

电子治理的发展趋势： 基于信息技术应用的政府流程再造^{*}

刘新萍

上海理工大学管理学院 上海 200093

摘要：新兴信息通信技术的运用为电子治理的推进提供了技术保障，也为服务型政府建设提供了重要支撑。技术的运用推动政府内部的流程再造与制度创新，促进服务型政府建设，其作用机制并不是简单地将原有的政府机构或业务网络化或电子化，而是政府组织机构与行政过程的优化与再造，促进政府机构的改革与管理模式的创新。

关键词：电子政务；电子治理；服务型政府；流程再造；公共管理；公共服务

一、引言

党的十七大报告明确指出，要加快行政管理体制变革，建设服务型政府。电子政务与电子治理应为服务型政府建设服务，即借助电子手段来创新政府的服务。换言之，电子治理的推进要和政府职能的转变切实结合起来，从而实现政府信息化和政府改革的整合，实现从管制型政府向服务型政府转变的目标^[1]。政府信息化和网上办事是服务型政府建设的重要举措^[2]，党的十八大报告又进一步指出，要“努力营造公平的社会环境，保证人民平等参与、平等发展权利”，“从各层次各领域扩大公民有序政治参与”。而电子政务可以促使政府内部、政府部门之间，以及政府与社会公众之间通过电子化的渠道来进行沟通与互动，为政府满足社会公众需求提供有效的服务平台，进而促进服务型政府建设。电子政务有利于政府职能由管理向服务的转变，完善公共服务的提供^[3-4]，提高行政效率，促使权力的阳光化操作^[5]，推进和谐社会建设^[6]。

新兴信息通信技术的出现给各国电子治理带来了新的机遇，积极运用先进的信息与通信技术发展电子政

务，提高政府公共部门的工作效率和服务水平已经成为世界各国、各地区的共识。这些新兴技术为公共行政的变革提供了新的契机和挑战，为政府转型提供了基础条件，成为服务型政府转型的一种行之有效的“使能器”（enabler）。服务型政府建设强调以服务公众为核心，以向社会提供优质高效的服务为宗旨，以提高服务绩效为目标。^[7]信息技术的运用不断塑造着政府内部流程的优化，各级政府部门也不断尝试运用新兴信息技术实现政府部门之间的信息共享与整合，以及政府内部流程的再造。

二、理论分析：基于信息技术的政府流程再造

20世纪90年代以来，电子政务在全球得到了不同程度的应用，极大地推动了公共管理的改革与创新，而对电子政务的认识和应用也不断更新，从最初的政府上网发展到日益增多的公民参与与电子包容。

（一）从电子政务到电子治理：技术运用与流程再造

国内外关于电子政务有多个相关概念，如电子政府、数字政府、政府信息化、网络政府、电子化政府、

*基金项目：上海理工大学“博士科研启动费”及上海理工大学“管理学院青年教师培育计划”资助。

收稿日期：2013-12-15

刘新萍 · 电子治理的发展趋势：基于信息技术应用的政府流程再造

电子治理等，这些说法之间既有区别也有联系，并均被广泛使用。其中以电子政府和电子治理关系最为密切。电子政府是20世纪90年代初美国政府首次提出的一种新的政府管理形态，旨在改善政府绩效并创新与改造政府。实际上，电子政务和电子政府都来源于英文中的“E-government”，只是根据发展的阶段不同而被人为翻译得有差异。而电子治理，是“一种以技术为中介，通过实现公众交流、政策演变以及公众意志的民主化表达等（行为或过程）的电子化，而构建的公民与政府间关系”。在这种关系中，“公众在政策层面上的适当参与将被纳入进来，而技术将对这种参与的形成产生影响”^[8]。由此可见，电子治理是电子政务发展的新趋势，是对电子政务的超越，特别要实现公共参与方式的转变和参与程度的不断深入^[9]，是一种不同于传统管理体制和机制的新的治理模式^[10]。

电子政务与电子治理的概念差异主要可以体现在以下几个方面：

第一，从政府的角色来看，电子政府是将ICT技术应用到政府管理和服务中，换句话说，是用ICT技术构建新的政府形态，政府是一个“使用者（user）”，而在电子治理中，政府作为“设计者（designer）”，将利用ICT技术创造更有利的管理条件^[11]。

第二，从内容上来看，电子政府倾向于服务供给，即利用电子技术实现随时随地的政府信息和业务供给，因此，它关注诸如支付账单、填写申请、注册登记等在线服务；而电子治理则强调一种通过电子技术构建政府与社会的关系^[8]，更关注公众与治理机构的互动，强调公众对政策制定和修改过程中的参与，注重公民、利益团体和公务员的交互作用的电子协商过程。电子治理是对电子政府的超越，它不仅仅是信息技术在公共事务领域中的应用，而更多地与政治权力和社会权力的组织与

利用方式相关联。^[12]

第三，从实践的侧重点上来看，电子治理更关注于长期的过程，而不是即时决定。过程关注更看重的是使命而不是规则，是结果而不是产出。^[13]实际上，电子治理中的电子政务是一种虚拟平台，将前台的公共服务与后台无缝办公相结合，旨在提高政府的效率与效能，提供更加优质的公共产品和服务，为政府治理服务。从电子政务到电子治理，不仅仅是服务平台的提升，更重要的是实现了政府与公民之间的互动，大大提升了政府公共管理的水平和能力。

从这个意义上来说，电子治理恰恰充分体现了服务型政府建设的内涵，对实现服务型政府建设的目标有重要的推进作用，它更加侧重于战略拓展与管理能力的提升，即如何使现有管理与服务更具包容性，并找出管理的真空，实现管理模式的升级和政府治理能力的优化。

（二）电子治理的发展阶段划分

当前，随着信息技术在政府治理中的应用，电子政务的发展阶段研究也成为电子政务学界的一大热点。目前，国际上对于电子政务的发展阶段有多种划分方法，所采用的标准各有差异，类型也多有不同。根据各种研究所划分的阶段数量，可以将当前电子政务的阶段论划分为三阶段论、四阶段论、五阶段论和六阶段论。三阶段论的主要代表为世界银行，它将电子政务发展分为三个阶段，即信息发布阶段、互动阶段和交易阶段。多数学者或组织倾向于将电子政务的发展分为四个、五个或六个阶段（参见表1）^[14]。

通过比较上述几种观点，笔者认为中国电子政务的发展主要经历了五个阶段：第一是以政府为中心的信息内部共享与外部呈现，即传统意义上的“政府上网”阶段，主要目的在于实现单一部门内部的资源整合；第二阶段是公民与政府部门之间的交互处理，这一阶段政府

刘新萍·电子治理的发展趋势：基于信息技术应用的政府流程再造

表1 电子政务与电子治理的发展阶段划分

作者	Gartner	Deloitte 研究	Layne & Lee	Hiller & Belanger	Scott	联合国*	世界银行	Netchaeava	埃森哲	West	Siau&Long	Anserson & Henriksen
年份	2000	2001	2001	2001	2001	2001–2012	2002	2002	2003	2004	2005	2006
阶段	4	6	4	5	6	5	3	5	5	4	5	4
1						建设电子邮件系统和局域网						
2	网站建设	信息发布和传播	(信息)目录	信息发布和目录	跨部门信息交流和公众获取信息	起步强化	发布	发布信息	在线状况	公告栏	网站建设	培养延伸
3	互动	双向事务处理		双向交流	双向的信息沟通	交互	互动	询问问题和参与民意调查		互动		
4			事务处理	服务和金融交易	允许交易	事务处理	交易	部分在线服务	服务能力	部分服务能力	服务提供阶段	成熟期
5									成熟提供		成熟期	
6		多功能接口	个性化接口					电子政府网站	门户网站阶段			
7			公共服务整合	垂直整合		无缝整合 (2001*)；网络化(2003, 2005)；连接性治理 (2008)						
8			完全整合及机构转型	水平整合	协同政府							
9	变革							服务变革		变革		
10			政治参与	数字民主	电子参与 (2003–2012)		民主可能性	交互民主	电子民主			

注：* Jungwoo Lee的文章中这里只分析到2008年，但此后2010年和2012年联合国经济和社会事务部还继续进行了两次评估，故笔者对此项进行了修改：2001是指2001年的联合国关于电子政务的阶段划分标准，下同。

刘新萍 · 电子治理的发展趋势：基于信息技术应用的政府流程再造

通过网络提供更多信息，但没有解决部门林立、职能交叉的问题；第三阶段是事务垂直整合处理阶段，以从1993年开始推行的“十二金”工程为代表，其目的在于促进业务的协同与资源的整合，而这种整合主要是同一业务部门层级之间的整合；第四阶段是事务水平整合处理，这一阶段政府机构之间进行整合，一般以政府的“块”为单位，运用信息技术解决跨部门的职能交叉问题；第五阶段是虚拟政府阶段，也就是在“一站式政府”的基础上，进一步为公民提供以公民为中心的“一站式”和无缝隙的公共服务。

(三) 电子治理与制度创新

随着技术的运用，电子治理已经不仅仅是一种工作方式的创新，更冲击着当前固化的科层制体制。自20世纪90年代起，企业流程再造理论被引入到政府管理领域，随之形成政府流程再造理论，强调要以公民需求为核心，对政府部门原有的组织架构、服务流程进行全面重组，优化政府内部决策与执行过程，提高政府绩效，并得到更多公民的认可和满意。^[15]随后，政府内部流程再造与相应的体制机制创新也成为学界研究的焦点。电子治理的定义强调将改变政府的组织结构、行政方式和行政程序，行政组织将从相对封闭的科层制逐渐发展为透明的网络状结构，并且开始注重面向公民提供优质高效的公共服务。^[16]

在电子治理对制度影响方面的研究中，简·芳汀的《美国的官僚制改革和电子政府：一个制度的视角》^[17]强调从制度的视角来研究电子政府，需要审视组织架构、预算过程以及其他政府程序，并将其总结为“技术执行框架”。技术执行是将制度、组织与新技术三个要素融合，是组织政策制定者如何理解和运用信息通信技术的分析（或概念）框架，并强调在电子政府研究中应该将重点放在组织架构、政治因素和决策上。

总之，电子治理的本质更加倾向于对政府内部业务流程的再造，即在运用新技术的背景下，改变现有的组织结构和业务流程，使其为实现政府职能转变和管理方式的重大创新提供技术支持^[18]，甚至可以说，电子治理是网络化时代政府管理创新的范式选择。

三、案例比较：技术运用、流程再造与体制创新

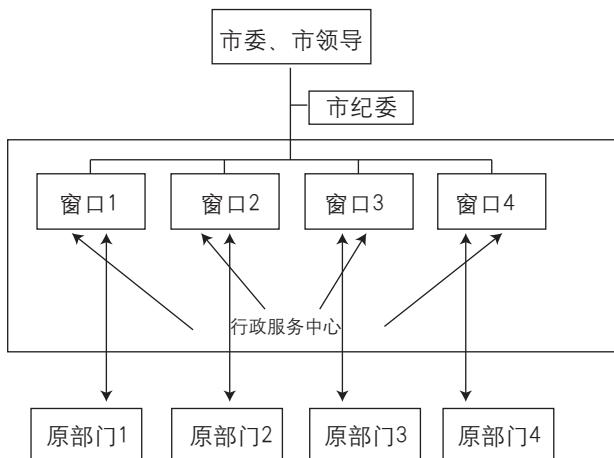
在实践领域，随着电子治理的推进，地方政府进行了许多积极的探索，改变着传统的“门难进、脸难看”的政府工作面貌，以求彻底从管制型政府向服务型政府转变。在这一过程中，一站式行政服务中心与一窗式服务中心的创新实践可被称为这方面的典型探索。本文将分别举例说明一站式与一窗式服务的流程再造与体制创新过程。

(一) 一站式服务：以山东省新泰市行政服务中心为例

随着“十二金”工程建设的深入，纵向政府机构间的业务协同与资源整合已经有了较好的解决。在横向机构的整合上，目前也有一些创新性探索，如地方政府设立的“一站式”行政服务中心实现了部门间后台运作系统的整合，其中，山东省新泰市的行政服务中心就是在此背景下的一个典型案例。

1. 运作方式

为深化行政审批制度的改革，为企业和公民提供便捷、高效、优质的服务，创造良好的服务审批环境，2003年6月新泰市组建了行政服务中心，把政府各部门的行政审批工作全部集中起来，提供“一站式”服务，实现了“覆盖无缝隙，过程无障碍，沟通无距离，服务无差别”。新泰市行政服务中心属于市政府派出机构，受市政府直接领导和管理，具有自身的组织架构（参见图1）。



资料来源：根据对新泰市行政服务中心调研数据整理而成。

图1 新泰市行政服务中心的组织架构

在各项工作程序不断优化的过程中，行政服务中心不断理顺各部门之间的关系，使部门行政行为规范化和程序化，单位之间的权责分明，不再有“踢皮球”的现象，提高了办事效率。以前在原单位办事缺少监督，现在在行政服务中心办理，有行政服务中心、其他部门和群众的监督，各单位承诺的办理时限必须兑现，且办事效率高、服务态度好。

为促进行政服务中心的顺利运行，新泰市出台了《行政服务中心各类事项管理办法》《行政审批责任及其追究制度》等20余项制度，在审批项目进驻、人员派驻、窗口管理、业务办理、审批监管等方面进行全方位规范；制定实施了《行政服务中心窗口单位考核办法》，将进驻单位在“中心”的考核结果与全市的行风评议、文明单位评选及党风廉政建设挂钩。新泰市政府不断通过制度化手段巩固现有技术运用的成效，实现管理模式的创新。

2. 主要特点

新泰市行政服务中心通过一系列的管理手段与方法，通过职能优化、流程再造和机制革新，提高了政府行政效能。

第一，为促进组织架构的优化，新泰市采取了“全程标准化”的策略。新泰市将国际上企业标准化管理的理念引进到政务服务领域，建立了服务基础标准、服务质量标准、服务管理标准和服务工作标准等四大体系，共计551项服务标准。运用标准化手段，把政府审批服务工作的目标、任务、内容、要求、范围、程序和行为全部用定量、统一的标准确定下来并全程实施。这种方法虽看似呆板，但对于克服当前行政组织架构的惯性却起到了很大的作用。

第二，简化服务程序，创新服务机制。一站式服务中心变串联为并联，变“跑部”式审批为一站式“串联审批”，再升级为“并联审批”。行政服务中心在具体工作中不断简化流程，以企业设立登记为例，他们设立了企业设立登记一表通，将企业设立登记涉及的93张表格整合压缩到一张表格，填写内容由650项减少到30项；同时，还推行了基本建设项目审批“一费制”，实现了“计价单位、收费步骤、监管力量、优惠标准”的统一。这些举措优化了服务流程，提高了工作效率。

第三，再造服务流程，更好服务公众。从2007年开始，新泰市以方便服务对象为目的，依法对全市行政审批事项办理流程实行全面再造，经过“现有流程界定——流程重构——流程确认”等几个环节，先后砍掉了98个不合理的审批环节和40余项不合理的申请材料，归并审批环节30余个，实现了“一口受理、同步办理、限时办结”，提高了服务效率。

(二) 一窗式服务：以上海市闸北区就业促进中心为例

从2002年起，上海市劳动保障信息系统正式上线，上海市闸北区也开始了统一的信息化建设，其中就业服务是公共服务领域中的基本服务，也是广大城乡居民最关心、最迫切需要的服务之一。闸北区就业促进中心的

刘新萍 · 电子治理的发展趋势：基于信息技术应用的政府流程再造

流程再造涵盖了闸北区就业促进中心的与公共就业服务相关的申领失业保险金流程、服务大厅办事流程、个人档案管理服务流程、社区居民就业服务流程和传统招聘会求职应聘流程等一系列公共服务内容，是通过电子政务与信息化手段进行流程再造和优化的典型案例。

1. 运作方式

闸北区就业促进中心在充分调研的基础上发现，其原有的业务流程无法满足当前社会多元化发展的需求，必须进行一次全面的变革。为此，闸北区参照企业流程再造的S-A框架实施就业促进中心内部的流程再造，经历了构想、启动、诊断、重新设计、重新构造、评价等六个阶段，对系统内部进行全面变革。

闸北区就业促进中心大厅改变了原先固定窗口、固定业务的工作方式，采用了全新的可定义流程的叫号系统，继而实现了窗口相对不固定的“一窗式”服务。

“一窗式”服务能有效地在各窗口之间实现平衡，提高服务过程的效率。鉴于多数业务的专业性和特殊性，在目前尚不能实现所有业务完全“一窗式”管理的情况下，闸北区根据服务工作量的多少将窗口分为两个区域，一部分是公众服务区域，一部分为企业服务区域，并分别在各自区域实现“一窗式”服务，这样既提高了服务的专业性，也提高了服务的效率。

与此同时，基于信息化建设，闸北区就业促进中心将过于依赖员工个人能力的档案基础管理转变为以条形码为关键字的数字化管理，转变被动等待社区居民前来办理业务的工作方式，将公共就业服务平台延伸至社区每个角落。

2. 主要特点

无论从服务理念、服务流程还是管理方式上，闸北区的“一窗式”服务通过一系列的流程再造，都实现了服务创新，取得了良好效果。

第一，在服务理念上，注重公民体验与效率提升。闸北区从服务公民的角度出发，在对原有就业服务流程分析再造的基础上，开发完善了“社区就业服务e本通”“档案管理服务e触通”“窗口办事服务e号通”“招聘求职服务e点通”和“信息公开服务e屏通”。通过一系列信息化项目建设，闸北区公共就业服务信息化对既有的服务流程进行了全面再造（参见表2）^[19]。

第二，在服务流程再造上，为减少等待时间，避免重复排队，闸北区发展了“一窗式”服务，定制了由后台根据前台窗口的流量而自动分配服务内容的叫号系统——窗口办事服务e号通。在该系统的帮助下，公众不需要再像以前一样重复在不同窗口排队办理，而可以根据大厅的语音提示或显示屏文字来办理业务。

第三，在管理方式上，为促进“一窗式”服务的建设与发展，闸北区就业促进中心非常注重全员参与，该中心领导认为，“员工的支持比领导的重视更重要”。在决策制定和实施过程中，员工可以反馈相关意见与建议。这种参与式管理不断优化系统平台在细节操作方面的人性化，也不断提高了解决问题的能力和工作效率。

(三) “一站式”政府与“一窗式”政府的比较

无论“一站式”服务还是“一窗式”服务，其出发点都是为了改变传统行政效率低下、组织运行机制不畅等弊端，都是在信息技术应用下政府部门进行的有效创新。通过对以上案例的分析，“一站式”和“一窗式”服务之间存在着以下一些区别（参见表3）。

第一，在设计理念上，一站式政府更加强调政府管理角度的创新，一窗式则侧重于服务的优化。当前，国际上电子政务推行的主要理念和原则主要从两个维度展开，一是从公共服务本身的角度，强调以公众为中心，惠及所有人，无处不在，无缝整合；二是从政府管理的

刘新萍·电子治理的发展趋势：基于信息技术应用的政府流程再造

表2 上海市闸北区公共就业服务信息化建设对流程再造的作用

工作项目	工作内容	系统建设前	系统建设后
失业保险申领流程	材料提交	纸质表格，固定时间段	无纸化，即发即收
	特殊情况需及时申领	至少一个工作日，街道工作人员陪同往返一次	即刻办理，单程办理，无需往返
	银行卡录入	手工操作，存在差错	读卡器读取，百分之百准确
	数据统计	手工台账，定期统计	系统记录，即时统计
服务大厅办事流程	跨部门业务办理	分散填表，重复排队，无办结提示	先填表后取号，按叫号提示办理，无需重复排队
	业务窗口设置情况	固定受理内容，忙闲不均	无固定窗口，按人流动态分配
	客流管控	目测人数，保安协助维持排队秩序，无分流措施	取号人数超预警值，后台报警，部门负责人协调接待力量
	数据统计	仅接待人次，无接待时长	系统过程全记录，接待人次、接待时长、等候时长等统计信息一目了然
档案管理	档案位置摆放	按既定规则摆放，无校验方式，过分依赖员工个人能力与责任心	按原有规则摆放，条码扫描系统辅助，错误位置自动报警，提示正确位置
	档案库存数据	无精确统计数字，无基础信息统计	即时精确统计，年龄、性别、出生日期等基础信息即时统计
	内部管理制度	手工台账，体内循环无详细记录	条码管理，全程记录档案流向及经办人
社区就业服务工作	政策咨询	至街镇相关部门咨询	就业援助员可直接回答
	劳动力资源调查	上门手工记录，事后系统录入，手工统计	携平板电脑上门调查，直接录入系统，即时统计
	岗位匹配	手抄信息，上门推荐，可能错过时效	平板查询全区有效招聘信息，系统人职匹配
	特殊情况	涉及基金项目，必须本人至网点办理	工作人员上门直接办结
招聘会	岗位发布	张贴海报，有时效	手机检索所有岗位信息

表3 “一站式”与“一窗式”政府的比较

比较维度	一站式	一窗式
设计理念的出发点	政府管理	公民服务
流程再造：部门间/内	部门间协同	部门内优化
适用性	跨界事务处理	单一部门业务办理
过程控制	规章制度	共同权威

角度，强调要建设开放的、响应的、变革的、集成的政府。而这两个趋势也分别体现在一站式与一窗式政府的建设中。

第二，在政府流程再造的程度上，一站式政府涉及多个参与部门的整合与协同，因此，其对政府流程再造的水平和程度也相对较高；一窗式则是政府单一部门内部的流程优化，并不直接导致政府整体组织机制的创

新。换言之，一站式政府将带来政府组织体制的创新，而一窗式政府则侧重于对政府单一业务部门流程的优化。

第三，在业务适用性上，“一站式”是政府多部门之间的共享、整合与协同，是政府内部各部门之间的整合，适用于多部门合作处理公共问题或者公共事务的情境；“一窗式”对窗口工作人员的业务素质要求高，适合工作业务较为单一的部门。

第四，在过程控制上，“一站式”更加强调规章制度，“一窗式”更强调共同权威。“一站式”服务中心为了实现运作流程的优化，通过一系列的协商最终确定了双方均认可的流程与制度，并将这些内容进行标准化

刘新萍 · 电子治理的发展趋势：基于信息技术应用的政府流程再造

与规范化，有效减少了政府内部的推诿扯皮；“一窗式”服务由于存在共同的领导，尤其是有共同的业务主管，在规范与协调上更加强调共同权威的作用。

四、电子治理的未来：趋势与困境

从电子治理的发展历史来看，经历了从多站式、一站式到一窗式政府的转变，而这也进一步反映了政府内部的流程再造。“一站式”与“一窗式”政府的推行促进了政府内部的流程优化与效率提升，同时，也存在一定的难点与困境。

(一) 科层制的惯性将制约当前政府管理架构与机制创新

无论是一窗式还是一站式，其前提都离不开政府内部信息的充分整合，而传统的科层制政府管理模式的惯性反应会对当前一窗式、一站式的政府结构整合带来困境。在传统的权力单向流动模式中，由于各部门之间的信息共享与整合有限，政府部门间的协同也会受到限制。同时，在传统的科层制体系中，各部门的权力意识较强，而在一站式或者一窗式建设中，有些部门或个别官员会有被“夺权”的顾虑，而这一点也影响到部门之间的合作与发展。

(二) “一站式”与“一窗式”的实现需要全能人才及充分授权

一窗式类似于银行的运行模式，这种操作模式的基本要求是每一位工作人员都能够熟悉绝大多数的业务，而且对专业化程度要求很高、面对问题又较复杂的窗口工作人员来讲，是一个极大的挑战。在闸北区就业促进中心的案例中，每一个窗口的员工都需要同时掌握所有窗口的基本政策，这也给工作人员带来更多的负荷量。同时，对窗口员工的管理也存在问题，窗口工作人员的工作量与工作压力相对较大，如何对这些人员进行管理

也是一个新的问题。在部分案例中，窗口人员同时受行政服务中心和原单位的双重领导，管理上有时会存在冲突。

(三) “一站式”与“一窗式”政府实现的根本保障是后台流程再造

信息整合推动政府内部组织架构重组与流程再造。从政府“多站式”到“一站式多窗口”再到“一窗式”服务流程的转变，这不仅是表现形式的多样化，更是政府内部流程的优化与再造。没有恰当的流程梳理与优化的支撑，政府一站式或一窗式将会适得其反，只会给政府部门的工作带来更多的负荷量，而非优化过程、提高效率。

(四) 机制创新的可持续性与可复制性问题

多数一站式或一窗式服务中心都是地方政府基于新兴技术运用的管理创新，这种“上没有头，下没有脚”的机构设置，在管理的可持续性上存在问题，从长远来看，如何更好地实现一站式服务在各部门中的协调作用，是需要地方政府进一步探索的课题。同时，对于这样的组织机构创新，能否在其他地域或其他层级得到运用也是需要进一步考虑的问题。

(五) 组织架构创新更需要理念创新的支撑

从多站式、一站式到一窗式政府的转变，不仅是管理形式的创新，更是管理理念的更新，不仅是行政操作前台的流程再造，更需要后台不断运用新工具、新理念，对系统进行整合，并搭建无缝隙的服务运行机制。

五、小结

电子治理是信息技术推动的公共管理变革，变革的层次不仅是执行技术以优化行政过程，而且涉及到管理价值理念与管理范式的变革，主要面向的是公众需求而不是管理的便捷，最终要实现的是政府提供更好的公共

刘新萍 · 电子治理的发展趋势：基于信息技术应用的政府流程再造

服务，以实现“更好的治理”的承诺。电子治理的推进，从纵向来说，可以不断消除政府的层级障碍，提高公共行政效率；从横向来说，也可以不断打破政府部门之间的边界，消除数字鸿沟对政府治理的影响。

基于新兴信息技术运用的电子治理的发展，不仅会优化政府的流程，还会带来体制机制的创新，并从根本上改变政府的管理模式。有效地推进电子治理发展需要政府不断深化行政改革，改变传统的行政思维，提升政府自身的电子政务水平，促进政府办事流程的再造、公共管理手段和方式的转变，以及政府职能部门的职责转型。从发展阶段上来说，中国目前还比较落后，实现以公民为中心的“一站式”和无缝隙的公共服务还需要更多的探索与实践。

参考文献：

- [1]徐鸿武. 我国进一步转变政府职能的主要任务[J]. 中国行政管理, 2002(6).
- [2]汪玉凯. 电子政务应强调服务导向[J]. 人民论坛, 2006(6).
- [3]王守炳. 政府上网与行政管理[J]. 探索, 2000(1).
- [4]唐月伟. 行政许可上网：政府完善公共服务迈出重要一步[J]. 电子政务, 2009(1).
- [5]刘惠军. 青岛电子政务助推阳光政府[J]. 瞭望新闻周刊, 2005(5).
- [6]王克义. 电子政务建设为构建和谐社会首善之区铺路——兼述北京市网上审批市级平台建设[J]. 电子政务, 2007(6).
- [7]李传军. 电子公共服务：电子政府发展的方向[J]. 行政管理改革, 2010(3).
- [8]Marche S, McNiven J D. E-government and E-Governance: The Future Isn't What It Used to Be[J]. Canadian Journal of Administrative Sciences, 2003, 20(1).
- [9]陈祥荣. 电子政务与电子治理[J]. 成都行政学院学报, 2005(5).
- [10]孔繁玲. 构建电子治理运行机制探析[J]. 学习与探索, 2006(6).
- [11]Aichholzer G. E-Government: the Hard Way from Political Agendas to Service Improvements[R/OL]. [2013-12-26]. http://www.itas.fzk.de/eng/e-society/preprints/egovernance/Aichholzer_n.pdf.
- [12]叶战备, 向良云. 电子治理：电子政府发展的必然选择[J]. 探索, 2007(3).
- [13]Saxena K B C. Toward Excellence in E-Government[J]. International Journal of Public Sector Management, 2005, 18(6).
- [14]Lee J. 10 Year Retrospect on Stage Models of E-Government: A Qualitative Meta-synthesis[J]. Government Information Quarterly, 2010, 27(3): 220-230.
- [15]姜晓萍. 地方政府流程再造的基础理论与现实意义[J]. 中国行政管理, 2006(5).
- [16]张艺华. 电子治理：网络化时代政府管理创新的范式选择[J]. 淮北师范大学学报：哲学社会科学版, 2011(4).
- [17]芳汀 J. 美国的官僚制改革和电子政府：一个制度的视角[J]. 董丽, 陈曦, 译. 吉林大学学报社科版, 2010(4).
- [18]刘邦凡. 论电子治理下的政府管理转变与创新[J]. 电子政务, 2007(2).
- [19]董煜. 电子政务环境下的公共服务流程再造——以闸北区信息化就业服务模式为例[D]. 上海：复旦大学, 2013.

作者简介：

刘新萍，博士，上海理工大学管理学院讲师，研究方向为电子治理、跨部门协同、公共服务提供。