

方案名称：政府对外综合服务门户平台

方案整理日期：2009-12-02

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。

解决方案详细描述：（按照业务场景=>业务挑战=>解决方案概述=>解决方案功能概述及关键场景描述、截屏=>解决方案商业价值=>解决方案特色（why IBM）

信息化时代，政府门户网站是政府为社会公众提供在线服务而构建的一个虚拟政府，是政府依法行政、政务公开的重要媒介。一个设计良好、管理完善的政府门户网站，可以避免个人或企业为获得政府服务而来回奔波的时间成本，有效降低获得政府服务的成本，加快社会活动的进行。政府网站的建设、运营，除了强调信息的全面性、及时性、有效性等“硬”指标外，一些小的细节同样能帮助政府网站更好的提供服务。

但现如今，诸多政府门户却存在一些问题：

1. 越来越多的政府门户网站虽然实现了互相链接，但随着网站建设的不断深入，现有网站体系的封闭性往往制约了政府门户网站进一步发展，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，形成了一个“信息孤岛”。
2. 缺乏至上而下的统一的数据规范标准。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。
3. 目前大量的数据资源处在两难境地：如何实现数据资源的安全共享。在实现数据共享的同时，又有特定的权限体系进行控制？这在一定程度限制了门户网站的发展
4. 多个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。
5. 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。
6. 缺少与服务对象的交互功能，没有实现政府社区的概念。

基于现在政府对外服务门户建设的现状分析,对现在各地区政府网站建设中出现的问题，**IBM** 提出以下系统建设方案：

1. 提高网站的整体水平。按照城市政府网站群整合思路，缩小县（区）级政府网站与地市级政府网站之间差异，推进普遍服务。当前需要改进安徽政府网站整体水平，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，形成地市、县（区）两级政府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，提升地市、县（区）两级政府公共服务整体水平。使整个政务信息化的水平得到一个较大的发展，通过加强对政府网站的建设，切实改善对外服务，同时提升外部要求来激励内部压力，促进其他项目的建设，整合政府服务，促进政府职能转变。
- 2、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”。

政府门户网站采用网站群建设模式，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，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。

3、个性化模式——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划分，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。三大子站服务对象明确，职能清晰，改变了以往同类站点“眉毛胡子一把抓”的缺陷，方便公众浏览的同时，也提高了工作人员的办事效率，真正体现了电子政务的核心思想。

4. 增强网上服务能力。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，增强网上服务能力。以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。在线办公必须以各部门后台电子政务系统为支撑，因此，要从根本上提升安徽政府网站的服务能力，必须要求各地方政府加强电子政务建设，特别是要努力提高政府信息化水平，加快政府业务电子化的进程，并不断推进跨部门业务协同与信息共享，简化企业与社会公众办事的复杂度，提高办事的效率。

5. 增强交互能力。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。

下面是业务实现的截图：

社会综合服务平台

欢迎, 马丽

信息无障碍 English 繁体中文

首页
政务公开
网上办事
城市之窗
公众参与
站点导航
个人工作台
个人信息
注销

图片新闻



京沪领导对高房价的态度令人欣慰

政务公示

- 市领导
- 政府公报
- 政府文件
- 人事任免
- 折子工程
- 实事项目
- 政府采购
- 数据统计
- 工作报告

» 关于加强春季消防工作的重要通知

» 人民政府关于整治违法建设的通告

» 关于我市取消义务教育借读费等收费...

» 城乡居民养老保险实施办法实施细则

» 关于印发《城乡居民养老保险...

» 关于落实推广家电下乡工作的通知

» 关于暂停收取国内航线旅客运输燃油...

» 关于调整本市部分社会保险缴费问题...

» 关于进一步做好老年人游览公园景区...

» 住房公积金管理中心住房公积金结息...

政府办事服务

办件情况公告

• 受理时间: 2/2/2009 15:59:36

办事状态查询

请填写业务受理编号...

即在具体办事部门中办业务时获取的业务编号, 例: FW12345

免责声明:
本网提供的各项业务办理状态信息, 最新可至上一工作日。

今日关注

- 全市积极开展春季安全大检查活动, 欢迎在线申请各项服务 [03-05]
- 进一步促进房地产市场平稳健康发展 政府积极落实人大审议意见成效明显 [03-03]
- 全市新增25家医疗保险定点医院 清理涉房收费 力求让利于民 [03-02][03-02]
- 我市将进一步深化社区卫生服务运行机制改革 [02-28][03-01]
- 本市今年将加强廉租房建设管理和使用情况监督检查 [02-25]
- 关于吊销逾期未进行年检企业营业执照的公告 [02-25]
- 新春人力资源招聘市场“春意浓” [02-25]

政务动态

政务动态

部门动态

人事动态

工作会议

- » 中央指导检查组充分肯定我市学习实践活动
- » 我市召开协调会研究解决电网投资项目建设问题
- » 全市民政工作会议: 越是困难时刻 越要关注民生
- » 2009年全市旅游工作将先行先试创新措施和思路
- » 市委组织对全市施工现场进行安全隐患排查
- » 我市消防工作迎接新挑战
- » 我市召开服务业暨商贸流通工作会议
- » 市长回答网民提问

政府信息公开指南

政府信息公开目录

依申请公开

各部门信息公开



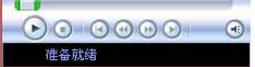
找不到需要的信息?
我来帮您!

» 网站导航

政策法规

- » 关于促进城市金融产业发展的意见实...
- » 关于印发《房屋登记工作规范(试行)...
- » 市政府关于抓好2009年粮食生产的通...
- » 关于在城市干道两侧划定隔离带的规...
- » 关于加快推进残疾人事业发展的实施...
- » 市财政局和地税局明确商品契税征...
- » 市建设工程施工现场管理办法
- » 私营企业贷款担保资金暂行办法
- » 关于促进非公有制经济发展的意见
- » 关于进一步实施再就业工程的意见
- » 关于促进税源发展和鼓励吸引资...
- » 城市房屋拆迁施工现场防治扬尘...
- » 环境标准管理办法

视频新闻



准备就绪

在线调查

民意调查

“城市之窗”政府门户网站将于2009年进行重新改版, 本次改版以服务公众, 深化整合城市信息服务资源, 完善政务公开、公众参与等功能为指导思想, 使“城市之窗”成为传递政策和政务活动信息的重要窗口, 成为联系群众, 方便群众办事的重要渠道。

欢迎您对“城市之窗”提出宝贵的意见, 对于好的意见, 我们将予以采纳。

» 参加调查

热点信息查询

社保基金	医疗保险
电信资费	物价信息
疾病防控	食品安全
质检公告	环境质量
职业培训	劳动仲裁
天气预报	体育场馆
书籍报刊	广播电视
航班查询	火车时刻

生活信息

特色景点	娱乐文化	旅游服务
名山胜水	最新推介	天气查询
寺庙庙宇	城市魅力	旅行社查询
自然田园	城市佳肴	旅游投诉
主题公园	旅游购物	出境旅游
人文风物	演出会展	
休闲娱乐	节庆活动	<input type="button" value="电子地图"/>

文化信息资源共享

网上图书馆	网上博物馆	网上艺术馆
网上美术馆	网上影剧院	网上演舞台
网上漫画廊	网上自助游	名家讲坛

城区聚合查询

• 交通出行	• 旅游住宿	• 餐饮消费	• 医疗健康	• 文体娱乐
• 公共安全	• 社会保障	• 劳动就业	• 教育培训	• 城市金融

车辆违法查询:

京 车牌号 发动机号

驾驶员积分查询:

驾驶员姓名 驾驶证证号

企业信用查询:

企业名称 关键字

新建商品房项目查询:

项目名称关键字 期房 现房

养老服务机构查询

城市公交新线路查询

人事档案办理指南

《食物热量计算器》

©1999, IBM Corporation 2004 - 2007. All rights reserved. IBM and the IBM logo are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. Other company, product, and service names may be trademarks or service marks of others.

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。

For more information

For more information about IBM Lotus Connections, IBM Lotus Domino, IBM Lotus Quickr and IBM Lotus Domino, please contact your IBM sales representative or IBM Business Partner, or visit ibm.com/software/lotus

服务组件：

硬件环境：

[System x](#)

软件组件：

[Lotus Connections](#), [Lotus Sametime](#), WebSphere Portal, Workplace Content Management