

上销售,提供在线支付平台,使农民足不出户可以进行农产品交易,增加了购买和销售渠道,给农业企业带来增收;提供农业专家数据库、多媒体课件、三电合一等多种

方式的科技培训,为农民学习掌握科学农业知识提供了方便快捷的平台。

## 街道综合管理服务信息系统

**项目名称:**街道综合管理服务信息系统

**业主:**石景山区政府

**开发建设单位:**石景山区信息办

**项目类型:**公共服务平台

### 一、业务需求背景

街道工作是城市工作的重要组成部分,是城市管理、公共服务的基础和依托。随着石景山区街道管理体制改革的全面推进,其“三大创新”正成为全国、全市学习借鉴的典范。但是理顺街道职能,把街道打造成为在党的领导下、政府指导下的一个社会管理、公共服务的平台,大力培育中介服务组织,发挥居民自治作用等工作的深入开展,都需要信息化手段的有效支撑。因此,为了满足该区街道管理体制改革的实际需求,建设街道综合管理服务信息系统已经迫在眉睫。

石景山区城市管理与公共服务平台充分利用已有信息化成果,建立便民电话服务中心、应急指挥中心、城市管理监督指挥中心、监管中心四中心在信息资源中心支撑下的互动模式,旨在提高政府监管、服务和决策效能。目前该平台的深度和广度已进一步延伸,开始进行街道级城市管理与公共服务系统建设工作,最终将构建起市、区、街三级联动的街道综合管理服务信息系统。

### 二、项目设计

根据国家和北京市城市管理体制创新总体思想,石景山区以加强信息资源共享,提高城市管理能力为主线,以整合政府呼叫中心、促进呼叫中心事业发展为抓手,同时结合该区特有的“三级双百”社区巡防网络的经验和做法,克服体制障碍,充分利用电子政务建设成果,实现

信息共享;通过政府、企业、公众的互动实现城市管理 and 公共服务的信息化、标准化、精细化、动态化,使管理、监督与服务一体化,以提高政府监管、服务和决策效能,逐步建立沟通快捷、分工明确、责任到位、反应快速、处置及时、运转高效的城市管理长效机制。该项目设计思路可概括为“一二三四”,即:

一个中心:以信息资源整合为中心;

两个提高:提高政府城市管理效率,提高政府公共服务水平;

三项措施:建立信息资源管理体系,建设 GBCP 公共服务平台,建立市、区、街三级城市管理联动机制;

四项保障:领导重视,组织保障,制度保障,技术保障。

石景山区城市管理与公共服务平台的系统框架由呼叫中心系统、监督中心系统、指挥中心系统、系统维护系统、地理编码系统五大主干系统构成。

### 三、项目研发进度

石景山区自 2001 年在城市管理中引入数字城市技术,经过五年的发展,数字城市技术在该区的应用不断深入,技术手段进一步丰富,涉及面不断拓宽。

#### 1.建设空间信息系统和空间基础信息库

随着石景山区城市规划、建设、土地、管理等相关部门信息化水平不断提高,为了满足城市规划、建设、管理

与服务发展的需要,该区先后建设了《石景山区房屋和土地管理信息系统》、《地下综合管网信息管理系统》等,并通过城市建设管理的各种信息整合和综合利用建设了《石景山区城市建设管理信息系统》,初步构建“数字石景山”的基础,产生了良好的社会效益。

作为信息资源管理体系重要基础之一的空间地理基础信息库的建设,在现有空间信息系统数据的基础上,按照国家和北京市相关标准,结合该区资源目录建设,已初步搭建了区空间地理基础信息库雏形,并将针对各业务系统的不同需求建设空间地理专题数据库,以满足政府各有关职能部门的应用。同时,计划通过区资源平台与市平台的对接,实现市区两级的信息资源共享,为石景山区城市管理提供可靠且丰富的信息资源支撑。

### 2.丰富基于网站的空间信息服务

空间信息系统的建设不仅为了提高政府的工作效率,降低行政成本,更重要的一点是为社会提供更好的公共服务。网站作为政府面向社会的重要窗口,是政府向社会提供公共服务的重要且有效的途径之一。石景山区在政府网站群门户——石景山信息网上提供了区域空间信息综合查询板块,公众可以方便地查询所需的餐饮、出行、旅游及办事信息。相关分站点也依托自身业务系统提供相应公共服务功能。在此基础上,该区还通过政府网站提供政务公开、网上反映城市管理问题,查询办理结果并进行评价及网上评议政府等功能。

### 3.基于空间信息建立面向主题应用系统

围绕信息资源的整合与利用,石景山区政府利用“城市建设管理信息系统”及“国土房屋管理信息系统”的基础平台,建立集经济信息发布、内部管理、招商引资管理和综合经济分析于一体的投资及经济管理信息系统。该管理信息系统已成为石景山区管理全区招商引资项目、管理各园区主要入驻企业经济信息、规划石景山区的经济资源、分析经济走势,为区领导的决策提供支持的平台。

### 4.城市管理信息化水平不断提高

随着城市建设迅速发展和城市化进程的推进,城市管理走科技化之路是大势所趋,运用信息技术,提高管理水平,是经济和社会发展的需要。石景山区不断引入新的信息化城市管理手段,在城市管理中使用短信平台、集

群电话、800兆数字集群、城管通等技术,通过信息化技术的不断应用,为该区实时、动态化的城市管理提供了技术支撑,大大提升了该区城市管理的水平。目前,城市管理指挥调度中心可及时收到呼叫中心的信息,并分派给区属职能部门,同时又可通过城管通对城市巡查人员进行准确调度。

## 四、CIO 的作用和贡献

CIO 全面协调各委办局,监督项目进展。

### 1.以需求为导向,通过政务应用提高政府管理水平

信息化建设涉及方方面面,如何让有限的资金更好地发挥出价值,更好地实现信息化建设成效,是信息化工作中普遍面临的问题。石景山区在信息化建设实践中,紧紧抓住需求这个出发点,结合区经济发展水平和信息化建设基础,分阶段分步骤做好信息化建设工作,既不盲目冒进,又具备一定的前瞻性,努力实现自主创新、重点跨越。有需求才会有应用,通过需求带动信息化应用,通过应用保障信息化建设的合理性、实用性、科学性,实现信息化的效益,提高政府管理与服务水平。

### 2.以业务流程梳理与优化为重点,推动政府管理模式、管理方法的变革

信息化建设不是简单的技术工程,而是引领变革的工程,是一场革命。任何信息化工程项目都应以审视、研究、评估现有业务流程为起点,以改造和优化业务流程为重点,这是信息化项目成功的关键。石景山区在信息化建设过程中注重对业务流程的梳理与优化,通过信息化手段提高政府服务与监管水平,促进政府信息和决策透明化,推动政府管理模式、管理方法的变革。比如,国土资源和房屋管理信息系统建设过程中对 275 项业务进行了梳理,并进行了业务流程的重组与优化,从而确保了项目成效,成为国务院电子政务公共服务示范项目。

### 3.以资源整合应用为基础,实现部门间业务协同,促进科学决策

信息化建设中实现信息系统的互联互通,实现数据资源的整合共享是一大难点,却又是信息化事业成败的关键点,必须采用行政、技术、管理等多种手段,多方面多层次协调配合,才能消除信息壁垒,促进问题的解决。石

景山区着力抓好了资源整合工作,建立起了一套较为科学完善的信息资源管理体系,通过建设资源管理体系,通过基础库、目录系统与共享交换平台的建设,实现信息系统的互联互通,实现数据资源的交换共享,支撑了部门间业务协同,促进了科学决策。2005年石景山区资源体系建设成为北京市试点项目,2006年石景山区又成为国家级政务信息资源共享与地区电子政务试点,成效显著。

#### 4.一把手重视,切实发挥信息办的规划、统筹、指导、服务作用,以信息化长效机制为前提,提供信息化工作的强有力保障

信息化建设首先要搞好整体规划,立足当前,着眼长远,谋划全局,制定统一的技术标准,才能保证信息化工作科学、规范、有序的开展。同时全区要一盘棋,正确处理各方关系,充分发挥多方积极性,确保规划目标实现。石景山区在信息化建设中注重确立总体框架,实施科学规划,建立信息化长效机制,以此保障推动信息化工作健康顺利开展。制定了信息化规划,开展了信息资源规划,确立了基础网络层、基础数据层、数据共享层、数据交换层、应用基础支撑层、业务处理层、综合应用层、用户认证层、门户展现层九个层次及管理制度体系、安全体系两个体系的建设框架,围绕政府5大块16条核心业务主线开展信息化建设工作,逐步建立起信息化规划、建设、管理、使用长效机制,为信息化工作提供强有力保障。

#### 5.以重点产业发展为拉动,促进区域经济发展

《北京城市总体规划(2004年—2020年)》提出“加快首都信息社会建设”。为此,石景山区提出打造首都休闲娱乐中心区(CRD),构建信息社会、构建和谐社会的目标,提出要大力发展信息产业,尤其是发展以动漫与网游为主体的数码娱乐产业,通过产业的发展带动区域经济快速增长。石景山区已建立起数码娱乐产业基地,该基地成为国家科技部“国家数字媒体技术产业化基地”和国家新闻出版总署“国家网络游戏动漫产业化基地”重要组成部分;同时“中国电子竞技运动发展中心”也在此落户。该基地以建设产业支撑平台为重点,不断完善数字娱乐产业支撑体系;引导资源向数字娱乐产业流动,促

进数字娱乐企业聚集,形成产业集聚效应;稳步推进八大特色中心建设,启动“一网一园一区”三大主体工程,打造品牌,树立形象。石景山区通过加快数字娱乐产业示范基地建设,推动以数字娱乐产业为重点的现代娱乐产业的发展,促进CRD建设,促进区域经济发展。

### 五、项目效益评估

#### 1.社会效益

街道工作是城市工作的重要组成部分,是城市管理、公共服务的基础和依托。石景山区进行社区管理体制变革的目的,就是在街道这个层面上,通过从行政管理体制入手,上下联动,进一步促进由“无限责任政府向有限责任政府转变”,由“管理型政府向服务型政府转变”,由“政府单一行政化管理向社会化管理转变”,强化社区民主自治功能,弱化政府对社会事务的管理职能,转化政府面向市场的职能,理顺政府、社会、市场在社区建设中的关系,进一步提高城市基层管理水平。街道综合管理服务信息系统的建设将成为街道与区委、区政府各部门信息沟通的平台,成为实现街道内部管理、社会管理和公共服务的高效支撑平台。该系统的建立和深化应用,可以推动全区各部门对街道、社区工作的支撑,实现高效联动;不仅仅是信息技术对现有工作的支撑,更会在街道职能转变、提升公共服务水平、优化城市管理等方面全面发挥作用。

#### 2.经济效益

在GBCP模式中,G、B、C三者协同,行政成本低,综合效益高。同时,市民参与优先于专业巡查,依据属地情况巡查队伍可伸缩、可外包、灵活性高,运营成本可控制。

#### 3.总体评估

石景山区结合区情,搭建GBCP公共服务统一平台框架,概括为“一话式、一网式、一图式、一站式,话网互通互动”的公共服务全程办理平台,使政府、企业、公众三者在此平台上实现互联互通、协同互动。同时该区正在逐步完善GBC公共服务规范,包括业务规范和技术规范,以保证GBCP平台系统高效运转。