

八面来风

世界各国
电子政务

美国:

E-Government Strategy



美国的电子政务战略。

一是网站多。美国联邦级的行政、立法、司法部门都拥有独立网站,州及地方政府也拥有规模不小的网站,就连地处偏远地带的一些不起眼的小地方也照样建立了网站。

二是分类细。美国电子政务网中既有政治、经济、军事方面的网站,也有国民求职、贷款、消费等方面的网站。日常生活中凡是与政府有关的事情,总有相关网站提供信息或服务。

三是网连网。美国联邦一级的部门已经实现了网套网、网连网。联邦部门的网站不只介绍本部门的情况,提供相关服务,而且将下属机构的网站连起来。各州的网站既有全州的内容,也有州内各县、市网络的链接。

英国:

据德勤公司的调查显示,英国已经有60%的政府机构的互联网服务网站已经开通或正在建设。去年开通的英国在线网站将1000多个政府机构的信息送上了互联网,用户可以从这个网站获取就业、理财、旅行、生活等政府信息与服务。

法国:



法国人可以通过财经部网站纳税。

法国政府建有一个政府部门各站点的索引站点,各政府部门站点均在左上角有一个该索引站点的标志,可以点击访问该站点。该站点提供了按名称、按职能等检索方式来查找政府机构。比较著名的有爱丽舍官网站和总理网站,是两个最高级政府首脑网站,用户可以发送Email和总理联系。总理网站包括内阁成员、年度工作情况等。

新加坡:



新加坡电子政务构架。

新加坡的政府站点像一本政府白皮书,完全代表政府,而不是政府的某一个方面。在用户交互性方面,新加坡政府在其中心站点有一个统一的接受用户反馈的部分,用户发往政府各个部门的意见、建议、反馈等都通过这里的统一格式进行。与美国、法国单独设立总统的电子信箱的做法不同。新加坡政府网站已经具有了较为完善的在线服务功能,比如在其中心站点上,用户可以查到新加坡任意一个注册医生和诊所。中心站点内容包括政府各部门、政府公告、事件焦点、政府在线服务、政府服务一览、站点搜索、用户反馈等。各个政府网站内容一般包括自我职能介绍、服务介绍、相关最新动态、常见问题解答等。

日本:

日本政府为推进办公电子化进程,从2000年3月开始正式启动“电子政府工程”,以实现政府部门办公电子化、无纸化,主要内容是通过因特网等网络系统办理各种申请、申报、审批手续,并实施政府网上采购计划。

信息时代的政府创新治理体系

数据跑腿 阳光行政

本报记者 张丽 通讯员 盛相良

想要办事,点点政府网站;想要反映问题,上传微博微信;想要建言献策,跟帖留言……电子政务的打造,使得政府和民众间的无墙化成为可能,移动互联网已在不知不觉中促进政府创新治理体系和管理,推动着政府转型的进程。

服务:数据跑腿

系统设备重复建设、数据“鸿沟”、运营缺乏标准化……电子政务1.0时代存在的种种问题,使得群众网上办事体验较差。基于云计算的政务服务网,为服务型政府建设插上了科技的翅膀。

6月25日,国内首个运行在云计算平台的省级政务网站——浙江政务服务网上线,被誉为互联网上的政务超市,省市县三级政府所有审批事项可一网搞定,并使用支付宝缴费。

温州开祥建设有限公司项目负责人陈连明就是其中的受益者。“才花了10分钟,换证就完成了。”通过浙江省政务服务网,陈连明上传《建设工程施工企业项目负责人安全生产考核合格证书》的相关资料扫描件,再将资料原件送给龙湾区建设局办事服务窗口工作人员核对,审批好后,陈建明就拿到换证手续。

而在过去,办理同样的事项,他得先到龙湾区建设局的办事服务窗口递交相关材料,审核好后送到温州市住建委审批盖章,然后再送到省建设厅办理领证手续,需要三头跑。来回3趟跑下来,仅路上就要耗费两天多时间,而且还要好几百元钱的交通费。

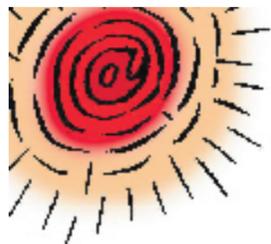
“电子政务和电子商务一样,从本质上都是服务。”省政府副秘书长陈广胜说,“浙江政务服务网以‘服务零距离、办事一站通’为主旨,是网上政务服务超市化的一次改革探索,从长远来讲是打造在线智慧政府。”

浙江政务服务网运行于阿里云云计算平台,是中国目前访问速度最快的政府网站。依托云计算海量数据处理能力,网站整合了40余个省级部门、11个设区市和90个县(市、区)政务服务资源,实现三级数据直连,将行政审批的“人跑腿”变为“数据跑腿”。

记者从省政府办公厅电子政务处了解到,我省将依托政务服务网建设数据的统一共享平台,完善人口、法人、空间地理等基础数据和专业数据,最大限度地挖掘公共数据资源的价值。

透明:公开晒单

政府部门传达和收集信息,



除依靠传统媒体外,开始越来越多地利用网络,推进了“透明政府”的建设进程。今年6月,我省在全国率先晒出省级部门权力清单。10月31日,全省43个省级部门的责任清单在浙江政务服务网上向社会公布,这是全国出炉的第一张责任清单。

去年11月以来,我省启动推行权力清单制度试点,到目前,政府权力清单、责任清单、企业投资负面清单、财政专项资金管理清单、浙江政务服务网“四张清单一张网”已初步建设到位,向社会公布并上线运行。

登录浙江政务服务网,打开阳光政务中的部门责任清单页面,能看到省级各部门公布的4项内容:部门职责、与相关部门的职责边界、事中事后监督管理制度以及公共服务事项。

这次公布的省级部门责任清单,将43个部门的543项主要职责,细化为3941项具体工作事项,与部门实际工作对应,尽可能量化、可检查、可评价;此外还明确了部门间的职责边界,特别是在市场监管、食品安全、安全生产、环境保护等重点领域。在165项职责边界中附加案例说明,使其更具有可操作性,是这次责任清单的一大特色。

正是凭着网络技术革命,才有了一个个惊喜——

各级政府加大行政许可、行政处罚等信息公开力度,“阳光行政”越来越成为一种新气象;

政府预算决算、“三公”经费、财政审计结果和整改等公开力度进一步加大,“阳光财政”日成趋势;

各级政府通过各种媒体及时、权威、全面、准确发布政务信息,以“阳光问政”加强与百姓互动。

沟通:直面交流

网络问政是电子政务的一种重要表现形式,让民间和政府互动沟通无墙化成为可能。今年6月16日,由省委、省政府授权省政府新闻办的官方微博、微信“浙江发布”正式上线,将浙江的网络问政推向新高潮。在短短的4个月内,“浙江发布”微博的粉丝已超过120万。

如今,越来越多的丽水百姓,遇到难题都会想到上丽水“网络问政直通车”论坛解决。该平台自去年8月28日开通以来,共收到网民提问1000多件,回复和办结率达98.9%。

我省11个地级市,除了“嘉兴发布”尚未上线外,其他均已亮相,90个县(市、区)也有75个开通官方微博,在全省各地形成了一个政务发布的矩阵。

微博,只是我省网络问政的一部分。窥一斑而见全豹,从过去领导(部门)信箱、到网络论坛

留言,从领导与网民在线交流,再到官方微博、微信公众号实时互动,网络问政发展日新月异,逐渐成为党委、政府问计于民和普通群众表达诉求、参与社会管理的窗口。

随着网络无墙化沟通的加强,政府也提高了公共政策的质量和决策的科学性。

今年11月1日起施行的《浙江省社会救助条例》,与全省广大群众特别是130余万名低保家庭和低保边缘家庭成员密切相关。省人大常委会对该条例前后进行了3次审议,而每次审议前后,立法部门均通过网络广泛征求群众意见。如今,请网民提意见建议,已成为省人大常委会科学、民主立法的途径之一,其中《浙江省流动人口居住登记条例》等法规,还将网民的意见以不同的方式写入法规。

在不久前举行的2014华东政务双微峰会上,我省地区政务微博、微信的发展走在全国前列,截至2014年第一季度,浙江共开通党政机构微博10842个,官员微博5695个;党政机关微信公众号438个,占比12.13%,居全国首位。尤其是“浙江发布”,开通后在短期内得到了全省乃至全国网民的广泛关注,听众数达90万,成为浙江省信息发布的重要渠道。

链接

什么是电子政务

电子政务(Electronic Government或简称e-government),是各级政府部门运用先进的信息技术手段来实现政务信息化,即实现政务公开化、办公高效化、服务网络化等目标。

“电子政府”名称直译自英文单词Electronic 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,当时的美国副总统戈尔受总统克林顿委托,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。戈尔为此发起了一次名为“国家绩效考察”的行动,构建“电子政府”作为一项改革举措被提出。之后的几年,英国、日本等国也相继提出了构建“电子政府”的计划。

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 一体多翼

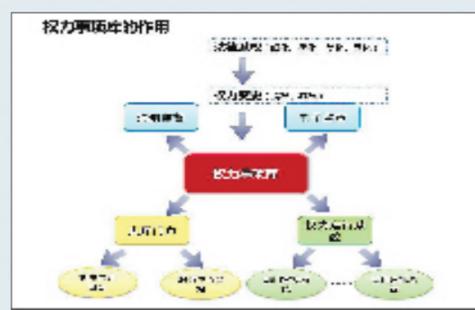
随着我国大多数省、区、市信息基础设施建设的完善,各地的社会管理与公共服务的作用,创新建设和应用模式也实现了强化,核心业务信息化应用迈上新台阶,同时网络信息安全保障也不断取得新进展,电子政务发展的政策、经济环境建设都得到了新提升。

一、建设包容性政府。未来政府的电子政务将按照“一体两翼”发展模式(以“政府网站”为主体,以微博为主的社交媒体,以微信和APP为主的移动互联网应用)向“一体多

翼”的发展模式发展,社交元素与其他应用的融合成常态。

二、建设云服务型的服务型政府(智慧型阶段)。平台型政府要通过云服务实现;通过资源整合,促进政府向扩展型服务型政府转型,大幅度提升公共管理和服务水平及创新能力。

三、建设支持“自服务”型的政府。政府+生态自助;以2.0的手段(分享公共产品),提供2.0的支撑服务。调动一切积极因素:政府服务与社会自我服务的结合,民众的参与。



电子政务打造透明政府。

四、建设数据服务型政府。开放数据是电子政务走向生态化的标志,大大提高了政务信息资源的社会

化利用水平,以较低的成本提供了多元化、创新型的服务,又扩展了社会参与公共治理的规模和深度。政府

变成数据服务型的政府,构建数据服务生态。

随着政策、经济的不断发展,以及社会公众对电子政务的认知、需求与期望也随着经济社会与技术的发展而不断提升,中国对电子政务的需求将持续不断扩大,在线公共服务能力将成为检验当代服务型政府的主要指标。如“浙江政务服务网”、“厦门一站式政务服务平台”等。这些案例说明促进政务信息公开与数据开放是未来发展的重点。

(记者 张丽整理)