，要以政府管理和服务创新为出发点，根据公共行政发展的规律来规划和推进电子政务，以弥补传统政府管理和服务的不足、实现政府管理和服务的改革和创新，提高政府的管理水平和服务质量。

“服务型行政”的行政模式与传统行政模式的根本不同之处在于：它改变了传统行政模式的程序取向，将行政的目标定位于为公民、企业和社会提供优质高效低廉的服务。

以“电子服务”为核心的电子政务模式，存在理由何在？

政府应用信息技术，通过信息网络，改变政府服务的窗口形象，降低老百姓进政府办事的“门槛”。随着政府信息化的不断深入，政府工作人员的观念不断转变，知识层次不断提高，综合素质逐步提升，促进政府服务素质和水平的提高。公民和企业获得政府信息的成本下降。政府为民众服务的效率提高。

民众期盼的理想服务形态是：信息多，管道多，据点多，跑的少。

电子社会：该模式从信息化的角度，将电子政务视为国家信息化的一个重要领域，是政府领域的信息化。与社会事业信息化，国民经济信息化一起构成国家信息化的完整体系。发展电子政务，必须将其纳入国家信息化的整体战略之中，从国家信息化的整体战略高度来规划和推行电子政务。

美国倡导的“信息高速公路”计划，包括电子政务、电子商务、远程教育、远程医疗、电子娱乐。

推广信息技术应用工作的主要内容由经济领域信息化、政务信息化、电子商务和企业信息化、社会事业信息化等构成。

中国电子政府发展的战略平台-----国家信息化战略

信息化是指国民经济各部门和社会生活各领域不断利用先进的信息术，充分开发和利用信息资源，提高社会生产力和人们生活水平的过程。

信息化的实质是利用现代社会最先进的技术，开发和利用最新开发的资源，提高人类生产和生活的智能程度的过程。

国家信息化的定义是在国家统一规划和组织下，在农业、工业、科学技术、国防及社会生活各个方面应用现代信息技术，深入开发，广泛利用信息资源，加速国家现代化的进程。

国家信息化的性质是国民经济和社会生活各个方面应用现代信息技术，深入开发，广泛利用信息资源的过程。

国民经济的第一大产业是信息产业。

国家信息化的主要内容是以信息技术广泛应用为主导，信息资源为核心，信息网络为基础，信息产业为支撑，信息人才为依托，法规、政策、标准为保障的综合体系。

国家信息化工作的重点是完成信息技术推广应用、现代信息基础建设、发展电子信息产业。（具体在书本上 P165-166）

国家信息化的方针是统筹规划，资源共享（信息化建设的纲）、安全可靠（要重视）、务求实效、应用主导，面向市场（信息化建设的内在动力和主要手段）

1997 年 4 月全国信息化工作会议提出我国信息化建设的基本原则：

市场牵引，政府调控；政企分开，有序竞争；维护主权，保护安全；
军民兼顾，专通结合；产用结合，自主发展；重视人才，强化创新；
讲求实效，因地制宜；依法治业，加强管理。

1998 年国家信息化工作领导小组组长邹家华提出国家信息化坚持的原则：

坚持走经济和社会发展和信息化相结合的道路。
坚持统筹规划、联合建设的指导思想。
以信息化带动信息产业发展；抓应用促发展。

实施信息化战略的措施：加快信息化立法进程；深化制度改革；扩大对外开放；加强人才培养；加快标准制定。

电子政务在国家信息化战略中的地位如何？

电子政务实国家信息化的一个重要组成部分。相对与社会事业信息化和经济信息化而言，电子政务具有重要的地位。政府是国民经济和社会发展的主导者，是国家信息化战略的决策者和组织者。政府是信息资源的主要供给者。政府是社会的领头羊。

实行电子政务，实现政府的信息化管理，将直接抬高政府的工作效率和服务质量，影响对社会各阶层的决策质量和对资源的控制能力。

政府是一个国家最大的信息资源汇集地，是社会中信息量最大的拥有者。发展电子政务，全面实现信息共享，使全社会能够快速有效的获取、使用信息资源，利用信息创造财富，实现经济增长和知识创新，成为世界各国政府的基本共识和策略。我国政府部门掌握着社会资源中 80% 有价值的信息以及 3000 多个信息数据库。

电子政务的实施，将对社会事业信息化和国民经济信息化起着重要的模范作用。

我国电子政务发展战略的现实出发点是带动信息产业化。

电子政务的实质是政府利用现代信息和通讯技术改造政府流程和工作方式，开发政务信息资源，为公民提供优质、高效、低廉的服务。

完整的电子政务发展战略体系包括：

1. 政府体制改革和创新政策
2. 政府信息和通讯技术的开发和应用政策
3. 政务信息资源的开发和整合政策
4. 政务信息人力资源的开发和管理政策
5. 电子政务的法律和制度建设政策

电子政务实施阶段策略（渐进式策略）的几种模式：DNI 模式、PITT 模式、ASPA 模式、香港模式、并进模式。

DNI 模式：分布式网络智能，该模式将电子政务视为公共管理网络化和智能化的过程。

根据网络化和智能化的发展阶段，电子政务由递进的序列组成：

1. 政府工作人员效率的提高
2. 部门中高绩效的办公自动化小组
3. 政府信息基础建设
4. 政府信息内容数字化
5. 开放的电子化政府

PITT 模式：基础是以电子服务为核心的电子政务发展战略模式。以政府网站功能的扩展和

完善过程为核心，以电子服务的发展规律作为电子政务的基本出发点，以政府系统变革为目的。它的具体步骤：1.建立网站 2.互动 3.处理 4.变革。

ASPA 模式：美国行政学会，以网站建设为中心，以网站功能的完善作为电子政务发展的目标。该模式提倡的电子政务实施步骤：1.电子邮件和局域网 2.跨部门的信息交流和公众获取信息 3.双向沟通 4.价值交易 5.电子民主 6.跨部门的政府合作

香港模式：以网络的增值过程为中心，以更优质、高效的全新政府模式为目标。步骤是：1.额外的信息通道 2.政府服务 3.跨部门合作 4.全新意义的政府

并进模式：是我国电子政务的发展实践和国际电子政务的发展趋势所概括的电子政务发展模式。包括的环节：1.数字化 2.信息化 3.资源化 4.平台化（电子政务目标所在）

电子政务实施阶段策略的原则：

- 1.电子政务发展的过程，实际上是政府网站建设有简到复杂的过程
- 2..电子政务发展的过程，实际上是政府上网服务的功能由单一到齐全、质量由低到高的过程
- 3..电子政务发展的过程，实际上是政府内部部门之间以及政府与公民、企业之间关系重组的过程。

中国电子政务发展的阶段目标：

- 1.标准统一、功能完善、安全可靠的政务信息网络平台发挥支持作用
- 2.重点业务系统建设取得显著成效
- 3.基础性、战略性政务信息库建设取得重大进展，信息资源共享程度提高
- 4.初步形成电子政务网络与信息安全保障体系，建立规范的培训制度，逐步完善与电子政务相关的法规与标准。

国家电子政务建设的主要措施：

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1.建设和整合统一的电子政务网络 | 2.建设和完善重点业务系统 |
| 3.规划和开发重要政务信息资源 | 4.积极推进公共服务 |
| 5.基本建立电子政务网络与信息安全保障体系 | 6.完善电子政务标准化体系 |
| 7.加强公务员信息化培训和考核 | 8.加快推进电子政务法治制度 |

中国电子政务发展战略的实施原则：1.统一规划，加强领导 2.需求主导，突出重点
3.整合资源，拉动产业 4.统一标准，保障安全

实施电子政务的制度安排

		提供者	
		政府	私营部门
生产者	政府	区域Ⅱ 2.单一政府 3.政府间协议	区域Ⅰ 1.政府出售
	私营部门	区域Ⅲ 4.合同 5.特许 6.许可	区域Ⅳ 7 自由市场 8.志愿服务 9.自我服务

第八章

中国电子政务的发展基础？中国电子政务依托的基础性条件？

1.电子政务的法律政策基础 2.电子政务的管理基础 3.电子政务的信息基础设施
4 电子政务的信息资源基础 5.电子政务的技术基础

电子政务的实现过程实际上是政府从人治到法治的过程。电子政务生存和发展的最重要的基础是法律政策基础。

1985 年的“海（中南海）内过程”，1993 年底启动“三金过程（金税、金关、金卡）工程”1999 年“政府上网工程”。

法律政策基础薄弱对电子政务发展的制约作用体现在哪？

表现在因无法可依，在电子政务工作环境中，政府相应的行政行为缺乏法律政策依据和保障。

表现在因无法可依，造成社会公众的权益失去法律保障，政府合法性遭到质疑。

表现在因无法可依，使电子政务建设过程中出现严重的无序现象。

电子政务的本质是政府管理的创新。

电子政务的管理基础构建：1.树立全新的管理理念 2.熟悉并正确运用新的管理形式
3.全面实施管理的规范化

电子政务为政府管理全面采用过程控制方式提供了可能条件。过程控制的难点是过程的优化设计和对过程信息的即时反馈。

电子政务给政府管理方式带来的最根本的变化，主要体现在：

1.政府组织结构形式 2.政府部门间、政府与社会公众间关系模式
3.政府管理类型 4.政府服务方式 5.政府办公模式

政府组织结构形式从正金字塔结构逐渐趋于扁平化。正金字塔形：纵向分诸多层次、横向分诸多部门，每个层次是一个权利等级，每个职能部门是一个封闭的独立实体。缺陷：使政府机关内部和外部的信息采集、处理、传递呈现分散、重复、僵化、低效、难以共享的特征。扁平化：减少管理层次，调整分工体系，发展各部门活动的并联化，尝试按工作流程而不是职能划分部门，增加与社会公众的接触。

政府部门间、政府与社会公众间关系模式 将呈现信息传递畅通无阻、相互理解、相互信任的特点。

服务型管理成为主要的政府管理形式，管制型管理将居于次要地位。（以电子信息技术为支撑，以电子手段向公众提供电子服务。）

政府服务方式将化“静”为“动”，变“被动”为“主动”。

政府办公将出现“一网式”“一表式”新模式。

管理的规范化建设实际上是管理基础建设的集中和综合的反应。管理的规范化主要表现为制度化、程序化、标准化。

制度化指制定、修订和实施制度规范的过程。

管理的程序化作为现代流程管理的主要形式，指建立、实施并不断完善管理程序的过程。

管理的程序化在政府管理中具有的高的价值，原因：1.有利于全面提高管理效率和效能，改善工作质量
2.有利于维护公众的合法权益

标准化是指制定、执行和修订标准的过程。标准化是电子政务的基石。

我国电子政务标准体系的建设应该采取的策略：

- 1.以统一化作为电子政务标准化的基本实现方式
 - 2.尽可能等效采用国际标准
 - 3.抓住重点，尽快集中制定若干最具基础性的标准
 - 4.充分利用既有基础、将一部分国内先进的企业标准，优化后转化为国家标准
- 标准的本质特征是统一，标准的作用归根结底来源于统一。

目前我国政府机关管理制度建设中的主要问题是：

- 1.管理制度不健全、不完备，相当一部分需要建立的制度，一直没有建立
- 2.现有的管理制度中相当一部分不适应信息化社会政府管理的需要，待改进甚至是全面革新

现代社会发展的三大资源是：材料、能源、信息。ISP（信息网络接入服务商）

电子政务的首要的和核心任务是信息资源的开发利用。ICP（信息内容服务提供商）

电子政务的实质是对信息资源在深度和广度上的开发利用。

电子政务所需要的信息资源基础具有的特征：

- 1.信息源丰富、稳定、可靠，分布均匀，信息种类齐全、内容丰富，并得到不断补充
- 2.信息内容的质量有保证，信息冗余度适当
- 3.信息资源状况易于得到社会各方面的了解和有效的利用
- 4.信息服务发达完善，使信息的获取、利用快捷便利、成本低，满足组织和公民个人的需求
- 5.保护组织和个人依法享有的信息获取权，使他们公平、平等享用有用信息，消除信息鸿沟
- 6.信息资源可以在尽可能大的空间和人员范围内实现共享
- 7.使社会组织和个人依托既有信息创造和生产信息的机制得到保持和改进，促进信息组团的增值作用

电子政务信息资源基础建设要做好的工作？

- 1.要进行系统的信息源调查，掌握信息形成的规律和特点，以有效的管理和技术措施保障信息能源不断的创造出来并得到有效的积累
- 2.要广开信息源，增加信息的存储量，特别是电子化信息的储存量
- 3.要发挥社会的积极性，积极培育信息资源市场，以市场的机制和力量促进资源基础的建设
- 4.要以立法的、管理的、技术的手段真正建立信息资源共享的机制
- 5.坚持以开发利用推动信息资源建设的发展

电子政务的信息基础设施的构成有：1.信息传输网络系统

2.提供各种信息接入服务和信息内容服务的网站

3.与信息网络实现连接的各种接入设备

4.在信息网络实现信息输入输出所需的信息终端和工具

电子政务信息基础设施的特点：1.规模适当 2.结构合理 3.确保速度 4.适应未来发展

电子政务的发展基础实质上是整个国家的国民经济与社会信息化基础。Why？

大到怎么样实现整个国家国民经济与社会的信息化，特别是推动企业信息化的发展；小到如何构筑一个电子政务发展所需的社会化的电子信息技术服务体系，依靠社会力量，使政府构建和维护电子政务系统时，能享受到全方位的管理咨询服务和技术咨询服务，政府机关只要提出自己的真正需求，用外包方式就可以有效实现；如何构建电子政务发展所要的人才培养体系等都是非常重要的内容，都有深入研究、加速构建的客观必要性。

第九章

社会组织的管理模式是**职能管理模式**（管理的基本模式）。

传统职能管理模式的特征是：**1.以职能为建立组织的依据** **2.以职能目标为管理目标**

3.信息沟通以逐级传递为主

4.组织按职能实行纵向和横向的分解，划分出不同层级及其职能，部门分割了整个组织的职能

5.以控制、协调为主要职能形式，实行层级节制，管理体系基本上是上一级组织节制下一级组织的控制命令体系

职能管理模式的优势：**1.权利完整** **2.指挥灵便** **3.易于统筹兼顾** **4.分级治事** **5.分层负责**

职能管理模式的弊端：**1.对整个组织职能的分割，使管理职能的整体性受到损害，各个职能部门**

的职能行为往往缺少完整有机的联系，职能部门之间常出现职能重叠或管理空白

2.各个不同的职能部门之间常出现失去共同目标的现象

3.部门职能是相对独立的，他们之间的工作衔接一般通过上一层来安排、协调，管理成本高，费时、费力工作效能低

4.重叠、交叉的层级体系导致现象流通不畅，现象失真严重

在职能管理模式，管理体系实际上是一套等级森严的命令控制系统，核心职能是控制和协调

流程管理模式的特点：**组织结构优化** **注重过程效率** **注重过程控制** **突出管理的服务本质**
建立新型的内部关系 **强调明确管理目标** **强调信息工具的重要性**

电子政务与政府流程的关系是怎么样的？Why？

电子政务对流程的特殊依赖性。首先，是确定化流程的存在，才能有信息技术的应用空间。其次，是确定化流程的存在，电子政务能产生真正的效益。电子政务是一种基于流程的政府管理形态，电子政务需要流程，没有流程也就没有电子政务。

流程管理模式在电子政务环境下政府管理中的应用：

1.在管理目标方面 **2.在管理思想方面** **3.在部门间的关系模式方面** **4.在管理机制方面**

5.在管理的重心方面

流程管理模式关注的是政府管理的总的战略目标，强调管理的整体性，强调政府各个组成部分得有机配合，强调对管理过程的协调控制，强调打破部门壁垒，建立以流程为纽带的完整

统一关系，重过程控制，重过程能力建设，重效率与效能的双重提升，重服务而不仅仅是管制。流程管理模式下所有的部门或岗位是流程的一部分。

职能管理模式只关注自己的目标，忽视管理的整体性，强调职能部门的作用，强调对其实施垂直型的管制，部门各自为政，相互间缺少完整有机的联系，部门职能相对独立，重结果控制，重效率，重管制。

流程是指一个系统将输入转化为输出的活动过程。

政府流程是指政府在实施管理时，为达到特定目标所经历的体现工作规律的稳定的活动步骤的集合。

政府流程的内容：**1.政府流程是工作活动的集合 2.工作单元间有时间顺序的规定性 3.要针对每个单元指明具体的工作方法途径**

政府流程的属性（特性）是：**1.约束性 2.确定性 3.稳定性 4.可操作性**

政府流程的种类：**1.依照其法定的效用，分为强制性和选择性 2.依照其效力范围，分为内部流程和外部流程 3.依照工作行为的性质，分为立法性、执法性、司法性流程 4.依照其精细程度，分为一般流程、作业流程、动作流程 5.依照各步骤运行的路线形式，分为串联型、并联型、复合型流程 6.依照工作内容性质，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

强制性流程是实施工作行为时不可以自主选择的流程。

选择性流程即任意性流程，是在实施工作行为过程中具有一定选择余地的流程。

内部流程是涉及机关或系统内部的工作行为的流程

外部流程是涉及机关或系统外部的工作行为的流程

立法性流程是政府机关针对制定法规规章和其他规范性文件而建立和实施的流程

执法性流程是政府机关针对法律、法规、规章和其他规范性文件的执行而建立和实施的流程

司法性流程是政府机关针对特定司法权的行使而建立和实施的流程

一般流程是针对工作活动过程的环节成制定的流程

作业流程是针对工作活动过程中的各项操作制定的流程

动作流程是针对工作活动中工作人员的有关动作制定的流程

串联型称连续型，是步骤间依时间顺序直线递进的流程

并联型称平行型，是可同时完成若干个步骤的流程

复合型称平行连续型，是一部分步骤依时序递进，一部分步骤同时完成的流程

政府流程的设计是对政府流程的筹划和所进行的确量化处置。

政府流程设计要遵循的规则（原则）：

1.合法 2.合理 3.适应 4.协调 5.简便 6.有效

合法指在流程设计中必须遵循有关的法律法规和其他规范。

合理指流程设计必须遵循客观规律，符合实际，符合公共道德，公正，具有可操作性

适应指流程设计中必须注意环境因素的影响，保持对客观环境极其变化的适应

协调指流程与流程之间，流程内部各要素之间必须建立统一、和谐的关系

简便指要在保证功能至少不降低的前提下，尽可能对流程的构成化繁为简，注意给流程的实施创造更多的便利

有效指流程的设计要始终注意追求流程的实际有效性

政府流程设计的主要任务是为**特定的工作过程或工作环节规划和建立工作步骤集合**
其主要内容是：**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

政府流程设计的程序：**1.明确目的、任务，制定计划 2.认真调查研究 3.分析评价既有流程**
4.规划新流程 5.实验评价审批新流程方案 6.正式确定新流程

政府流程优化是指**既有流程的分析与改进**。

政府流程优化前的准备工作：

1.充分的研读相关的法律法规和规章制度，以及能反应流程面貌、流程要求的各种文件资料

2.以走访、座谈、实地观察等方式了解有关情况，听取有关反应，对现状及客观需求和可能条件建立明确的认识

3.明确流程优化的目标

政府流程优化中解决问题的基本方法：**1.取消 2.增加 3.压缩 4.扩展 5.合并 6.分开**
7.均衡 8.侧重 9.替代 10.换位 11.变序

政府流程优化的普遍目标：**1.进一步维护公众或公务员的权益**（解决方法：**增加**）
2.实现时间优化（解决方法：**取消、压缩、替代、合并、变序**）
3.实现资源优化（解决方法：**取消、替代、压缩、均衡、换位、侧重、扩展**）
4.实现成果优化（解决方法：**压缩、增加、均衡**）
5.实现空间优化（解决方法：**取消、变序、替代、压缩、合并**）

发现既有流程改进必要性的方法技巧主要是**注意强化敏锐力，注意捕捉以下信号，一旦出现信号，就意味着流程出现问题**。信号有：**1.工作中的失误较多，误时、误事的现象出现较多**

2.经常需要“返工”，有大量工作重复做

3.矛盾冲突多，经常需要领导协调

4.工作质量不均衡 5.工作失衡，匆忙忽闲

观察分析既有流程的关键是**对流程进行全面的功能和效益分析，发现其存在问题**。

分析既有流程的问题要从哪几个方面？

1.流程的功能 2.价值及其变化 3.流程的可行性

流程优化中观察分析的方法技巧主要是**在经过细致的调查和实地考察，不断提出疑问并寻找答案**。

流程图是进行流程测试、分析、设计与优化的重要工具之一。能以简单直接的图解表达流程工作任务和流程要素构成及固有顺序。

流程图是指一种表示业务顺序和信息流程的图解，以一统的符号来表示原理或概念，用连线表示其相互间的关系，能把比较复杂的联系与过程用简单直观的形式表示出来，帮助人们认识并解决问题。

流程图的功能（作用）：

- 1.在流程设计与优化过程中，流程图用于对各种流程的分析、规划和改进
- 2.记录分析、设计的结果，为管理者之间以及管理者与专家之间的沟通联系提供一种共同理解的简便“语言”
- 3.为有效监督控制流程提供条件

流程图的级别与种类：

按其内容、制法、具体功能的不同，流程图分为**四个级别**

第一级流程图为**代码图**

第二级流程图为**计算机程序流程图（详细流程图）**

第三级流程图为**规划流程图**

第四级流程图为**系统流程图**

以计算机技术等现代信息手段的运用为特征的自动化系统研制工作的成果进而技术前提。

对工作流程、详细流程详细设计的结果总体规划概要设计的产物

各等级流程图的具体种类：**1.程序流程图表 2.工作活动流程图 3.文件流程图**
4.信息流程图 5.计算机流程图 6.计算机编码图

政府管理常用的流程图：

系统流程图 是一种逻辑框图，用来反映系统结构情况，反映各子系统间的关系。

工作活动流程图 用来表明工作活动过程顺序和内部联系的框图。

程序流程图 一种以表格和图形结合的形式，反映具体工作步骤及操作细节的图表。

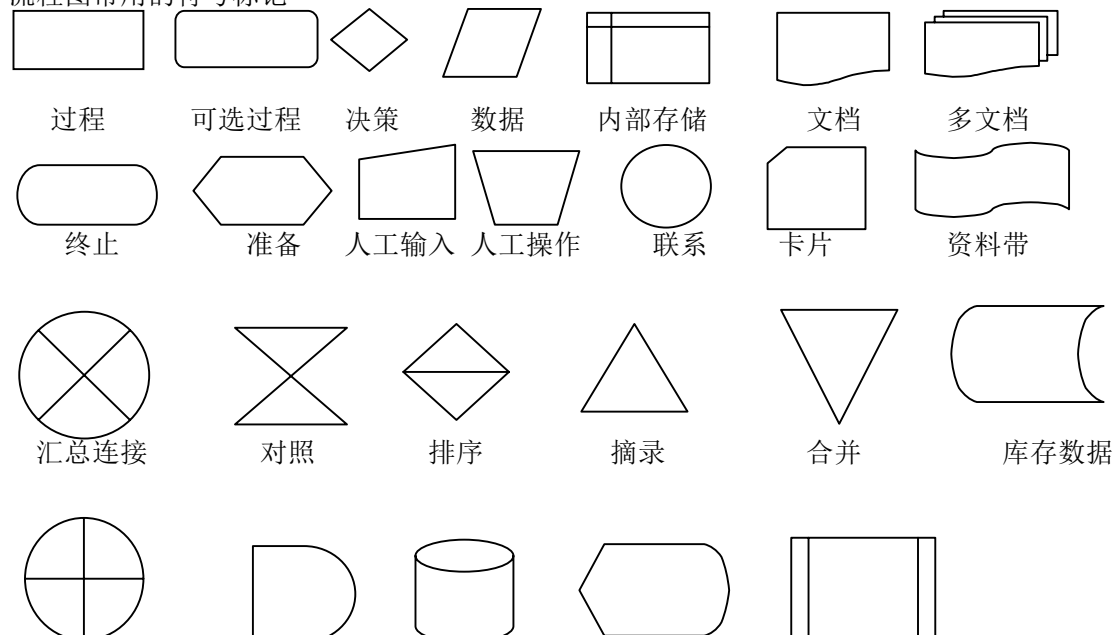
事务分析流程图 用来表示事务处理过程及在这个过程中文件资料流动方向的图表。

文件流程图 用来反映文件输入本单位之后运转处理过程的框图，是详细设计的结果，最终成为组织文件运转处理过程的重要依据。

流程图绘制工作由三个阶段，**12**个步骤组成：

- 第一阶段：**准备阶段**。包括选择**绘制对象、组织准备、数据采集、分列步骤**
- 第二阶段：**识别阶段**。包括**确认目标、确认部门、确认起止点、确认输入输出**
- 第三阶段：**绘制阶段**。包括**形成草图、修改核实、加以说明、正式定稿**

流程图常用的符号标记



或者 延期 磁盘 显示 预定义过程

流程图绘制的要点:

- 1.流程图应从系统流程图的绘制开始,并首先从主要子系统着手规划
- 2.流程方向在页面上应呈现由高到低,由左向右的一致性
- 3.使用在一定范围内通用,统一的符号标记,图形尽可能的简单,图形中的文字务必简要明确
- 4.流程图的结构要完整
- 5.关注流程起始点与终结点
- 6.避免出现交叉的流动线路
- 7.以联结线等形式减少线路的数量
- 8.便于读者阅读

电子政务建设的主要目的:促进政府信息资源的开发利用和共享,提高行政效率和决策水平,改善公共服务质量和增加服务内容,增加办事执法的透明度,加大政府有效监管力度,建立政府与人民直接沟通的渠道,推动经济和社会信息化发展。

电子政务有开放性、交互性、高效性等特点

全球电子政务发展面临的法治困境有哪些?为什么?

信息技术发展与相关立法的相对滞后;

新型犯罪手段层出不穷,各种恐怖集团和贩毒团伙应用现代信息技术发展出新的犯罪工具;非法交易猖獗;有害信息难以遏制;虚假信息泛滥;对知识产权的保护面临新的挑战;国际互联网无国界限制;互联网所具有的匿名特性;电子证据的效力没有统一的标准因为新型社会关系不断出现;有效调整还在不断发展变化中的关系的法律制度一时难以制定,至少是难以及时制定。

为什么电子政务比其他新型化领域更依赖优化的法治环境?

- 1.现代政府必须更加严守依法行政的铁则,电子化环境中的政务处理尤其需要依托更加严密的法治体系
- 2.电子政务的生存和发展需要一个优化的法治环境保障

电子政务安全的保障最重要的是建立一个优化的法治环境。

世界各主要更加和地区的电子政务法治建设 { 关于电子政务外部法制环境建设
关于电子政务自身发展的法制建设

关于电子政务外部法制环境建设主要制定的法律法规:

- 1.关于信息资源管理与信息系统的规划、建设
- 2.关于惩治信息犯罪与信息安全的维护
- 3.关于政务信息公开
- 4.关于电子商务
- 5.关于知识产权和个人隐私权的保护

与电子政务相关度较高的电子商务方面的方法主要包括:

- 1.电子商务网络关系法 2.电子合同中的电子签名的效力
- 3.电子商务的税收以及用于支付的电子货币方面的法规

西方国家在发展电子政务时的主要推动方式是立法

我国促进电子政务的发展主要是依靠行政推动，电子政务系统时”一把手“工程。

我国的电子政务法治建设包括有关电子政务发展法制环境建设和电子政务自身法律制度建设。

我国电子政务法制建设的现状？

20 世纪 90 年代开始，我国开始出台一部分有关信息化方面的法规，到目前建立起一个初步的法规体系。其涉及的领域包括：知识产权保护、信息安全、网络管理、网络服务、网络域名管理。

1994.2.18 国务院颁布《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》

2000.12.28 全国人大颁布《关于维护互联网安全的决定》，系统总结了网络违法和犯罪的典型行为有 6 大类 18/项-----中国网络信息安全立法的标志性法律

1997.5.20 发布《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》，12.8 国务院信息化领导小组根据该规定审定了《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定实施办法》。

信息产业部制定颁布 23 个相关管理办法或规定。

我国电子政务法制建设发展的基本原则：

- 1.突出重点，层层推进 2.在立足现实需要的同时，充分考虑到未来发展需要
- 3.保持必要的动态适应性 4.中央立法与地方立法相结合

如何建设（构建）电子政务法制体系：

- 1.规划出切实有利于电子政务发展的法制体系
- 2.确保列入电子政务法规体系中的重点法律法规尽快出台
- 3.加快与电子政务密切相关的电子商务法规建设步伐
- 4.要进一步完善严厉防范和打击的网络犯罪的相关法律

尽快制定和实施的法律法规有：电子证据法、电子签章法、政府信息安全法

与电子政务密切相关的电子商务法规设计：工商行政管理、网上广告管理、电子合同管理、电子签名、电子支付、网上税收、安全保密、消费者权益保护、知识产权保护

20 世纪 90 年代，克林顿政府将”信息高速公路“建设作为其施政纲领。欧盟 2000.4 月的里斯本会议上提出”电子欧洲“的口号。日本政府 1993.10 制定”行政信息化推进计划“。