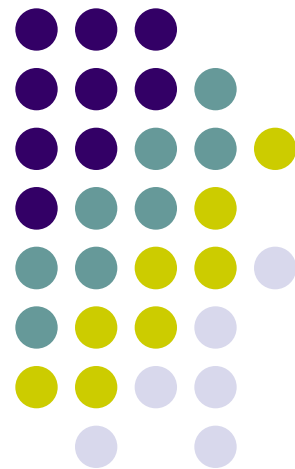




数字时代的公共服务

郑磊

国际关系与公共事务学院



电子公共服务 E-services



- 利用信息通信技术向公民和企业提供开放、方便、整合、个性化、多样化的信息和服务

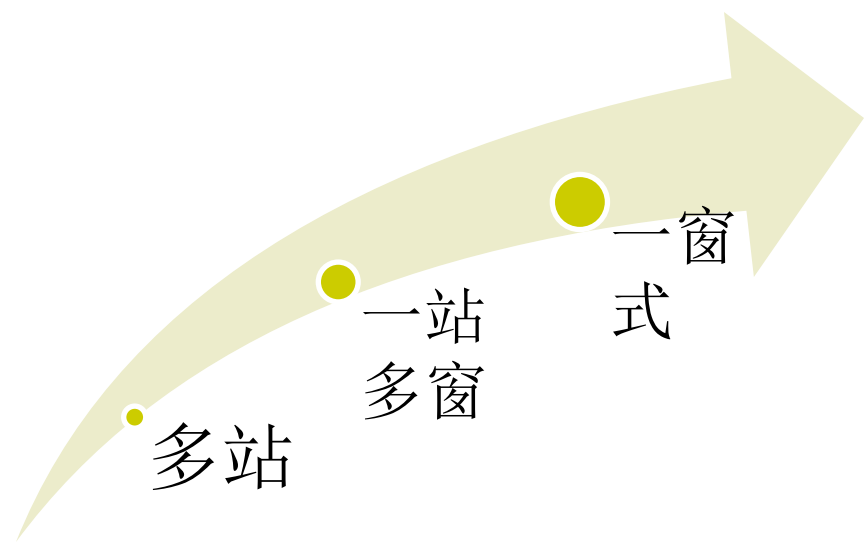
Provide access, convenient, integrated, personalized, and choice with ICT to citizens and businesses seeking information and services from government

Gov → Business



Citizens





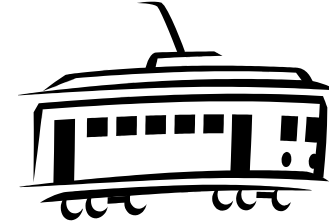
One-stop Integrated services

一站式整合服务



One-stop Integrated services

一站式整合服务



Traditional services

传统服务

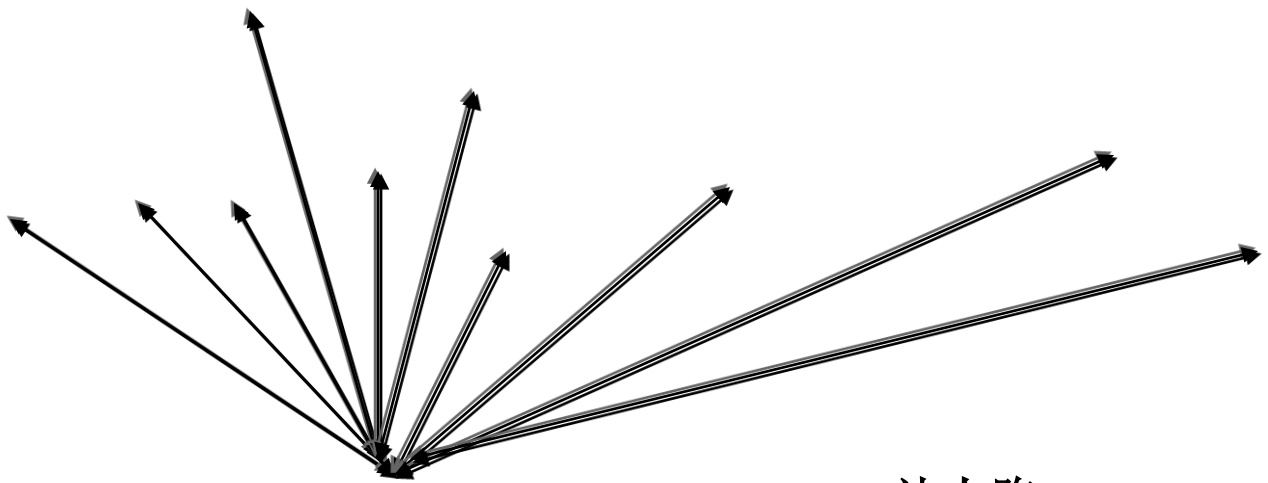


Integrated services

整合的服务

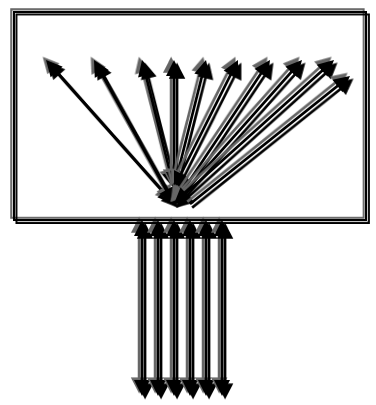
- program-driven 按项目运行
- agency-specific 按部门运行
- dedicated data 专门的数据
- vertical information flow
纵向的数据流
- separate processes 分割的流程
- need or business-driven 需求或业务导向
- multi-agency 多部门运行
- shared data 数据共享
- horizontal and vertical information flow
横向和纵向的数据流
- integrated processes 整合的流程
- One-stop seamless shopping
一站式无缝隙服务
- No more duplication 减少重复录入





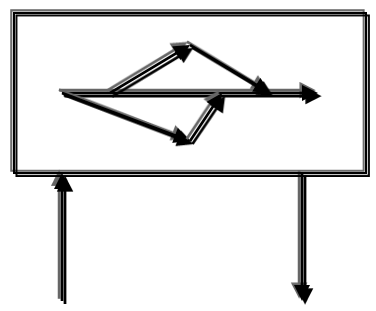
让人跑

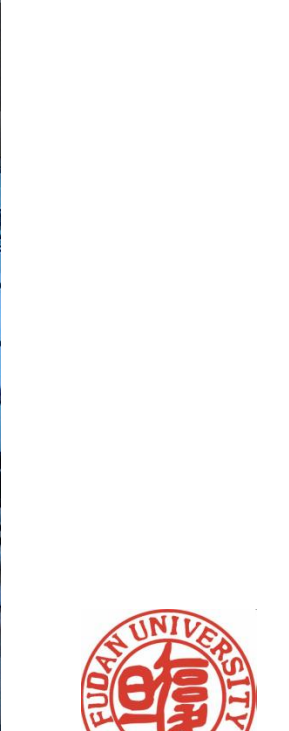
把方便留给自己



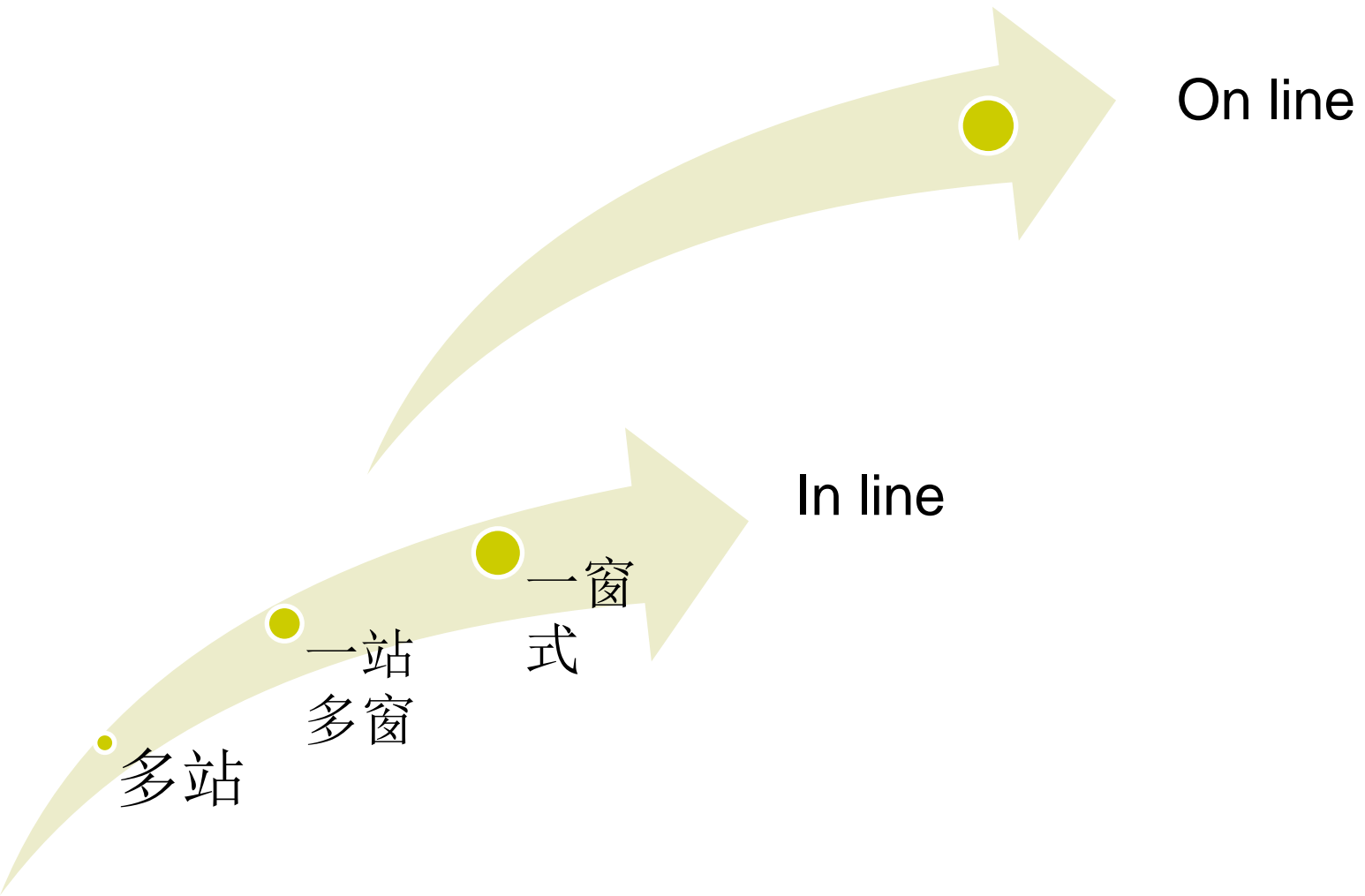
让信息飞

把方便带给别人











- 繁体中文
- 无障碍浏览
- ENGLISH
- 设为主页
- WAPI门户
- 加入收藏

- 政务事项 办理
- 政府信息 获取
- 政府工作 参与
- 生活服务 查询
- 我**
- 投资招商 关注
- 要闻动态 追踪
- 上海风情 了解
- 个性定制

- RSS订阅
- 短信订阅
- 邮件订阅
- 个性化定制
- 手机客户端
- 我的分享
- 我的链接

- 首 页
- 市委领导信箱
- 市长之窗
- 办事平台
- 查询平台
- 互动平台
- 政策法规
- 企业优惠扶持
- 便民问答
- 投资上海
- 上海概览
- 上海百科
- 上海

本市政府网站群全网检索 请输入关键词 高级搜索 请输入关键词 高级

市委领导信箱 [给我写信](#) [信箱须知](#)
来信总数: 70087 今日来信: 0

市长信箱 [给我写信](#) [信箱须知](#)
来信总数: 154345 今日来信: 0

最新来信
回复送登
公交66路终点站工作人员服务态度差
共和新路保德路站(北向南)公交8...
希望提高公交车司机的福利待遇
高峰时段沪余昆公交车间隔太长

- 市政府各委、办、局网上领导信箱 [情况反馈](#)
- 各区县、街道(乡镇)网上领导信箱 [情况反馈](#)

在线访谈

微博平台

要闻动态 2012年3月31日星期六 预计空气质量 良 阵雨或雷雨转阴 10℃~18℃

- 上海要闻
- 部门动态
- 区县动态
- 视频新闻
- 图片

地摊式政府导向网上衙门

便民提示
更多 >>>

- 2012年本市高中阶段学校招生政...
- 申城早高峰限流地铁站突破30座
- 专家表示:节能灯监测辐射不超标...
- 市体育局发布2012年4月全国比...
- 本市今年将推节能家电补贴政策

温家宝主持国务院常务会 校车安全管理条例草案获通过

2011年度上海市科学技术奖励大会举行 俞正声讲话韩正主持

欢迎中央综治委调研组来沪 俞正声韩正会见宋秀岩

市委常委听取国家金融战略与上海国际金融中心建设辅导

部市合作力推上海旅游医疗市场建设 国际医学中心落户大

上海代表团访巴哈马加拿大魁北克省 加强各领域合作交流

市领导出席本市第三次全国文物普查总结表彰大会

市领导考察松江新农村建设

今年本市夏粮面积110.7万亩 市政府部署落实各项惠农政策

交通银行上海市分行“科技金融创新试验基地”正式落户张江

全市各级检察机关集中检查法律监督工作

12331:上海食安投诉“一号通” 举报核实最高奖励20万元

为香港 为未来

For Hong Kong For Our Future



2014年施政报告与 2014-15年度财政预算案公众咨询

MYGOVHK

我的政府一站通

 登入 |  登记

个人服务全集中 >> [了解更多](#)

热推资讯

积金生活新智慧 整合帐户易管理

我要知.....



入境事务



通讯及科技



文化、康乐及运动



就业



房屋及社会服务



税务及应课税品



保健及医疗服务



运输及驾驶事务



政府、法律及治安



环境



我想.....

使用「税务易」服务



申请政府职位



预约申请旅行证件



找政府网站或人员



预约申领香港身份证



搜寻康乐及体育设施



重点新闻



特首：致力凝聚政改共识



梁振英：续探讨区议会角色



林郑月娥：下月启动政改咨询

即日新闻稿

 交通情况

交通情况视像

特别交通及运输安排

资料一线通

地理资讯地图


 政府查询

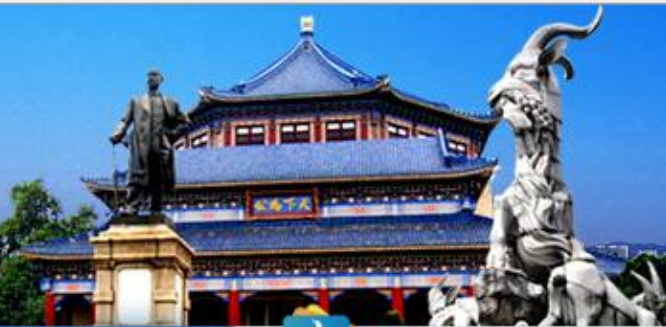
1823

投诉渠道

十大查询

政府网页一览

 传送心意咭



通知公告

· 2012年广州市越秀区公开选拔副处级



网上服务大厅



政府

公开越秀区的最新动态和各类政务信息；
受理公众的咨询投诉，在线征求公众意见

越秀快讯

>>更多

- 市经贸委党委副书记李宇君一行考察府学西街 09-19
- 王焕清区长莅临东风东路小学慰问教师 09-18
- 越秀区区委武延军书记到启智学校调研 09-18
- 区委老干部局组织近100名离退休干部参与“幸福之路” 09-18

越秀新闻

越秀党建

政务公开

政民互动

工作机构

- 新闻在线
- 媒体看越秀
- 视频点播
- 警务之声
- 热点专题
- 三打两建



市民

提供与市民密切相关的各类便民信息，
实现在线办理业务，为市民提供方便

文化服务快讯

市民办事

特色场景

便民服务

社区服务

电子证照查询



企业

公开越秀区的招商引资、企业信息，
为区内企业提供网上办理业务的服务

经贸动态

产业政策

投资环境

企业办事

行政事业物业出租

特色场景



旅游者

介绍越秀区的旅游资源，展示越秀区的风采

越秀概况

旅游资讯

畅游越秀

购食住行

休闲娱乐

越秀影集





中华人民共和国中央人民政府

The Central People's Government of the People's Republic of China



- 中央政府门户网站**
- 本网首页
 - 今日中国
 - 中国概况
 - 国家机构
 - 政府机构
 - 法律法规
 - 工作动态
 - 公文公报
 - 政务互动
 - 人事任免
 - 新闻发布
 - 部门服务

- 服务大厅** | **网上直播** | **在线访谈** | **执法监督**

设为首页 | 关于我们

中国政府网微博、微信

今日中国 >> [中国要闻](#) | [领导活动](#) | [外交交往](#) | [图片图表](#) | [视频报道](#)

- 习近平主持召开中央全面深化改革领导小组第二次会议 (02-28)
- 李克强：要打一场所治理雾霾的攻坚战、持久战 (02-28)
- 李克强主持召开国务院常务会议 部署加快发展现代职业教育 审议通过《事业单位人事管理条例(草案)》| 视频 | 图解 | 评 (02-28)
- 《南水北调工程供水管理条例》公布施行 | 全文 | 视频 (02-28)
- 国务院关于废止和修改部分行政法规的决定 | 视频 (02-28)
- 国函：建立不动产登记工作部际联席会议制度 (02-28)
- 中华人民共和国国务院公报 (2014年第6号) (02-28)
- 国务院新闻办公室发表《2013年美国的人权纪录》 (02-28)



- 政府信息公开专栏**
- 信息公开指南
 - 信息公开目录



李克强主持召开国务院常务会议 部署加快发展现代职业教育和修改部分行政法规的决定

公文公报 >> [国务院文件](#) | [公报](#) | [白皮书](#) | [部门地方文件](#)

- 国务院同意建立不动产登记工作部际联席会议制度的批复
- 国务院关于废止和修改部分行政法规的决定
- 南水北调工程供水管理条例
- 中华人民共和国国务院公报 (2014年第6号)
- 社会救助暂行办法

工作动态 >> [国务院所属部门](#) | [地方](#) | [驻外](#)

- 北京：2013年全年收缴非法出版物220.4万件
- 部分大中城市联合招聘高校毕业生专场活动举办
- 国土资源部：22种重要矿产“三率”指标持续向好
- 六部门关于调整重大技术装备进口税收政策的通知
- 税务总局把公开征求意见作为政策出台的前置条件
- 工商系统竞争执法和直销监管工作电视电话会召开
- 民航局出台关于促进低成本航空发展的指导意见

新一届政府2013年国务院常务会议重点工作部署

2013年国务院取消下放行政审批事项

- 国务院决定各部门公开行政审批事项目录
- 李克强出席中国-中东欧国家领导人会晤
- 李克强总理的政务公开课
- 李克强出席东亚领导人系列会议
- 欢度2014年春节

- 网站导航**
- 全国人大 | 全国政协
 - 最高法院 | 最高检察院
 - 国务院部门网站
 - 地方政府网站
 - 驻港澳机构网站
 - 驻外使领馆网站
 - 新闻媒体网站
 - 中央企业网站
 - 有关单位

政策法规解读 >> [重大政策](#) | [行政法规](#) | [部门规章制度](#)

- 解读总理报告：物价稳物价稳
- 从政府工作报告看百姓生活之变
- 政府工作报告：六大数字标志改革“硬任务”
- 政府工作报告17次出现“改革”说明了什么？
- 总理报告给出定心丸：经济运行不会滑出合理区间
- 简政放权者将提前3年兑现

执法监督 >> [食品](#) | [药品](#) | [广告](#) | [消费](#) | [教育](#) | [环境](#) | [医疗卫生](#) | [知识产权](#) | [生物市场调控](#)

- 食品药品监管总局提醒含羟乙基淀粉类药品安全风险
- 奇瑞汽车股份有限公司召回部分瑞麒X1轿车
- 中央巡视组向新华社、山西、安徽、湖南反馈情况
- 江苏省订家房产产商违反限价价的认定被叫制
- 高温 逆温 南风一译解北京“橙色预警”背后雾霾成因

- 应急管理** >>
- 服务专题** >>
- 2014年部分节假日安排
 - 2014国家公务员招考专题
 - 中国气象网春运气象服务
 - 2013年高校招考服务专题

历史上的今天 >>

- 3月14日：王治军逝世
- 2月28日：冰心逝世
- 2月27日：中美签署《中美上海公报》

网上直播 >> [国务院](#) | [部门](#) | [其他](#)

2013年3月17日上午，十二届全国人大一次会议闭幕后，国务院总理李克强在人民大会堂金色大厅与中外记者见面并回答记者提问。

在线访谈 >> [国务院](#) | [部门](#) | [其他](#)

《国务院访谈》2014年1月24日18时，发展改革委副主任吴铁刚做客中国政府网专访，就“推进三江源、京津风沙治理等重大生态工程建设”与网民在线交流。

- 民政部谈“改革创新低保工作 筑牢民生保障安全网”
- 民政部谈落实两办意见 推动殡葬改革
- 农业部谈如何加强农产品质量安全监管工作
- 发展改革委谈“政府核准的投资项目目录”
- 工商总局解读公司注册资本登记制度改革
- 工商总局中消协约谈德实修订《消费者权益保护法》

- 主题服务**
- 公民** >>
- 生育 户籍 教育
 - 文化 就业 兵役
 - 婚姻 纳税 社保
 - 交通 医疗 殡葬
 - 邮轮 旅游 护照
 - 出入境 法律援助
 - 港澳台 残疾人
- 企业** >>
- 开办设立 年检年审
 - 企业的税 工商管理
 - 质量检查 安全防护
 - 劳动保障 执业资格
 - 企业资质 建设与管理
 - 外贸交流 商务投资
 - 环境保护 破产注销

地方概览 >>

公益信息

天气 火车 航班 票价 价格 空气 水质 外汇 水雨情 地图

统计数据 >>

网上调查 >>

- 《中华人民共和国广告法(修订草案)》公开征求意见
- 《出租汽车经营服务管理规定》(征求意见稿)征求意见
- 《学位授权点合格评估办法》等公开征求意见
- 《社会救助暂行办法》(征求意见稿)公开征求意见

新闻发布 >> [国务院](#) | [部门](#) | [地方](#) | [其他](#)

- 全国政协十二届二次会议新闻发布会
- 国防部发言人批驳日右翼势力至今不反省历史责任
- 台办就习近平总书记重要谈话及两会会谈等答问
- 证监会就大连商品交易所挂牌期货两期合约等答问
- 外交部就奥巴马总统连任连任向美方提出严正交涉
- 外交部就奥巴马总统连任连任向美方提出严正交涉

- 外国人** >>
- 领事司法 出入境
 - 移民定居 旅游观光
 - 婚姻收养 文化教育
 - 在华就业 商务投资
- 服务信息**
- 三日天气趋势预报 公路
 - 准妈妈职场如何依法维权
 - 女司机防坏习惯影响安全
 - 中国气象网春运气象服务

经济贸易 >> [宏观](#) | [产业](#) | [金融](#) | [贸易](#) | [区域](#)

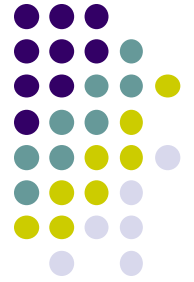
- 营改增去年减税1402亿元 企业结构调整有案
- 保监会召开保险消费者权益保护工作专家学者的座谈会
- 中石油辽阳石化公司催化裂装置裂解重大进展
- 国土资源部：今年煤炭产量将保持小幅增长趋势
- 国家发展改革委关于提高国内成品油价格的通知
- 外汇局有关部门负责人就当前外汇形势答记者问

人事任免 >> [中央](#) | [地方](#) | [企业](#) | [驻外](#) | [其他](#)

- 综合 国家主席、人大常委会 国务院 军委 高洪波
- 综合 国务院部门主要负责人、地方(省市区)领导一览
- 全国人民代表大会常务委员会任免名单
- 全国人大常委会接受贾兆亮提，扎克尔辞去民族委员会副主任
- 全国人民代表大会常务委员会批准任命的名单
- 全国人民代表大会常务委员会任免名单

法律法规 >> [人大法律法规](#) | [法律](#) | [行政法规](#) | [司法解释](#) | [地方性法规](#)

- 商业银行服务价格管理办法(中国银监会 国家发展改革委 令2014年第1号)
- 政府采购非招标采购方式管理办法(财政部令第74号)
- 国家食品药品监督管理总局行政复议办法
- 社会保险费申报缴纳管理的规定
- 烟花爆竹经营许可实施办法(安全监管总局令第65号)
- 发展改革委决定废止和修改部分规章和规范性文件





国务院

新闻

专题

政策

服务

问政

数据

国情



习近平抵达里昂 开始对法国进行国事访问

要闻

国家主席习近平参观法国梅里埃生物科研中心 (03-26)

李克强:我想听建议,大胆提!农行既要服务三农也要支持老工业基地转型

李克强考察企业最关心治霾技术 建议给科技人员股权 (03-26)

国务院常务会议部署促进资本市场健康发展确定深化医改重点工作 | 视频 | 图解

李克强:发挥市场作用推进医改纵深发展 | 让人民群众共享医改红利 (03-26)



中国政府网
微博、微信



分享

总理 国务院 部门 地方

聚焦 热点 人事任免

- 北京研究加强适应首都城市战略定位的投资工作 (03-26)
- 杜家毫:要持之以恒打好“两房两棚”建设攻坚战 (03-26)
- “江西建设”通过对外承建争锋国际市场 (03-26)
- 河南省长谢伏瞻指出:以开放促改革 以开放促发展 (03-26)
- 河北省电力企业超标排放将受“双罚” (03-26)
- 云南省春耕备耕呈现快速推进的良好势头 (03-26)
- 广西灵渠和花山岩画申遗工作扎实推进 (03-26)
- 甘肃省1400名优秀教师赴“三区”支教 (03-26)
- 黄兴国:以改革创新精神狠抓政府反腐倡廉建设 (03-26)

- 安全监管总局谈2013年重特大事故查处情况 (03-26)
- 发展改革委解读国家新型城镇化规划 (03-26)
- 聚焦阶梯气价制度 (03-21)
- 国务院60部门集体“晒”权力清单锁定政府权力 彰显改革决心 (03-20)
- 马航客机失联 (03-18)
- 中办国办印发《关于厉行节约反对食品浪费的意见》 (03-18)

2014年政府工作报告

汇总清单 马航客机失

回应关切

中国致力于支持国际核安全进程

苗圩应邀在中国代表团新闻中心向中外记者介绍了习近平主席出席第三届核安全峰会有关情况。

“雪龙”号抵达目标位置搜寻

经过5天、1300多海里的航行,“雪龙”号科考船北京时间26日7时55分抵达中国空军飞机发现黑浮物的目标位置。

意见征集

创业板上市公司证券发行管理暂行办法征求意见

网友留言

国人自强:我希望当我们对外说出我是中国人时能感到无比自豪:电影不再以票房为核心而是为宣扬理念、动画不比美国日本差、真正具有中国特色的东西更加普及(先人思想、水墨、建筑、古文、文字)、历史知识不再为应

视频 图片



习近平出席第三届核安全峰会并讲话



习近平会见荷兰国王



习近平同荷兰首相会谈



李克强主持召开国务院常务会议



李克强会见IMF总裁



李克强主持会议



马总理说明客机搜索





全站搜索 新闻 办事 信息公开 服务 地图

请输入关键字 搜索

高级搜索

热门搜索： 十八大 大联动 紫竹 求助 志愿者 保障房 婚姻登记

教育机构 房源查询 空气质量 定点医院 闵行大联动

政务信箱 >>
区长网上办公 >>

看看闵行正在发生的事

- 闵行区学生心理健康教育发展中心、...
- 我区一季度财政收入实现良好开局
- 闵行区推进《闵行区志》和《上海县...
- 闵行区召开养老工作推进会
- 闵行区2013年五一劳动奖状(章)、...
- 闵行区精神文明建设大会明确新一轮...

“春在闵行”美文征集

闵行概览

NEWS 新闻中心

政务公开

在线办事

便民服务

互动交流





復旦大學

Fudan University

FUDAN UNIVERSITY English Version

- 复旦新闻
- 复旦概况
- 组织机构
- 院系专业
- 教学一览
- 科学研究
- 校园文化
- 交流合作
- 公共服务
- 招生就业

复旦大学信息公开网

校长信箱

为复旦添砖加瓦

我要捐赠

新闻投稿

快速链接

- 校刊网络版
- 法律声明
- 上海论坛
- 校友联络
- 上海医学院
- 附属医院
- 校董校友
- 科技产业
- 人才引进
- 人事招聘
- 图书馆
- 博物馆
- 出版社

招生专栏

- 本科生
- 研究生
- 博士后
- International Students

学校要闻

- 【党代会进行时】党代会报告起草...
- 中层副职干部学习贯彻党的十八大...
- “上海论坛2013”隆重开幕
- 我校彭慧胜教授获“杜邦青年教授”...
- 复旦大学第一期青年教师教学发展...
- 复旦大学获批为首批民政部社会工...

更多...

综合新闻

- 上海医学院生物医学研究院举行基...
- 复旦大学宣传片2012版制作完成
- 复旦大学学生舞蹈团成立十周年侧...
- 复旦大学学者：提出H7N9病毒起源...
- “享梦中国”青年梦想讲坛迎来首...
- 华东医院为一高龄患者摘除巨型脂...

更多...

通知公告

媒体视角

站内搜索

搜索网页

GO

搜索新闻

GO

复旦邮箱

用户名

●●●●●

@fudan

GO

图片新闻





搜索网页、新闻等



復旦大學
FUDAN UNIVERSITY

复旦概况

人才培养

科学研究

机构设置

文化生活

公共服务



上海论坛 Shanghai FORUM 2013

May 25-27, 2013

FUDAN UNIVERSITY

KOREA FOUNDATION FOR ADVANCED STUDIES

亚洲智慧：在多元中寻求和谐发展



未来学生



在校学生



教职员工



学生家长



校友校董



公众访客



常用链接



活动

更多 >

新闻

更多 >

图片新闻



Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information

Simpler, clearer, faster 更简单、更清晰、更快捷

Contents

[Services and information](#)

[Departments and policy](#)

[More on GOV.UK](#)

Services and information

[Driving and transport](#)

Includes car tax, MOT and driving licences

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job

[Money and tax](#)

[Benefits](#)

Includes tax credits, eligibility and appeals

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

This website replaces



[Businesses and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Education and learning](#)

Includes student loans and admissions

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney



- 自2012年10月起,英国中央政府各部委网站全部取消,包括首相办公室在内的英国**24**个中央部委。**330**多个公共机构也将陆续转往这一网址,实行网上“集中办公”。
- 从此, 只有一个官方网站:
www.gov.uk





- 设计者并未按常规做法,将信息按照部委分类,而是通过数据分析和调查,提炼出公众**最需要**服务的主题栏目,并将这些栏目放在首页上端。
- 栏目信息也经过精心整合,好比在信息的汪洋大海中为用户奉上一枚指南针,浏览查询自然如鱼得水。

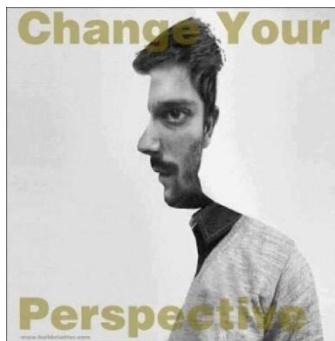




- 公布信息皆使用大白话，保证连上小学的孩子都能看懂。
- 不仅答疑解惑，还能“办事”。
- 重视反馈。根据公众意见改进网站设计。启用一年间，体验小组根据公众反馈对网站进行了**1500**多项改善。



转换视角



- 部门视角
organizational perspective

- 供给导向
supply-based

- 生产产品
products

- 管理导向
management-oriented

- 重过程
process-centered

- 把人当机器
Machine-like Human

- 用户视角
customer perspective

- 需求导向
need-based

- 提供解决方案
solutions

- 服务导向
service-oriented

- 重结果
results-centered

- 让机器像人
Human-friendly Machine

本人以为



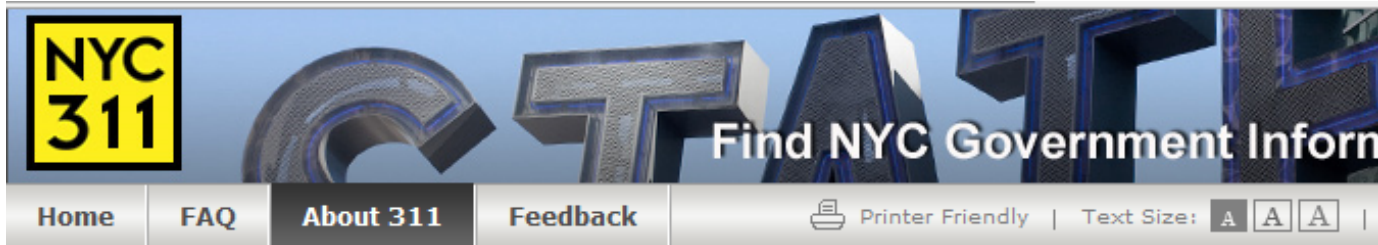
以人为本



热线服务 Hotlines



纽约311非紧急热线 (Non-emergency Call)



About 311

311 is New York City's main source of government information and non-emergency services. Whether you're a resident, business owner, or visitor, help is just a click, text, or call away.

Connect with Us

- Visit us at [311 Online](#).
- Text us at 311-692.
- Call us at 311 or (212) NEW-YORK (212-639-9675) from outside New York City.
- Skype us at NYC311.
- Contact us using a TTY or Text Telephone at (212) 504-4115.
- Follow us on [Twitter](#).
- Download our [iPhone](#) or [Android](#) app.

Our Mission

311's mission is to provide the public with quick, easy access to all New York City government services and information while maintaining the highest possible level of customer service.

We help agencies improve service delivery by allowing them to focus on their core missions and manage their workload efficiently.

We also provide insight into ways to improve City government through accurate, consistent measurement and analysis of service delivery Citywide.



上海12345市民服务热线

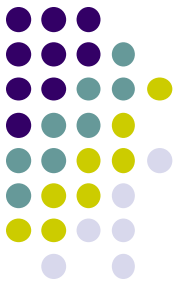


市信访办主管





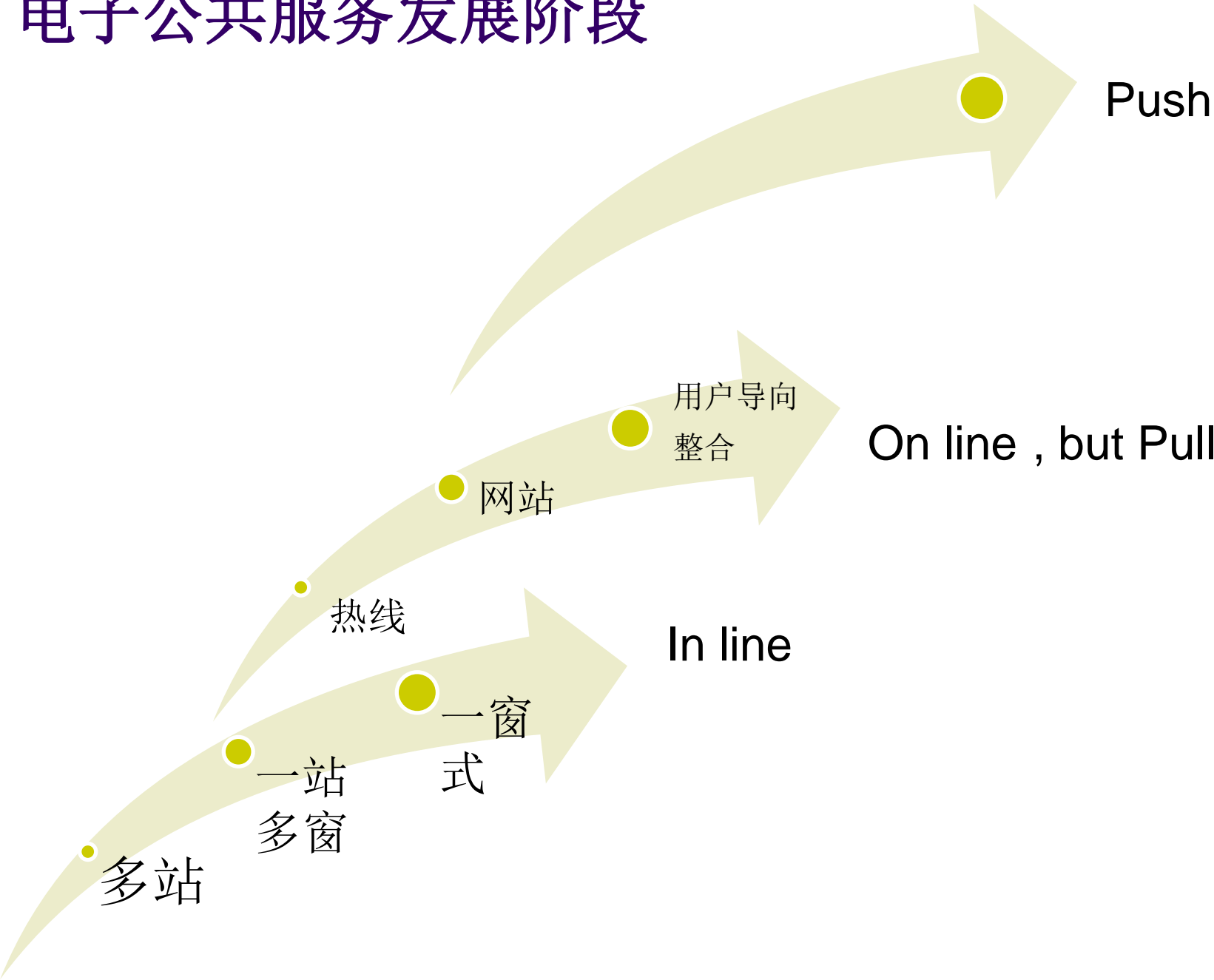
方便



- 有用与好用 Usefulness and easy-to-use (Technology Acceptance Model)
- 整合、一站式、无缝隙
Integrated, One-stop, Seamless

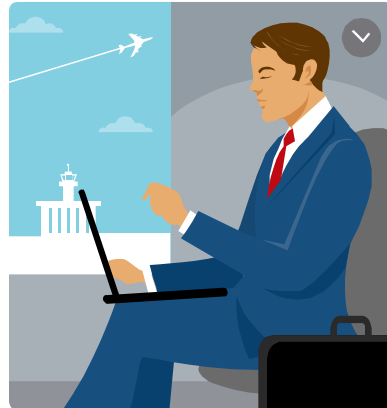


电子公共服务发展阶段



Mobile & wireless

移动与无线







Web 1.0 vs. Web 2.0

门户网站
采编人员发布
内容管理：创建者
阅读式
自上而下
依附
目录和内容分类
组织信息

社会化媒体平台
用户自创
维基
可写可读 (**Prosumer**)
平行协同 (点对点)
聚合 (**Syndication**)
标签和分众分类 (**Folksonomy**)
组织人



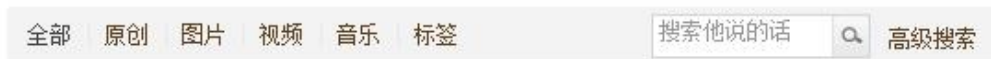
Social Media 社会化媒体



- Social media are media for social interaction
- "a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0, and that allow the creation and exchange of user-generated content."^[1]
- 社会化媒体是实现社会互动的媒体



政务微博



【📍嘉定区幼儿园、小学、初中招生安排出炉，对口地段由各学校公布】#教育新知# 幼儿园、公办小学5月18日登记报名，民办小学、初中5月初网上报名。本市户籍适龄少年儿童试行居住地登记入学的街镇增至7个：马陆、安亭、南翔、真新、嘉定工业区、外冈、华亭

@嘉定发布 **V**：【嘉定区教育局关于区2013年初中、小学、幼儿园招生入学（园）工作实施意见公布】家有子女要入学的爸爸妈妈看过来~《2013年嘉定区试行本市户籍适龄少年儿童在居住地登记入学工作实施细则》、《2013年嘉定区义务教育阶段学校招生入学工作日程安排》

上海发布办公室主管



政务微信



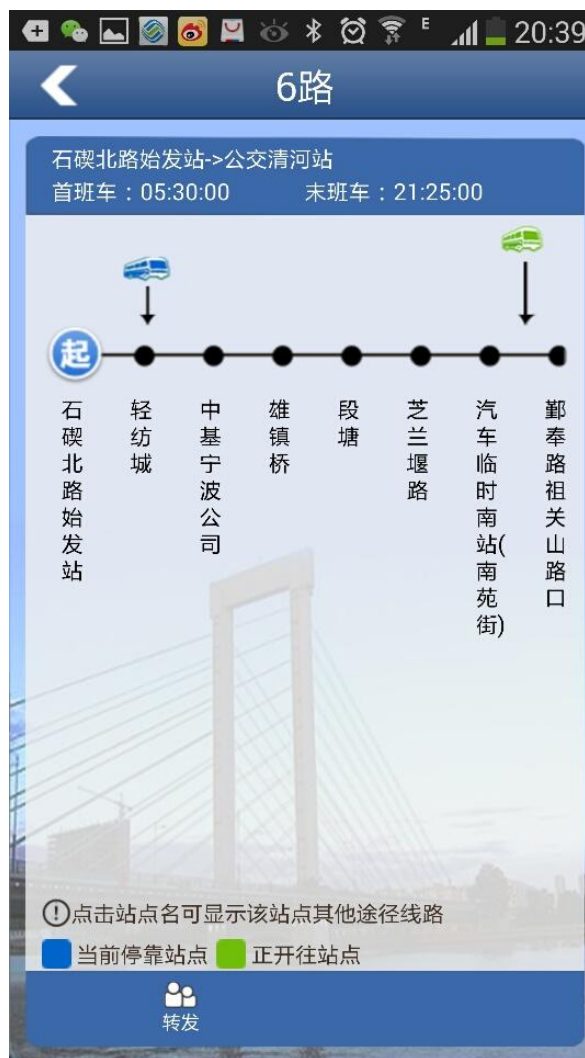
上海公厕指南APP



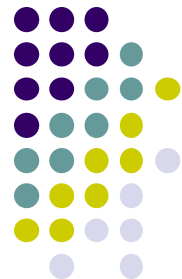
上海公厕指南APP



智慧宁波APP



闸北区人保局政策服务APP



上海·闸北

导航 **劳动力资源相关** 个人劳动力资源

外省市入沪人员申请调档的流程及需要递交的材料

由本人向户籍所在地的街道、乡镇就业服务机构申请调档。街道、乡镇就业服务机构将汇总材料报区就业促进中心劳动力资源管理部门审核。区劳动力资源管理部门对审核通过的材料在2-5个工作日内发出调档函，对审核未通过的材料联系街道、乡镇并告知原因。办理期限为7个工作日。

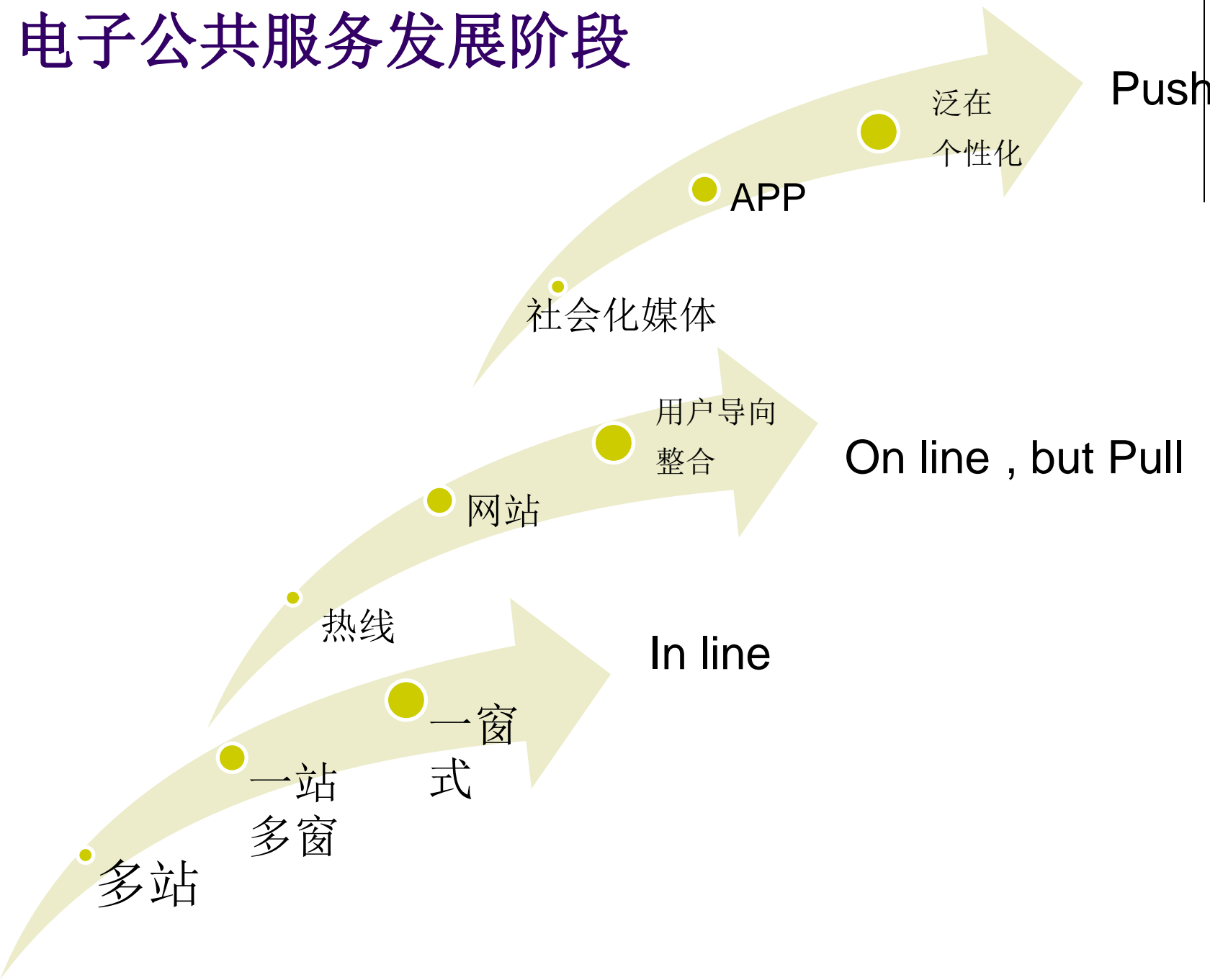
外省市入沪人员申请调档需要递交如下材料：

- 1、身份证与户口本的原件及复印件、个人简历、《原外省市失业人员入沪审核登记表》、《外省市人员入沪失业登记申请书》以及调档申请书。
- 2、如在原籍有企事业单位工作经历

列表 问答



电子公共服务发展阶段





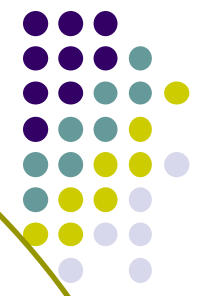
- 行政服务中心
- 热线电话/呼叫中心
- 网站服务
- 移动短信平台
- 社会化媒体
- 手机应用APP
-



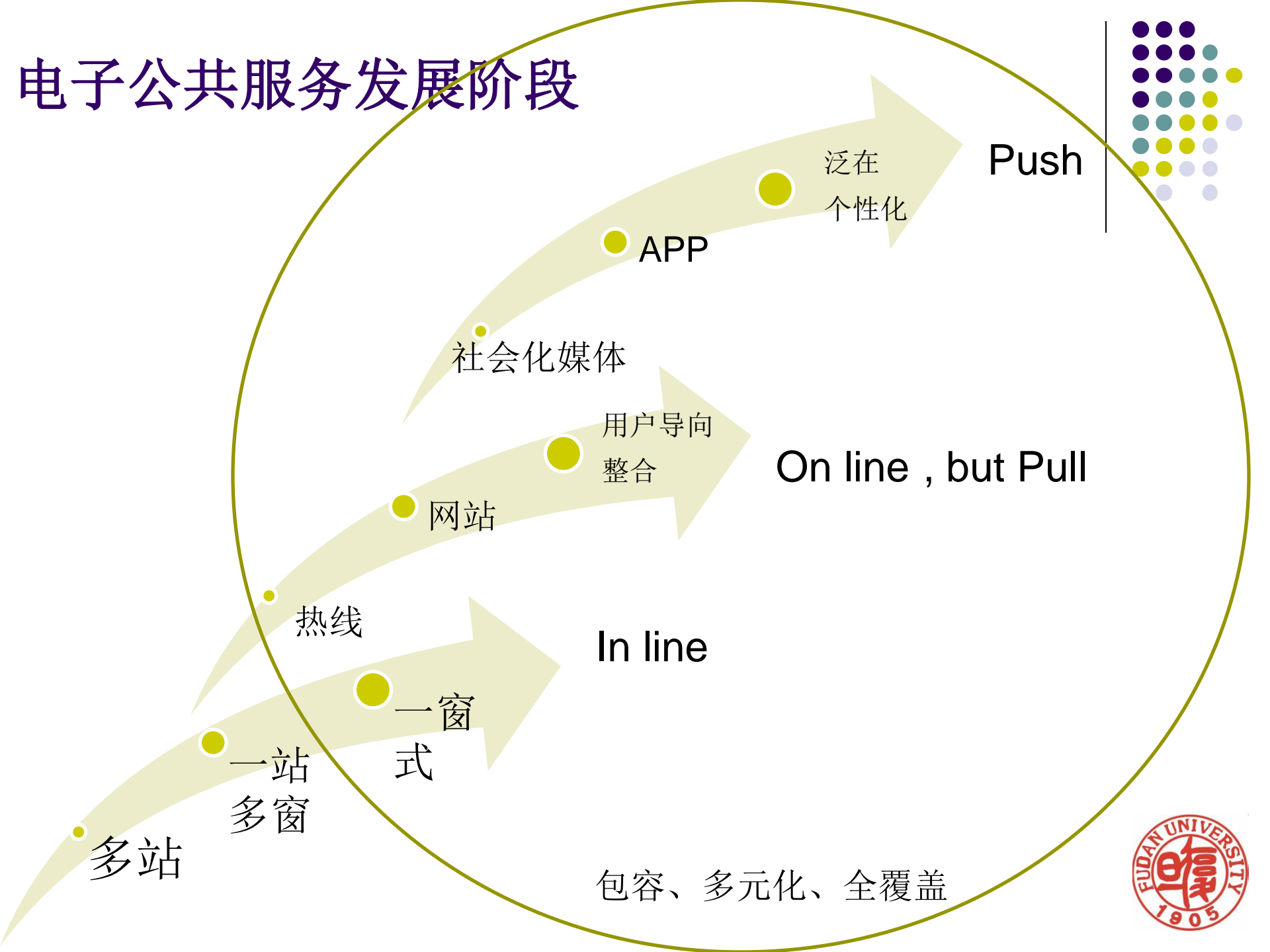
哪个阶段更高级？

为何提供多渠道？





电子公共服务发展阶段



电子包容 E-inclusion



- 强调电子公共服务的无差别及普及性
- 面向残障群体、偏远地区居民、非专业人士提供多渠道、多语言的服务





各种渠道间的关系

- 前台：
多渠道、针对不同人群与使用习惯，互为补充
- 后台：各渠道间的协调与整合
- 最好的IT公共服务采用的不一定是**最先进的**技术，而是最“**合适**”的技术



目标 Objectives

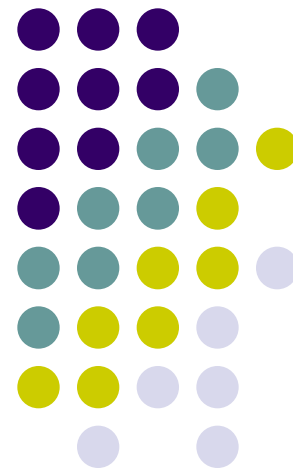


- 利用信息通信技术向公民和企业提供开放、方便、整合、个性化、多样化的信息和服务

Provide access, convenient, integrated, personalized, and choice with ICT to citizens and businesses seeking information and services from government



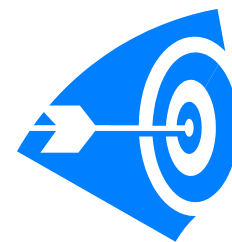
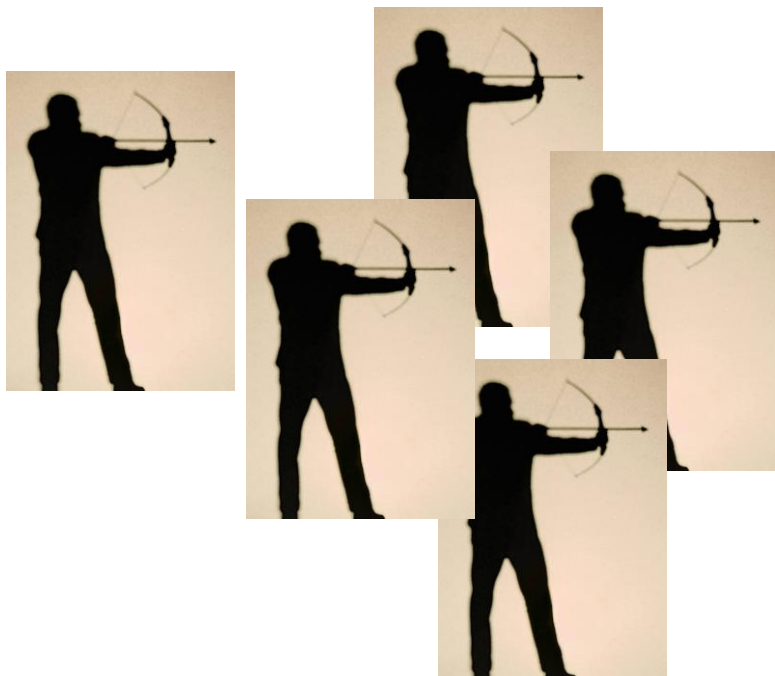
实用工具：目标制定法





什么是目标制定？

- 对于项目的利益和目标进行明确界定，并达成共识





为什么要制定目标？

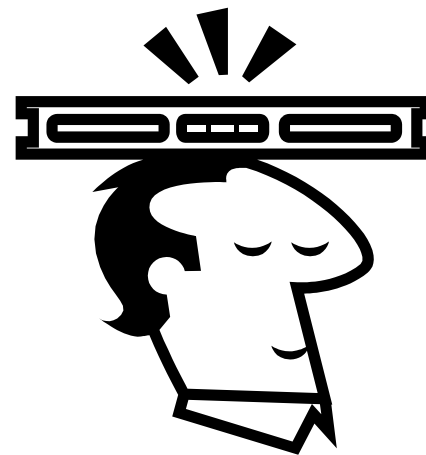
- 寻找共同语言，达成共识
- 为下一步的行动打下基础





好目标的标准：SMART

- **S**pecific 具体的
- **M**easurable 可衡量的
- **A**ttainable 可实现的
- **R**elevant 相关的
- **T**ime-bound 有时限的





目标制定工具

To provide (who) at (when) with (what) that
allow (actions) so that (outcomes)

用户视角
以人为本

需求
导向

向谁

解决
方案

时间

服务
导向

提供什么

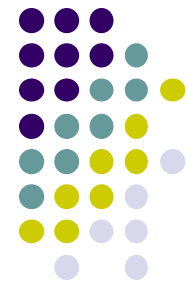
使他们

结果
导向

从而达到什么结果



矩阵分析



可行性

重要性

	高	中	低
高			
中			
低			

