



他山之石

▶ 他山之石

▶ 国际观察

▶ 热点关注

他山之石

从电子政务着手促进政府绩效管理

2010-04-20 | 访问次数: | 编辑: rky | 【大 中 小】

2010-4-20

摘要: 本文在简述政府绩效管理及电子政务应用领域的基础上, 提出建设电子政务系统的原则及主要内容, 最后阐述电子政务建设促进政府绩效管理的表现, 为政府机构进行电子政务建设提供借鉴与参考。

一、政府绩效管理简述

政府绩效管理是指政府在履行公共责任的过程中, 对内部制度与外部效应、数量与质量、经济因素与伦理因素、刚性规范与柔性机制等方面, 以公共产出的最大化和公共服务最优化为目标, 实施的一种全面的、系统的管理[1]。政府绩效管理强调以绩效为本, 以服务质量和社会公众需求的满足为政府的基本价值取向, 运用绩效目标、绩效信息、绩效激励、绩效合同、绩效成本、绩效程序、绩效规制、绩效申诉和绩效评估等管理手段和管理机制, 提高政府能力, 优化政府形象, 蕴含了公共责任和顾客至上的管理理念, 是政府管理制度、管理机制和管理方法的创新。政府绩效管理具有以下四个基本特点: 第一, 强调绩效评估。第二, 强调服务和顾客至上的理念。第三, 强调多元服务主体。第四, 政府绩效管理重视管理方法与技术。

二、电子政务应用领域

电子政务是指政府机构运用现代网络通信技术与计算机技术, 将政府管理和服务职能通过精简、优化、整合、重组后在互联网上实现, 以打破时间、空间以及条块分割的制约, 从而加强对政府业务运作的有效监管, 提高政府的科学决策能力, 为社会公众提供高效、优质、廉洁的一体化管理和服务[2]。

目前, 电子政务的应用主要集中在五个领域。一是政府为社会提供的应用服务及信息发布。包括: 通过政府网站发布信息, 提供查询; 面向社会的各类信访、建议、反馈以及数据收集和统计系统; 回向社会的各类项目申报、申请; 相关文件、法规的发布、查询; 各类公共服务性业务的信息发布和实施, 如工商管理、税务管理、保险管理、城建管理等。二是政府部门之间的应用。包括: 各级政府间的公文信息审核、传递系统; 各级政府间的多媒体信息应用平台。如视频会议、多媒体数据交换等; 同级政府间的公文传递、信息交换。三是政府部门内部的应用系统。包括: 政府内部的公文流转、审核、处理系统; 政府内部的各项业务管理系统, 如日程安排、会议管理、机关事务管理等; 政府内部面向不同管理层的统计、分析系统。四是涉及政府部门内部的各项核心数据的应用系统。包括: 机要、秘密文件及相关管理系统; 领导事务管理系统, 如日程安排、个人信息; 涉及到大事件的决策分析、决策处理系统; 涉及国家重大事务的数据分析、处理系统。五是政府电子化采购, 即政府电子商务的运用。

三、电子政务系统建设

(一) 电子政务系统建设原则

电子政务系统建设总的原则可以概括为: 统一规划、重点突出、整合资源、拉动产业、统一标准、保障安全。在具体系统建设中, 则主要遵循以下一些原则:

第一, 开放性原则。采用开放技术实现电子政务系统, 易于实现与外部系统的互联互通; 第二, 实用性原则。结合政府不同部门业务的具体情况, 有针对性地设计出具备很高实用价值并能马上获得实效的电子政务整体应用系统[3]。第三, 先进性原则。在系统建设中应尽可能采用与当前软件技术发展潮流相吻合的产

品,采用国际先进的网络技术模式和软件体系结构,使系统具有一定的前瞻性。第四,扩展性原则。建设电子政务系统的阶段性和内容的广泛性要求系统的架构必须有良好的可扩展性。系统设计时应充分考虑未来信息量与业务量增长的需要。第五,安全性原则。电子政务系统信息的机密性和敏感性及其服务对象的复杂性,决定了该系统必须选取成熟、可靠的安全技术,系统的安全措施应按系统体系建立。

(二) 电子政务系统建设的主要内容

1. 网络基础平台建设

网络基础平台作为信息系统的基础,必然成为最初建设的内容。政府部门已经建设有相应网络基础的,可以充分利用,并且考虑将其网络与整个专网高速平台建设内容进行连接。其内容包括局域网(LAN)和广域网(WAN)的建设,同时应该是基于事实上的互联网标准IP协议的网络,同时考虑使用TAM交换和快速以太网交换的结构。

2. 系统支撑平台

系统支撑平台的建设主要包括服务器操作系统、群件系统和关系型数据库系统的选型。其中服务器操作系统应该考虑同时存在多种系统的可能,因为不同的操作系统都有各自的特点,在整个政府专网应用平台中应该充分考虑不同操作系统的特点以及不同建设政府部门和建设的不同应用软件的特点。比如作为省级信息交换平台中的数据库服务器,就应该选择稳定性高、安全性好和处理能力强的操作系统;而作为县级单位内部办公自动化系统服务器,就应该选择性能价格比高的操作系统[4]。群件系统作为通信和Web服务平台,应该注意选择能够高效、稳定、快捷地建系统作为通信和设电子协作和知识管理平台的系统,并且最关键的应该是处理非结构数据的能力。关系型数据库系统作为结构化数据存储的系统,应该遵循最基本的数据库标准,比如标准SQL语言、支持XML等等。

3. 信息应用平台

信息应用平台是指在各政府部门内部根据自身工作内容特点及信息化的要求建设的应用软件系统,其中最主要的应用系统就是办公自动化系统。办公自动化系统作为公文处理、内部信息建立、传递和发布以及相应涉及的办公内容的管理的系统,已经成为政府部门信息化过程中首先考虑的应用系统。在信息应用平台的建设中还要考虑其他业务软件系统的建设,包括多媒体会议系统、地理信息系统等等。

4. 系统安全平台

安全管理不仅是重要的安全保护措施,也是安全技术有效发挥作用的关键。建立运行全面的安全管理体系,是电子政务系统安全保障的重要内容,也是积极防御、综合防范方针的基本要求。

四、电子政务建设促进政府绩效管理

电子政务的发展,电子信息技术、现代办公自动化技术尤其是网络技术在政府的广泛普及与应用,管理和服务打破了时间和空间的限制,公平、公正、高效、民主的政府绩效管理正在变为现实。政府机构各部门通过虚拟办公、电子邮件交换、远程连线会议等可以大大提高行政的时效性和政府机构的工作效率,在多个方面给政府机构带来管理效益。

1. 增强政府监管,维护市场秩序

在现代市场经济条件下,发挥市场机制在资源配置中基础性作用的同时,必须充分发挥国家对整个国民经济的调控作用。我国电子政务建设的首选目标确定为加强政府业务监管。实施电子政务,能够用信息化的手段来加强政府的有效管理,使政府的各项监管工作更加严密、有效。电子政务建设是符合我国国情的重要决策,对于监督和整顿市场秩序、加强财政管理、规范财税秩序、保障经济的正常运行、增加国家收入、促进国民经济健康有序的发展起到了重要作用[5]。

2. 整合决策依据,实现决策支持

电子政务可以在政府信息系统的基础上完善决策支持系统,以达到科学决策的目的。决策支持系统(DSS)是一种新兴的信息技术,它通过整合个人的智力资源和计算机的功能来改进决策的质量。DSS使用数学模型来模拟客观事物,然后借助信息技术对现有数据的分析得出预测结果,从而实现决策支持。

DSS可以解决政府决策中的复杂性问题。政府业务通常要涉及各个行业和部门,其间的关系错综复杂且多变,给决策带来了很大困难。而DSS系统大量采用先进的计算机技术,可以将多方面的资源综合并加以整理和分析,是克服政府决策困难的有效途径。

DSS可以解决政府决策中海量信息的处理问题。随着各级政府信息系统的建立和完善,政府在日常业务中处理的信息量,就可以更快、更全面地以几何级数增长。人们借助DSS可以更快、更全面对海量数据进行分析和处理。

3. 实施信息发布,提供丰富信息

政府机构是整个社会最大的信息收集者。借助于政务信息系统,政府可以向社会各界提供各类信息,支

持企业和公众的决策。电子政务系统的建设可以促进国内各级政府单位信息中心的建设，不但可以为政府决策提供综合性的信息服务，而且还可以向企事业单位和公众提供信息服务。随着电子政务的发展，可进一步将各级政府信息中心整合，向政府部门、企事业单位和公众提供更加全面的信息。

4. 加强沟通互动，有利服务公众

电子政务可以大大增加我国政府和公众之间的沟通和互动，为政府提供一种全新的为公众服务的方式。政府可以互联网为基础，构建政府服务骨干网络，提供电子窗口、电子目录、电子邮递、电子新闻、电子民意信箱、政策法规资料查询、办事程序查询等基本服务。人们不必走进政府机关，只需坐在家中轻击鼠标进入政府网站，就可获取有关政府机构设置、办公流程、工作动态等方面的信息。对于普通百姓来说，政府工作不再神秘，任何人都可以平等地获得政府提供的服务。

电子政务还可以推动政府服务向“单一窗口”、“跨机关”、“7×24小时”、“自助式”服务的方式发展。办理事务的市民面对的电子政府是“一站式”结构，他们不必知道自己究竟是在和哪个政府部门打交道就可以将事情办完。采用这种方式办事，只认规则、不分亲疏、不分等级、人人平等，不仅可以方便群众，提高政府部门的办事效率，更可以防止人情因素的干扰，减少腐败滋生的土壤。

5. 降低行政成本，提高办公效率

降低政府的行政管理成本，是目前我国政府绩效管理中最迫切的要求之一，而电子政务是目前解决这个问题最有效的途径之一。电子政务主要是通过实行办公自动化和业务流程重组这两个途径来降低运行成本、提高办事效率。

对于办公自动化所能带来的好处，国内很多政府机构已经深有体会。政府很多事务性、常规性的业务，都可以进行自动化处理，诸如文档管理等。除此之外，电子政务还可以通过推动业务流程的重组来节省系统中冗余结构所消耗的成本。在电子政务的建设过程中，由于借助了先进的计算机和网络技术，很多过去传统模式下必不可少的环节和步骤变得不再必要，所以配合电子政务建设，可以调整原有的业务流程结构，精简不必要的手续、步骤乃至整个部门，不但可以精简政府机构，提高办公效率，同时也能大幅度地降低政府的运行成本，形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政管理体制。

6. 发挥主导作用，带动社会信息化

电子政务建设还能起到直接推动其他领域信息化建设发展的作用。例如，目前国内电子商务的发展已经遇到了瓶颈。网上支付CA认证等，都是亟待解决的问题。但是这些问题并不是靠商家单方面的努力就可以解决的，而是需要政府首先制定规范，确定标准。从这个意义上来说，电子政务的发展，实际上能够为未来电子商务的发展铺平道路。

结语

发展以政府为主导的电子政务，将给政府管理方式带来深刻变革，同时带动和促进我国信息技术及其相关产业的繁荣。电子政务的实施推广，将使政府成为推动社会信息化的主导力量，也必将加速我国社会的信息化进程，最终实现信息化带动工业化的目标。

参考文献：

- [1]徐晓日. 电子政务概论[M]. 北京：清华大学出版社，2003:78-80
- [2]孟国庆，樊博. 电子政务理论与实践[M]. 北京：清华大学出版社，2006：98
- [3]姚国章. 电子政务基础与应用[M]. 北京：北京大学出版社，2002:178
- [4]徐志红. 谈电子政务建设对政府绩效的促进作用[J]. 电子政务，2008（9）：105
- [5]胡志军. 电子政务原理与实务[M]. 北京：中国铁道出版社，2006:23

作者：郭楚寒

来源：《营销学苑》2010年02月

[>>返回](#)

相关新闻

- 人民日报连发四文聚焦国内收入差距问题 2011-02-18
- 中科院传达尹蔚民部长“关于加强人力资源社会保障科研工作座谈会上的讲话” 2011-02-17
- 公务员“凡进必考”不动摇 正确看待“公务员热” 2011-02-17
- 世界一些发达国家统筹城乡基本公共服务的经验 2011-02-17
- 罗正恩：北京拟采取多种举措调控人口将收紧进京指标 2011-02-17
- 人社部副部长：公务员制度改革路向何方 2011-02-16
- 新加坡营造电子政务技术的良性生态环境 2011-02-15

Copyright (c) 2010 中国人事科学研究院 版权所有
地址：北京市朝阳区育慧里5号 邮编：100101 院办电话：010-84635652
科研管理处：010-84635686、84622949
京ICP备10211434号