

从“一站式”到“零站式” ——打造政府对外综合服务门户平台



从“一站式”到“零站式”——打造政府对外综合服务门户平台

一句话描述: IBM社会服务综合平台解决方案, 实现了对各个政府职能机构与公共服务资源的整合, 利用多种渠道为公众提供全面、权威、丰富的城市综合信息与交互服务, 能够使任何企业和个人在任何时间、任何地点、以多种方式便捷获取信息。

适用行业: 政府

解决方案概要描述

- 通过门户网站整合政府资源, 实现互联共享
 - 全面整合政府门户及下属单位子网站的信息资源, 在建设政府门户网站的同时, 从全局考虑, 实现有序互联、有效共享
- 政府与百姓互动增强, 沟通更及时、有效
 - 除网上调查、民意征集、领导信箱等常规形式外, 采用统一沟通等创新的沟通渠道, 对公众反馈的意见, 采用工作流方式协调政府各部门的处理, 保证处理的及时、有效
- 优化政府工作流程, 降低服务成本
 - 通过统一的综合服务平台, 整合政府后台各部门和系统, 快速而高效地实现在线服务。不仅实现网上审批流程, 通过在线服务建设, 还可以优化和改进政府工作流程
- 全面提升用户体验, 提升用户满意度
 - 提供个性化门户、Web 2.0、统一沟通、单点登陆、统一搜索等功能, 全面提高用户体验, 使用户更加方便、高效、快捷地从政府门户网站获取所需信息和服务

客户商业需求概述:

政府对外综合服务门户重点考虑四方面内容: 政务信息公开、公共服务、公众参与, 以及网站功能设计。坚持“以评促进、以评促用”的理念, 切实树立“以公众为中心”的服务理念, 完善公众参与互动渠道的制度建设, 关注公众满意度的提高。

解决方案概述:

本解决方案基于Lotus Connections、Lotus Sametime、WebSphere Portal以及Lotus Forms, 构建了一个完善的社会服务综合平台解决方案, 实现了对各个政府职能机构与公共服务资源的整合, 利用多种渠道为公众提供全面、权威、丰富的城市综合信息与新颖、便利的交互服务, 能够使任何企业和个人在任何时间、任何地点、以多种方式便捷的获取信息。

商业价值概述:

政府各部门通过利用政府对外综合服务门户平台, 重置流程及资源, 为企业或个人提供便捷、优质、低成本的服务。

美国著名的政治评论家吉姆·马尔斯曾经说过, “政府的价值很大程度上取决于它的效率”。当今天的中国开始把“以人为本”、“执政为民”的治理理念贯彻始终, 力图建设一个服务型政府时, 这种“效率”的重要性就具备了更为突出的现实意义。

从“一站式”到“零站式”——打造政府对外综合服务门户平台

在过去，为了办事四处“跑政府”，是最令企业和百姓头疼的一件事，在此基础上，方便群众办事，提高办事效率的政府“一站式”服务很快普及开来。传统的“一站式”服务表现形式多为办事大厅，比如“行政服务中心”、“政务服务中心”等，将各个职能部门的办事窗口统一到一个服务点，从而大大简化了行政办事流程，受到了群众的普遍欢迎。

信息化的快速发展与蔓延，让这种“一站式”服务也面临了更高的要求与挑战：人们希望彻底免去奔波之苦，在家中通过网络就可以获得各种政府服务，让“一站式”服务进化成为“零站式”服务，使一个服务无所不至的“虚拟政府”成为现实。

显然，打造“零站式”的政府服务，首先要求一个设计良好、管理完善的政府门户网站。这一网站的意义不仅在于降低个人或企业获得政府服务的成本，同时也是依法行政、政务公开，建设“透明政府”的重要手段。尽管目前，几乎所有的政府部门都提供了自己的门户网站，然而，这些网站距离我们所提到的具备“零站式”服务能力的虚拟政府还有很大的距离，其具体挑战表现在以下几个方面：

首先是最普遍的“信息孤岛”问题，虽然目前大多数的政府门户网站都实现了互相链接，但是这种链接往往流于表面，由于网站体系的封闭性，各政府门户网站及厅局等部门子网站基本上是封闭的系统，网站间不能进行有效的信息共享。

其次，是缺乏统一的数据规范标准。现有的网站数据交换大都通过手工方式或第三方系统，如FTP、邮件等方式进行，不但增加了上报人员的工作量，还容易导致信息报送不及时，造成政府门户网站信息不准确和数据丢失。

第三个挑战是如何实现数据资源的安全共享。不仅要让相关的数据资源在网站服务门户平台上得到最有效、最充分的利用，还要保障这些数据要在特定的权限体系得到有效控制。

此外，从应用层面来看，现有政府门户网站大多应用系统间相互独立，没有统一用户管理，统一界面管理，导致使用不便，增加管理难度；网站的信息资源组织分类不合理，未建立统一的目录结构体系，造成信息资源利用率低，缺乏统一管理；最后，由于缺少与服务对象的交互功能，政府社区的概念也只能流于空谈。

针对上述的挑战，IBM提出了全新的政府对外综合服务门户平台方案，有针对性地解决这些问题：

其中“信息孤岛”和缺乏统一标准是政府门户网站平台建设中的核心问题，新的方案充分利用“网站群”理念的建设优势，整合资源、集成应用、共享信息、统一部署，建立在统一技术构架基础之上，分级管理，分级维护，耦合程度高，信息可以实现基于特定权限共享呈送的“一群网站”。

采用这种网站群建设模式，门户主站和二级网站将会构成一个整体，不再相互孤立，来访者可以方便地通过门户主站获得统一的信息服务。同时，在内部管理上，实现多站点统一管理、权限统一分配、信息统一导航、信息统一搜索等，彻底消除信息孤岛，共享共用集群的软硬资源，有效降低投资成本。

在用户体验层面，IBM的平台方案在保障不同用户群个性化服务的基础上，强调提高网站的整体水平，缩小地市、县区等不同层级网站之间的差异，加大对所属各部门、县、区政府网站的统一规划和信息内容逐步整合的力度，形成网站建设战略发展框架，以保持所辖区域内政府网站的均衡发展，推进普遍服务，提升政府公共服务整体水平。

由于政府网站服务对象众多，不同的用户群对于政府网站的服务需求又有着很大的差别，为了避免同类站点“眉毛胡子一把抓”，让上网者不知所措的情况，IBM综合服务门户平台方案按服务对象定位，真正实现以用户为中心，以政府业务流为主线，融合G to G(政府对政府)、G to B(政府对企业)、G to C(政府对个人)模式，有针对性地对服务对象进行大区分，提高政府网站的可访问性，改进行政效率。例如以“公民、企业、政府”为三类，建设三大子站架构，并分类设置栏目和组织内容，使特定用户群在浏览时可迅速定位，通过简单的栏目层次即可找到对应信息，提高了服务效率。

从“一站式”到“零站式”——打造政府对外综合服务门户平台

网上办公为核心的深层应用是政府网站维持生命力和活力的保障,但也是目前最薄弱的环节。新的综合服务门户平台方案以网上办公核心业务和资源整合为主线,健全在线服务的运作保障机制,大大增强网上服务能力。此外,通过由政府主导,构建各类专家博客、市民维基百科、政府活动、政府论坛等系统,增强政府与公民的互动,广泛收集各类群众的心声,使得政府门户网站改变过去单向的信息传递,成为政府与群众真正的交流平台。



从“一站式”到“零站式”——打造政府对外综合服务门户平台

通过全新的政府门户综合服务平台,可以对不同社会角色的个人和企业提供个性化的服务,例如:失业人员的再就业服务、企业的相关审批服务、各类公民等。

技术架构图如下:



本解决方案基于Lotus Connections、Lotus Sametime、WebSphere Portal和Lotus Forms, 构建了一个完善的社会服务综合平台解决方案, 实现了对各个政府职能机构与公共服务资源的整合, 利用多种渠道为公众提供全面、权威、丰富的城市综合信息与交互服务, 能够使任何企业和个人在任何时间、任何地点、以多种方式便捷地获取信息。

更多信息:

有关IBM Lotus Connections, IBM Lotus Domino, IBM Lotus Quickr and IBM Lotus Domino的更多信息, 请访问 <http://www-01.ibm.com/software/cn/lotus/>

