



在线资源

研究参考

公共管理

人力资源开发

人事管理

学术跟踪

国际观察

客座研究人员文章

《事业单位人事管理条例》解读

您现在的位置: 首页 >> 在线资源 >> 研究参考 >> 公共管理

政府电子公共服务供给的实践技术基础解析(下)

2013-03-22 | 访问人数: | 编辑: rky | 【大 中 小】

2013-03-22

(一) 金字工程

从1993年“三金工程”提出,经历1999年“政府上网工程”,再到2002年中办、国办发布17号文件明确提出“启动和加快建设宏观经济管理、金财、金盾、金审、社会保障、金农、金质、金水等8个业务系统”[7],之后,在以行业电子政务建设为主线的12个“金字”工程的带动下,各省(自治区,直辖市)、地(市)、县(区)等各级政府的电子政务系统建设步伐加快,国家电子政务发展形成了一种纵向和横向共同发展、不断延伸的立体发展格局,电子政务应用系统规划和建设进入一个相对统一、标准、有序并快速发展的新阶段。这一切前期工作使中国政府信息化建设,尤其是在网络基础设施和重点应用系统方面的建设工作取得了很大成就,不仅为其他行业、部门的政府信息化建设提供了宝贵经验,也为公共服务积累了必要的技术基础,为政府实现经济调节、市场监管、社会管理和公共服务电子化创造了必要条件。

(二) 应用系统模型

在政府电子公共服务过程中,服务和应用是密不可分的两个方面。一方面,应用系统的规划和建设应当以服务需求为指导。另一方面,服务需求的满足又是以应用系统作为支撑和工具。[8]

政府电子公共服务应用系统分为前台系统和后台系统两部分。前台系统面向服务,是功能相对单一的信息采集和信息反馈系统;后台系统面向行政办公或业务协同,是一项业务处理或多项事务处理的集合系统,前后台系统和后端的数据服务系统构成完整的政府电子公共服务系统。作为政府电子公共服务的“前台”,前台系统是与服务对象交互的“界面”,其以社会公众、企业为服务对象,接受服务对象的服务请求,然后向服务对象呈现(反馈)服务结果,其设计原则和理念主要是“服务内容多样化和个性化;服务对象无差别性和普及性;服务质量用户体验和易用性;服务提供方式的多渠道性”[9]。对于Web应用,浏览器是前台系统,是客户端用户界面;对于非Web应用,客户端系统是可以独立运行的前端应用程序。在Web应用中,前台系统只关心用户原始数据收集和服务结果的数据呈现,不能直接对数据进行操作,从而有效地保证了后台数据的安全性和完整性。后台系统以政府部门或机构、人员为服务对象,以信息共享与数据交换为基础,服务于政府部门之间行政办公和业务协同,后台系统与前台系统实时交互,可接收前台系统转发的服务对象的服务请求,依据服务请求及业务规程进行部门内或部门之间的业务处理,为前台系统提供业务支持和决策服务,将服务结果提交给前台系统。从整个服务过程来看,前后台系统是一个有机的整体,构成完整的服务过程,两个系统之间通过统一的、标准的数据交换接口实现通信,只要保持接口标准不变,各系统内部的调整与修改不会彼此影响。后台系统由应用服务器层和Web服务器层构成,Web服务器层与属于前台系统的表示层交互,处理客户端的请求,调用应用服务器上与业务逻辑相关联的各种复杂的业务处理和操作,并将结果封装成页面返回给前台的表示层,呈现给用户。应用服务器层的主要功能是以业务逻辑为基础,完成系统业务相关联的各类复杂操作。数据层的主要作用是存储数据。应用服务器层和Web服务器层可以根据应用的复杂度进行合并或分离,应用服务器是实现业务逻辑、满足业务服务需求的核心,其处理效率和处理能力是保障服务质量的关键,为提高业务处理的能力和质量,可以根据实际服务需要来调整其构成。

(三) 应用系统平台

政府电子公共服务应用系统平台(简称应用系统平台)建设,应以服务对象的实际需求为中心进行功能设计。根据服务对象的不同,应用系统平台可以分为面向企事业单位和面向社会公众两类。

面向企业的应用系统平台是为了满足“企事业单位开展经济社会活动的需求,在企事业单位设立、纳税、年

检年审、质量检查、安全防护、商务活动、对外交流、劳动保障、人力资源、资质认证、建设管理、破产登记等方面提供电子政务服务”[2]。到目前为止,中国已经启动了20余项国家级电子政务“金字”工程,这些工程基本都是以从上到下建立整个行业的共享资源库和业务系统为建设目标,为全行业范围实现资源共享、建立统一的共享服务平台打下了坚实的基础。目前,面向企业的应用系统平台主要包括企业网上工商年检、网上税务申报、网上电子海关(电子口岸)、网上社保医保信息申报审核、网上合同洽谈与签订、网上招投标、网上企业在线咨询、网上信息服务等多种服务平台。

面向社会公众的公共服务包括本国居民和外籍人员两部分。对于本国居民而言,应用系统平台服务最好从每个人的出生开始,按照一个人一生中所需要的不同发展阶段的生活、工作以及发展要求,由政府分阶段分层次地提供包括“工作、婚姻登记、计划生育、户籍管理、教育、文化、卫生保健、公用事业、住房、出入境、兵役、民主参与、就业、社会保障、交通、纳税等方面提供电子政务服务”[8],提供面向公民整个“生存周期”的政府电子公共服务。而截至目前,中国面向社会公众的应用系统平台还仅限于提供网上出入境管理、网上税务申报、网上缴费与查询、网上参政议政、网上咨询等服务。对于外籍人士应用系统平台的服务应该从其入境前的准备开始,一直到其离境可能涉及到的生活、工作的全过程,为其提供包括“出入境、商务活动、旅游观光、文化教育、在华就业等服务。”[8]

随着技术的不断发展和服务多样性需求的不断增加,政府电子公共服务的供给开始突破单一固定的互联方式,支持移动网络、移动终端的政府电子公共服务应用系统平台开始出现。在不久的将来,中国政府电子公共服务应用系统平台将在应用系统的整体性、标准性、协作性、有效性以及包容性等方面不断改善和提升,在不断满足社会公众和企业对政府公共服务需求的同时,达成服务型政府的建设目标。

三、信息资源

在电子政务环境下,政府是政务信息资源的最大拥有者,也是最大的政府信息生产者、使用者和发布者。政府是否能够充分开发和有效利用信息资源,是能否正确、高效行使国家行政职能的重要环节。[10]为此,政府电子公共服务提供必须以信息资源建设为基础,使信息资源的价值和作用得到最充分的发挥。

政府电子公共服务的过程就是对信息采集、处理、加工、包装、反馈的过程。首先,政府电子公共服务前台系统为社会公众或企业等服务对象(简称用户)提供各类格式化的服务界面,用户按照服务应用系统要求,提供必要的信息和服务申请,为保证用户提供信息的有效性,前台系统依据信息标准要求对用户所提供的信息进行合理性检查,以保证整个服务过程的顺利、有效,将检查通过的用户信息提交给后台系统;然后,后台系统按照所属服务规程,分阶段、分流程、分步骤地对原始信息及过程信息进行检索、加工和处理;最后,后台系统将服务的结果集成、包装形成服务结果,通过前台系统将服务结果反馈给申请服务的用户。从整个过程分析,信息是服务的基础,服务是信息的目的,服务以信息为依据来实现服务过程,信息服务过程是个不断进行信息检索、信息决策的过程,而信息的标准性标识是信息有效和正确检索的保证。此外,信息服务过程也是部门内部、部门之间不断交互协作的过程,这种交互协作的根本是信息的交换。可见,对于彼此分离、彼此独立的系统而言,离开了信息的标准化,系统之间缺少了统一的语言桥梁,信息交换将很难实现,系统之间的交互和协作也就无从谈起。

综上所述,如果说信息资源是政府电子公共服务的基础,那么,信息资源标准化则是实现集成化的政府电子公共服务或集成化的社会电子公共服务目标的前提和保障。正是基于这样的考虑,国家出台了一系列规范性文件。为规范和加快电子政务信息资源开发利用,2002年中办17号文明确提出“国家要组织编制政务信息资源建设专项,设计电子政务信息资源目录体系与交换体系;启动人口基础信息库、法人单位基础信息库、自然资源和空间地理基础信息库、宏观经济数据库的建设”[7]。2004年中办34号文件又提出要“依托统一的电子政务网络平台和信息安全基础设施,建设政务信息资源目录体系和交换体系,支持信息共享和业务协同”[11]。2006年,为进一步加快电子政务信息资源规范和建设,《国家电子政务总体框架》不仅将信息资源建设作为国家电子政务设施建设的主要内容,还将政务信息资源目录体系与交换体系与国家电子政务网络和信息安全基础设施一起确定为国家电子政务的三个基础设施。2008年,为规范中国电子政务信息资源基础设施建设,国家标准化管理委员会发布了《政务信息资源目录体系》国家标准(简称“标准”),“标准”由“总体框架、技术要求、元数据、信息资源分类、信息资源唯一标识符、技术管理要求”等六部分构成。此后,各级政府以“标准”为指导,纷纷开展了政务信息资源目录体系建设工作,不同程度地促进了不同层次和地区的电子政务和电子公共服务的建设和发展。同时,国家人口基础信息库、法人单位基础信息库、自然资源和空间地理基础信息库、宏观经济数据库的建设等工作也已启动。总的来看,由于政务信息资源目录体系建设是一项整体性强、结构复杂、应予长期关注的系统工程,其复杂程度远高于一般的电子政务工程,需要高度的统一和规范,目前的工作进展还十分有限。因此,针对中国电子政务信息资源建设的实际状况,认真总结、分析经验教训,结合中国电子政务信息资源建设中长期发展目标,从全局出发,调整信息资源建设策略和进程,这是中国电子政务长期、稳定、健康发展的关键,也是实现政府电子公共服务社会化整合和实现服务型政府目标的重要保证。

作者简介:

李健(1982—),吉林大学行政学院博士研究生,主要研究方向为公共服务和电子政务。

王紫薇(1970—),吉林省经济技术合作局高级工程师、信息中心副主任,主要研究方向为网站管理。

张锐昕(1965—),博士,吉林大学行政学院教授、博士生导师,公共管理实验中心主任,电子政务研究所所长,主要研究方向为电子政府和绩效管理。

参考文献:

- [1] 舍基C. 未来是湿的: 无组织的组织力量[M]. 胡泳, 沈满琳, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2009: 6, 7.
- [2] 国家电子政务总体框架[S/OL]. [2012-11-10]. <http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11295327/n11297127/11741734.html>.
- [3] 公钥基础设施PKI技术与应用发展[EB/OL]. [2012-11-10]. http://www.soft6.com/v9/2007/pldj_0810/5329.html.
- [4] Chadwick D. The X.509 Privilege Management Infrastructure[EB/OL]. [2012-11-10]. <http://www.cs.kent.ac.uk/pubs/2003/2124/content.pdf>.
- [5] 赛迪顾问股份有限公司. 国民经济和社会发展信息化“十二五”规划前瞻研究[J]. 新研究, 2010(2).
- [6] 工业和信息化部, 获得电子认证服务行政许可的认证机构名单[EB/OL]. [2012-11-10]. <http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11505629/n11506629/n11967886/n11967946/12432542.html>.
- [7] 中共中央办公厅 国务院办公厅关于转发《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》的通知[S]. 中共中央办公厅秘书局, 2002.
- [8] 杨冰之, 吴龙婷. 电子政务的服务与应用框架[EB/OL]. [2012-11-10]. <http://www.echinagov.com/echinagov/yanjiu/2007-5-31/13790.shtml>.
- [9] 刘新萍, 郑磊. 国际电子政府新趋势: 包容性的公共服务[J]. 电子政务, 2010(12).
- [10] 华淑华. 电子政务环境下政府信息资源开发利用研究[EB/OL]. [2012-11-10]. <http://www.zclw.net/article/sort015/sort022/info-75700.html>.
- [11] 中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强信息资源开发利用工作的若干意见[S]. 中共中央办公厅秘书局, 2004.
- 作者: 吉林大学行政学院吉林长春 李健张锐昕 吉林省经济技术合作局 王紫薇 来源: 《电子政务》2012年第12期

声明: 凡本网注明“来源: XXX”的文/图等稿件, 系出于传递更多信息及方便学术探讨之目的, 文章内容仅供参考, 并不代表着中国人事科学研究院赞同其观点或证实其内容的真实性。

[>> 返回](#)

新闻评分

相关新闻

- 人力资源社会保障部办公厅关于培养2015年人力资源社会保障系统双证公共管理硕士(MPA)研究生的通知 2015-07-13
- 何凤秋: 事业单位收入分配改革的何攻坚克难 2015-07-09
- 吉林省人才管理改革试验区: 集中资源聚英才 2015-07-03
- 刘晓莹: 创新人才驱动未来制造业 2015-07-02
- 郝玉明: 改进竞争性选拔干部方式范围研究 2015-06-26
- 郝玉明: 加拿大如何吸引留住国际留学生 2015-06-26
- 重庆: 十条人才激励新政全面推进创新驱动 2015-06-24
- 孙锐、孙彦玲: 如何走出人才评价的困局 2015-06-24