

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

邓晓诗: 论电子政府推进下的服务型政府构建

2013-03-20 | 访问人数: | 编辑: rky | 【大 中 小】

2013-03-20

【摘 要】 本文阐述了电子政府的发展现状,介绍了英国电子政府建设过程及特点,分析了网络对构建服务型政府和推进电子政府的影响。指出电子政府为构建服务型政府进行职能转变,提高效率和降低成本奠定了基础。我国电子政府的建设仍处在需要不断完善和发展的阶段,当前应将电子政府的构建与建设服务型政府的理念结合起来,在构建电子政府的基础上不断深入推进服务型政府建设。

【关键词】 电子政府, 服务型政府, 构建, 英国“直接政府”

在政府工作要求“加快行政管理体制改革,建设服务型政府,健全政府职责体系,完善公共服务体系,推行电子政务,强化社会管理和公共服务”的今日,以民为本,为公民提供服务,转变政府职能,提高行政效率,降低运作成本是为实现服务型政府,转变政府模式的重要内容。而电子政府从表面来看是信息化和办公自动化的一种工具方式,但其实质是在实现政府虚拟化,本质上是行政管理方式的革命。电子政府通过信息化的电子手段来提供公共服务,成为提高政府服务水平的工具;另一方面又通过虚拟化的行政改革方式来达到促进政府职能转变达到构建服务政府的目的。故而电子政府在其核心的“服务于公众”的内涵上是与服务型政府完全契合的。

一、电子政府的发展现状

随着信息化浪潮的不断推进,电子政府在不断的探索中日益发展,目前电子政府以提供信息化公共服务和加深公众参与为主要内容,在此道路上走在前列的美国、英国、新加坡、荷兰等诸国则均采用了“一站式”服务模式。

从最新的数据来看,中国电子政务发展指数(0.5359)排名第78位。我国在信息化政府的普及和覆盖上已经卓有成效,但未来还需要不断完善与发展。在此,本文以英国电子政府为切入点,简要阐释其发展历程和取得的成果,希望对于我国构建电子政府推进服务型政府变革提供一定的借鉴。

二、英国的电子政府建设

1、从“英国在线”到“直接政府”的英国电子政府变革

曾经的大不列颠帝国这个工业革命领头羊的国度,而在全球化的信息革命席卷世界后的今日,同样以它敏锐的触感走在了建设“电子政府”的前列。

从1994年英国政府就开始勾勒信息化政府的宏图,于1999年正式发布的《现代化政府》白皮书则标志着英国电子政务发展的全面启动。从早期强力打造政府服务的全面信息化覆盖到日后大刀阔斧的瘦身运动,英国关闭了大面积的政府网站,让效率的提升得到了更为突出的体现。从“英国在线(www.UKonline.gov.uk)”到“直接政府(www.direct.gov.uk)”,从逐步探索到日益完善的国家级电子政务站点被建立起来,2012年根据联合国的电子政务报告数据中英国已经名列世界电子政务排名第3位,这无疑是对其成就的最佳肯定。结合英国近20年的电子政府发展历史,其内容中有几个较为重要的特征:

(1) 极具特色的“一站式”服务。英国在这方面的最大特色的一站式服务是它“以民众为本,服务于民众”的“人生事件”模式,主要提供了应对犯罪处理、死亡与不幸事件、结婚登记、生育育女、学习驾驶、寻人启事、求学进修、工作求职、住址搬迁、养老金与退休金管理等纵贯生命时间脉络的一系列服务。

(2) “24小时”的政府。英国政府以“100%电子化”为目标,每周7天,每日24小时的全天候办公体现了其电子政府随时随地地达成为公众服务的内涵。

(3) 电子民主化。英国电子政府在民主化推进中建立了专门的站点(www.edemocracy.gov.uk),为公民提供了更多参政议政的机会与渠道,公民可以对政府文件进行咨询和提供建议。并且英国也将电子化选举引入改革

中，在多个地方政府进行试点。

(4) 政府部门内部交互共享。英国各政府部门在全世界第一个实现了所有政府部门内部与内部之间、部门与部门之间在同一个交互系统上进行协同工作、知识共享，这从根本上改变政府传统的事务流程与处理方式，提高了政府管理效率，从而最终实现了政府职能的转变。

(5) 社会互动合作。英国开展了与其他NGO组织、自愿团体的社会合作，如“剑桥在线（Cambridge Online）”为剑桥附近的居民提供信息和服务；开展了与私营企业的合作，如共同的软件开发；开展了与银行的合作，如政府的采购与银行系统的合作。

2、“直接政府”的建设

英国电子政府的公共性能和服务性能，正如其名称一样，简明扼要的体现了其核心的特质——直接政府。

(1) “一站式”和“24小时”所创造的行政效率。“人生事件”模式是电子政府业务模型中最为重要的一部分G2C(Government to Citizen)的最佳体现。它对我们构建服务型政府的过程中带来启示，应该将“公民满意度”作为一个核心的绩效考核指标，这才是真正体现以民为本，为全社会提供公共产品与服务的服务型政府的本质特征。

这实质上体现了新公共管理理论的理念，在重塑政府的过程中，我们需要满足的是顾客的需要而不是官僚政治的需要，“人生事件”为公民亦即“顾客”提供了种类丰富，系统周全的涵盖人生时间事件点的各类服务，这些服务站在“顾客”的角度与需求去设计提供，实现了政府的流程再造，这是企业型政府的体现，与商品市场产品重视差异化和服务机制一致，力图打造的是“顾客主权”。这对我国在构建服务型政府中想要摆脱官本位、权利本位，塑造真正意义上的人民公仆的目的有极大的参考价值。

此外，“一站式”服务最大的特征是减少了不必要的时间消耗，降低人力物力成本，这在避免拖沓提高行政效率方面对于我们国家的现状具有积极意义。同样电子化实现了办公时间的延长，通过自动化实现了智能的服务提供，随时随地服务，这就是电子政府为公民所带来的新体验。

(2) 民主化的电子政府。服务型政府应该是一个民主和负责的政府，在公民行使权力上应该有更为广阔的平台。英国设立直接的电子民主参与站点，使得其在电子化民主方面走在了前列，这是世界的趋势。

结合我国实际，通过网络化的方式行使民主也是历史的新趋势。网络自身有着浑然天成的开放性，匿名性和虚拟性的特点，“代议制民主”由于自身条件的限制不能完全代表选民意愿和利益，政府自己也可以采取主动的态度，通过这种互动的交流方式建立良好的双向沟通平台。虽然电子化的民主有利于服务型政府的构建，我国也有诸如政府部门网站的意见评价箱、官方微博、微博等，但是目前我国在此方面并没有形成系统的持续直接提供民主参与的渠道，这需要更多的时间去完善。

(3) 政府内部的变革和职能转变。G2G(Government to Government)是电子政府业务模式另外一个重要的组成部分。英国政府部门内部最先实现了真正意义上的完全互通共享，这种发展趋势为我国的电子政府变革提供了思路，也有利于解决我国当前诸多政府部门网络不互通，存在政府信息孤岛的问题，减少了人力执行存在的误差和冗杂设岗问题，为政府做好“瘦身”运动，精简机构，实现职能转变提供了技术支持。

(4) 延伸的政府。英国电子政府在寻求与企业，社会团队，NGO组织多方社会合作的过程中实现了其竞争性与合作性的提升。与企业银行的合作体现了市场机制与竞争机制的导入，提高了其管理质量和公共服务的水平；寻求与社会组织的合作则体现了监督性功能，同样NGO组织的非营利性也可以为塑造切合民众真正需求的服务提供帮助。

三、网络对构建服务型政府理念下电子政府的影响

互联网的迅速蔓延，较之传统媒介如报纸，电视，广播等信息的过滤和监管，它的传播速度更快，方式更便捷，信息的范围影响力更大，在几年来加大了大众传媒的影响力，但它可能是一把双刃剑而存在。

1、积极影响

从近几年来网络媒体对社会事件、社会热点的报道和曝光可以看到，大众媒体尤其是网络力量，作为一种“次级群体”对于政治社会化的推动作用。网络参与实现了民主对于利益集体的监督作用，信息的透明化和传播速度使得信息封锁在当下时代无法再实现，质疑之声都是公民政治态度觉醒的表现，符合现代民主政治的要求，有利于参与型的政治文化的形成，网络成了一种体制外的对公权力进行监督的形式。

2、消极影响

网络给予群众话语权。我国现在正处于社会转型的时期，贫富差距拉大，存在一些不稳定因素，使得一些社会体制下的不公正事情发生曝光后，会导致政府的公信力下降，出现信任危机。在质疑升级后，可能会对政治稳定带来影响。另外网络由于其匿名化和责任模糊的特点，使得网民在进行意见表达的时候，有时候言行更加激烈，主观情感色彩更加浓烈，“去个性化”的影响使其容易做出偏离道德价值观的事情，加之“从众”的影响有可能还会产生更加群体极端化的事件，煽动群众。

3、电子政府需要扮演的角色

(1) 官方渠道的构建。官方的电子政府需要进行在适当范围内的信息披露，通过信息的公开化和透明化去实现对民主的真正负责。只有在真正了解政府信息的基础上，民众才可以为政府提供建设性的意见；只有在真正将政府置于公民的监督之下，才可以让服务型政府的民主和公平机制得到有效的发挥；只有在真正为民主提供民主参与的平台下，才可以使得民众的权利得到诉诸于实施的渠道，真正的推动民主化的进程。

(2) 信息的监控功能。在有效使网络发挥其良性监督机制的情况下，必须做好信息的监控工作。只有这样才能以维护社会的稳定，避免投机不法分子利用电子渠道去煽动群众情绪，危害社会治安稳定。

(3) 危机公关处理。电子政府应该实现自身的变革，发挥其在提高政务水平上的作用。虽然媒体曝光可以起到补充作用，但经常性的事后解决会有消极影响。通过公开的政府电子站点进行信息披露公开，在对于一些事件的解决中可以处理好危机，降低不稳定因素，不会让民众丧失对政府的信任而产生对政府“合法性”质疑。

四、结论

电子政府在促进信息共享与透明化、提供公共服务和促进公民民主参与等等方面都开始发挥着日益重要的作用。信息化技术的应用在提高效率和降低政府运行成本上功不可没；电子政府为构建服务型政府进行职能转变，提高效率和降低成本奠定了基础；信息共享降低了避免信息不对称造成的政府经济调控失灵问题；通过公共服务的有效提供实现了政府与公民的良性互动；信息透明化，公民参与决策才可以提供理性和有建设性的意见；信息披露是对政府进行监督、抑制腐败和滥用职权的良好手段；在电子政府的建设中同样需要注意良性运用网络媒体的作用。

我国电子政府的建设仍处在需要不断完善和发展的阶段，当前应该将电子政府的构建与建设服务型政府的理念结合起来，在服务型政府的框架下构建电子政府才可以真正实现其提供公共服务的目的；在构建电子政府的基础上不断深入推进服务型政府的建设，才可以实现其职能转变，民主参与和公共服务的实质性变革。

【参考文献】

- [1] 刘熙瑞,段龙飞.服务型政府:本质及其理论基础 [J]. 国家行政学院学报,2004.
- [2] 李啦.服务型政府理念下公共服务型电子政务建设研究 [D]. 浙江大学硕士论文,2008.
- [3] 姚国章,林萍.英国电子政务发展案例 [J]. 电子政务,2005.
- [4] 古桂琴.美、英、日和新加坡电子政务发展经验综述 [J]. 商业文化(学术版),2009.
- [5] (英)安德鲁·海伍德.政治学 [M]. 张立鹏译.北京:中国人民大学出版社,2006.

作者: 邓晓诗 来源: 《新西部·中旬刊》2012年第5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如何攻坚克难](#) 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