

毕业设计（论文）

题目 社区行政服务系统的设计与实现

学生姓名 方 成 学号 2013114103

专业 信息管理与信息系统 班级 20131141

指导教师 余肖生

评阅教师

完成日期 2017 年 5 月 10 日

**学位论文原创性声明**

本人郑重声明：所呈交的论文是本人在导师的指导下独立进行研究所取得的研究成果。除了文中特别加以标注引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写的成果作品。本人完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

作者签名： 年 月 日

**学位论文版权使用授权书**

本学位论文作者完全了解学校有关保障、使用学位论文的规定，同意学校保留并向有关学位论文管理部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅和借阅。本人授权省级优秀学士学位论文评选机构将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

本学位论文属于

1、保密 □，在\_\_\_\_\_\_\_\_\_年解密后适用本授权书。

2、不保密 □。

（请在以上相应方框内打“√”）

作者签名： 年 月 日

导师签名： 年 月 日

目 录

**社区行政服务系统的设计实现**

学 生： 方成

指导教师：余肖生

（三峡大学 计算机与信息学院）

**摘 要：**行政服务一词来源与20世纪90年代以后的美国，当时掀起的一场企业界的改革触动了政府服务，并随之后来的信息发展，逐渐的人们意识到了一种新的政府办公模式，即行政服务中心。新的模式核心是为了打破传统的低效率政府办公的方式，当前形势下，在整个政府体制改革无法取得更多的进展情况下，发展新的办公模式，利用网上办公的方式，帮助政府管理，监督等，同时也极大的简化事件办理流程来更高效的服务群众。这样原来群众或者企业要办理一个资质审批或者许可证就可以递交一次资料后续流程审核自动扭转，不用来回跑。同时提供给群众一些其他便民服务，或者公开政府信息，更高质量的服务群众。此次设计的行政服务系统在考量了现实资源，实际行政服务建立级别后，将级别以市级为作为研究基础并设计。本文分析了当前实际环境中行政服务的特点，着重介绍了系统的设计与功能，最后给出了系统实施环境方面的要求。通过该系统，可以实现群众在网上完成行政审批，政府公开的政务数据，其他便民服务等，而政府可以审批群众提交的事项，定义审批流程等等。

**关键词：**行政服务；

**Abstract：**

# 前言

目前，我国目前建设的行政服务中心数量越来越多，它的建立，是依照服务型政府理念的指导，通过将相关的部门都结合起来，利用集中式的政府办公组织方式，依靠先进信息技术，为公民，企业推出一系列的便利服务。在2004年7月1日正式实施的《行政许可法》中的第二十五条规定：“经国务院批准，省、自治区、直辖市人民政府根据精简、统一、效能的原则，可决定一个行政机关行使有关行政机关的行政许可权”。至此全国的行政服务的建设拉开了帷幕。

在现实中，公民往往与政府在平时的日常生活工作中相互联系主要是存在事项审批，比如企业建立需要建设一系列的资质证明，而这些证书都需要政府的审批之后才会发放，或者个人办理相关的资格认证，比如“教师资格认定”，它需要县级以上地方人民政府教育行政部门按照相关条例审核等等。因此，行政审批是公民、企业与政府联系的焦点。而在实际的办事流程中，一旦事项流程涉及到多个部门，申办人就不得不在各个部门之间来回办理，并且时间不能集中，往往需要多个工作日才能完成。这样，如此下来，效率都因为部门间的扭转而大打折扣。

因此，行政服务中心就是在这种环境下产生的。在一定的地区区域上，建立行政服务中心，将各个部门都集中起来，依靠网上办公。公民可以在网上查看需要审批事项的流程、所需资料、个人条件、办理花费的时间后，结合自身条件有选择性的前去办理。而服务中心也可以根据申请实际情况作出合理的安排，并且当申报人提交资料后，即可快速的在各个部门之间按照设定的流程扭转，直至审批结束。这样原来需要在部门间来回跑的状态减少到最多一次，极大的提高了政府办公效率，而公民也享受到了高质量的服务。在行政服务中心的基础上，依靠信息技术的媒介，为双方提供了一个优质的办公、服务环境。

在借助中心将所有部门集合在一起的物理基础上，信息技术的实现均采用了B/S的架构，无论是对政务工作人员，或是公民用户，都能极大的简化前期工作，利用浏览器即可完成个人的工作。如此，在信息技术发达的今天，依靠这种“一站式”审批的辅助方式，来促进各办理事项的快速推进。因而，最终打破了物理层面上层层辗转的尴尬局面，解决了事件循环得不到解决的问题。

本文以建立一个市区级的行政服务中心系统为目标，研究了当前现有的行政服务的基本需求，流程的基本管理，审批事项涉及的部门广度，后台可控的管理等，分析了此次系统设计的功能需求，对流程作出了分析，展示了系统的数据模型，提出了系统实施的基本环境要求。

# 绪论

## 研究背景及意义

### 研究背景

20世纪90年代以后，由于信息技术的迅速发展，在美国企业界掀起了一股关于管理改革的热潮，其基本导向是在新技术，特别是在信息技术的支撑下，重新整理、评价并大幅度的优化原有的管理方式与管理程序，从而有效的降低管理成本，提高管理效率。随后，这一革命引起了公共部门的注意。政府要求为公民供高回应性、高效率、低成本的服务。而国内的环境，在改革开放后，地方政府的决策者们同时也发现了政府的底审批效率阻碍了正常的经济发展，因而各地方政府结合行政审批制度改革的开展，纷纷建立了行政服务中心。

### 研究意义

在如今，各个行政服务中心都有自己的创新和服务模式，并纷纷建立起来了网上办公的方式，帮助中心管理，审批，监督等，同时也极大的简化事件办理流程来更高效的服务群众。本次系统设计总结现有服务的已存在的问题，研究并设计关键功能，改善其中的弊端，来提供更好的服务。

而一个服务体系是否真正的做到了服务的本质核心，就要从该服务体系的整体质量进行评估。就目前已有研究来看，现有的服务中心的确存在诸多问题，导致中心的原有目的并没有完全达到预期设想。如双重管理，审批工作协调困难，审批程序弊端重重等。为了克服这些困难，本次研究将针对现有问题存在的原因进行分析，并设计出合理的、有指导性的、简化操作的行政服务系统，真正的让行政服务中心体现出“服务”的意义。

## 国内外研究现状

### 国内研究情况

目前，国内针对行政服务中心的研究已逐步加深。首先是行政服务中心的组织结构，在蔡颢的《基于一站式服务平台的行政服务中心发展现状及对策研究》中，说明了现在组织结构上，一个层面是政府授权的中心管理层，另一个层面是部门授权的窗口服务层，聚集了一定的审批服务功能。而在管理层上由协调处科、督查处科、综合处办公室、投资代办处科等直属处科室组成，它涉及到的职责包括有窗口单位确立；确定进入行政服务中心的许可事项；对公共服务事项流程进行规范；监督并管理各窗口人员；对窗口单位间因职能交叉与执行决策不一等问题协调。窗口则为受理，办理本单位负责的行政许可，行政审批，公共服务，行政事业性收费等事物；答复群众的咨询情况。

行政服务中心带来的成效在吴杰的《行政服务中心的困境与出路》中提到，（1）强化了服务理念，推动了政府职能转变,（2）促进了部门间的协作，提高了政府办事效率，（3）规范了权利运行，遏制了腐败行为，（4）优化了投资环境，促进了经济发展。从大体上可以看出行政服务中心的到来，缩短了事件办理流程，与原来传统的服务方式相比有了极大的突破，形成了中心围绕部门转，部门围绕窗口转，窗口围绕群众转的运作方式。

在服务中心平台上，有研究发现行政服务中心的事项在网上审批覆盖率不高，《当前中国行政服务中心的现状、问题与对策研究》一文的研究发现大量的行政审批事项并不能由进驻到行政服务中心的职能部门在网上进行审批，大部分仍然是采用纸质公文流转的形式完成的。同时，在系统运行中，行政服务中心与政府职能部门之间尚未真正地实现信息共享，缺乏行政服务中心内网和职能部门专网的对接和数据交换。

### 国外研究情况

在国外，英国的一站式服务、美国的无缝隙政府、澳大利亚的联接中心是西方国家行政服务中心的建设典范。英国的一站式服务起始于英国的“公民宪章”运动。1993年英国政府对出口企业的业务进行整合，将出口管理审批相关的政府各部门全部整合一起联合办公，加快速度。而电子政务就是其中的核心环节，利用信息技术手段，使用创新的交互模式为公民提供服务。它从服务内容上可以分为三大类：基本信息服务、信息交流、事物处理。它的基本模式有后台信息共享模式，后台集成模式。后台集成模式指的是弱前台，前台承担公众请求的接受和最终服务结果的返回，并作为一个统一对外的、虚拟的服务窗口而存在，后台则是集成各个部门系统相互协调工作流程。

而澳大利亚的联接中心，是作为澳大利亚联邦政府的一个政府机构，作为该国的公共事业部的六大机构之一，联接中心连接、协调不同组织和机构所提供的服务的虚拟的网络化组织，其主要任务在于提供和协调社会保障公共服务。它的服务渠道主要包含四种类型：网络在线服务渠道、面对面服务渠道、信件服务渠道、电话服务渠道。

### 本文研究主要内容

本次研究的主要内容为如何设计一个合理的并能够有效缓解现有的行政审批中存在的弊端的服务平台系统。初步确定包含的主要功能有服务咨询，行政审批，个人办事，阳光政务等主体功能。行政服务中心的主要职责是对政府所属部门的行政许可、行政审批行为进行监督、管理和协调。而统一来讲，面对公众，提供的是一个平台，行政审批。

在申请人递交申请后，经过资料审查，接下来的流程将根据当前申请类别选择是否一层一层的向上级递交审核申请，否则将直接审批结束。实际操作中流程将可能涉及到多个部门，而现有系统又不可能直接接入各个部门的系统，因此将以本系统作为媒介，工作人员从本平台收到各服务申请，再利用各自部门的系统办公处理，执行完毕后在本系统给出回执，因此系统将严格限制部门权限。而为了保证用户能够清楚行政审批流程，需要填写的表格，所以每个审批将有对应的服务咨询。

每个申请在进入系统后，将成为行政服务中心平台的办事效率的统计依据，并最终提供给管理层的领导，便于决策与工作考核。

针对于便民服务，比如公共缴费，证件办理等，考虑到现有的环境与资源，需要与各政府机构开通接口，因而可能会有困难。因此将只做收集，作为链接地址为用户提供方便。因此本次的设计的功能主要集中在审批这一块。最终整个平台将保证整个流程完整实现，后台管理人员可控，行政审批可查，基本服务得以完善。

# 系统规划

## 系统开发目标

本次系统开发的主要实现基本要求为基本实现办事指南、业务处理、办件查询、统计报表等功能。除此之外，系统提供给用户公开政务数据，绩效管理等。在这些宏观功能定义上，系统底层规划了权限管理系统，保证各个部门之间联系而又不干涉的要求，同时可以定义一些列的流程审批方式，各个事项内容。

## 系统需求分析

### 功能需求

系统主要功能如下：

普通用户（个人、法人）：

用户认证：所有普通用户（个人、法人）均需要注册认证后才能使用本系统的审批功能，认证采用身份证信息认证，用户需要提交身份证号码，姓名，手机号，利用公共信息查询接口认证用户信息是否真实，法人则需要认证企业的统一社会信息代码，公司名称。

申请个人办事，法人办事：（1）审批可以按照部门选择，或者个人类别或者企业类别，也可根据审批事项关键字查询。（2）用户在查询到目标事项后，可以了解该事项的办事指南，包含了办理部门、行使依据、受理条件、收费标准、承诺期限、联系电话、监督电话、所需提交材料。（3）如若用户在查看相关指南后依然存有疑问，则可以发起咨询，该咨询采用WEBSOCKET方式实时交流。（4）如若存在表格，则提供表格下载给用户。（5）网上申请，用户在了解详细事项后即可发起网上申请，前往中心提交相关资料。（6）评价服务，用户在审批完成后可评价此次服务。（7）每次发起申请后，该申请的事项热度会上升一点。

反馈建议：用户以留言的方式在系统上发出反馈建议，并可收到系统回复。

个人消息：个人发起的审批状态，审批结果都会以个人消息的方式发送到个人消息中。

个人中心：用户能够查询自己历史发起的审批记录，审批轨迹，个人资料修改，发出的反馈建议。

阳光政务：用户能够清晰的查询各部门或者行政权利的详细内容。

中心关注：行政服务中心推出的热点，关系民生的热点新闻。

政策解读：政府发表的新的政策。

后台管理（政府工作人员）：

建立部门：拥有该权限的人员可以新建部门，即角色。包含主要信息有部门名称，权限，描述等。

添加部门人员：拥有该权限的人员可以添加部门人员，在创建部门人员的同时需要选择部门和上传个人身份证头像。

查看部门，人员：部门查看能看清晰的看到该部门的事项审批总体进度，审批完成率。拥有权限的人员可以查看其他人员的信息，包含审批记录等。可对人员操作，是否有效。

查看用户：可以查看当前注册用户的信息。

定义事项：拥有该权限的人员定义审批事项，需要填写重要的事项信息：事项名称、联系电话、监督电话、行使依据、受理条件、类型（个人或者企业事项类型）、收费情形、承诺期限。

定义审批流程：在定义事项基本信息填写后，需定义流程节点，每个节点包含审批流程名称、审批部门、所需材料。每个节点定义后可以拖拽调整顺序，表示审批流程顺序的变换。

实时消息提醒：若普通用户提交审批后，工作人员将可以实时收到消息进行处理。

事项审批：当普通用户发起申请后，系统根据定义的流程自动扭转到对应的部门，该部门人员可对该申请操作：审核通过，审核拒绝，审核待定。审核待定将发送消息给用户，说明原因，待用户的申请合格后再次修改审核待定为审核通过，或者直接拒绝。审核拒绝后，说明原因并该流程结束。

绩效管理：统计行政服务中心的审批记录，将数据可视化，展示出发起事项，审核完成事项，进行中事项，每个部门的工作压力，工作效率，各个事项的热度排名。

反馈：拥有该权限的人员可以收到用户提交的反馈建议，了解中心现在不足并且给予回复。

阳光政务：发表各个部门，各个权利明细，主要包含名称、类别、实施主体、行使层级、实施依据、流程图。

发布新闻：发表最新行政服务中心的要点事件，措施，通知等。主要包含政策解读，中心关注两大类。

### 非功能性需求

响应时间：不能超过 7 秒钟

适应性：在Linux服务器中运行，配置APACHE、POSTGRES、REDIS

可使用性：易操作，页面中重要部分带有详细说明。

安全保密：采用严格的用户登录模块，权限TOKEN验证模块，确保系统安全性。

可维护性：管理员定期为数据库备份

## 可行性分析

### 技术可行性分析

1. PHP

PHP语言与其他脚本语言相比，在执行效率、开发周期、稳定性、可移植性、函数支持等许多方面都具有较大的优势。

1. POSTGRES

数据库相比MYSQL，它支持更多的数据格式，比如ARRAY和JSON，并且稳定性极强，当负荷压力变大时，它的性能指标仍可以维持双曲线甚至对数曲线，到顶峰后不再下滑。

1. REDIS

内存数据库，用来存储热数据，速度超快。此次系统用来存储一些TOKEN验证，权限等热信息。

1. WEBSOCKET

HTTP连接是短连接，为了保证实时的消息推送，利用WEBSOCKET双向消息通信，保证了服务端与客户端的长连接。

1. MVC架构

保证前端后端分离，视图逻辑数据不干扰，使得开发过程更清晰化。

### 经济可行性分析

系统建立在物理环境要求上只需要正常的WEB环境，因此需要购买服务器，而相关软件均开源。在平台建立之初需要结合实际行政服务中心运行环境，录入相关部门角色，定义流程等系统基础数据。因此前期需要一部分的人力投入和少量的金钱投入。

### 管理可行性分析

此系统界面设计人性化，操作简单直观，便于管理。每个用户角色清晰分明，保证系统运行的可靠性。

### 可行性分析结论

综上所述，该系统是可行的。

# 系统分析

## 分析问题领域

### 确定系统范围和系统边界

行政服务中心系统主要包含行政审批，中心相关的政策发布，政务公开，部门人员角色定义等。除此之外的不在此系统功能范围内。

### 定义活动者

根据行政服务系统的需求和系统的职责范围，系统确立主3类活动者：普通用户即个人与法人、中心人员（即政府工作人员，部门人员）和系统管理员(以下简称管理员)。

### 用例图

每一个用例都是一个活动者与系统交互中所执行的有关操作事务序列。用例之间也包含各种关系：包含、扩展、泛化。

包含：业务中，总是存在着维护某某信息的功能，如果将它作为一个用例，那新建、编辑以及修改都要在用例详述中描述，过于复杂；如果分成新建用例、编辑用例和删除用例，则划分太细。这时包含关系可以用来理清关系。

扩展：例如系统中允许用户对查询的结果进行导出、打印。对于查询而言，能不能导出、打印查询都是一样的，导出、打印是不可见的。导出、打印和查询相对独立，而且为查询添加了新行为。

泛化：子用例将继承父用例的所有结构、行为和关系。子用例可以使用父用例的一段行为，也可以重载它。父用例通常是抽象的。

根据活动者的定义定义了以下用例图：



