

试卷代号:1986

座位号

中央广播电视大学 2009—2010 学年度第一学期“开放本科”期末考试

### 电子政务 试题

2010 年 1 月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

#### 一、名词解释(每题 10 分,共 20 分)

1. 政府绩效评估:
2. 并联审批:

得分	评卷人

#### 二、单项选择题(每题 2 分,共 20 分)

1. 在线选举、民意调查、选举人与被选举人的电子交流在线政务公开等是( )的主要内容。
  - A. 电子政务
  - B. 电子民主
  - C. 电子法规
  - D. 电子化政府
2. 客户导向战略在公共管理领域中提出是为了更好地处理政府与公众的关系,突出( )的政府管理理念。
  - A. 以人为本
  - B. 视企业为最重要
  - C. 以市场为导向
  - D. 建立企业化政府
3. 公众采用电话、电子邮件及面对面的交流都能保证得到一致、标准的服务。从而提高政府对公众的服务质量。是( )客户关系管理在电子政务中的应用。
  - A. 智能型
  - B. 数据型
  - C. 协作型
  - D. 服务型



2. 政府信息资源类型主要有:( )

- A. 农业信息
- B. 管理信息
- C. 文化信息
- D. 教育信息

3. 电子政务绩效主要关注( )等方面内容。

- A. 通用可比度
- B. 用户满意度
- C. 社会效益
- D. 政策导向性

4. 确定( )的路线是将( )融入优秀( )中的关键步骤,从而使( )、人力资源得以和流程创新、技术基础设施的发展结合起来。

- A. 组织行为
- B. 组织文化
- C. 业务模型
- D. 组织转型

得 分	评卷人

四、简述题(每题 10 分,共 20 分)

1. 简述电子政务绩效评估的作用。
2. 简述政府信息资源的类型及主要特点。

得 分	评卷人

五、论述题(每题 15 分,共 30 分)

1. 试述电子政务的未来发展趋势。
2. 试述办公自动化系统的主要内容。

试卷代号:1986

中央广播电视大学 2009—2010 学年度第一学期“开放本科”期末考试

## 电子政务 试题答案及评分标准

(供参考)

2010 年 1 月

### 一、名词解释(每题 10 分,共 20 分)

1. 政府绩效评估:是指对政府的“业绩”、“效果”、“效率”的评价,是一种以结果为导向的评估。是根据管理的效率、能力、服务质量、公共责任和社会公众满意程度等方面的判断,对政府公共管理部门管理过程中的投入、产出、中期成果和最终成果所反映的绩效进行评定和划分等级。

2. 并联审批:指用户所申请的审批业务涉及多个政府部门或机构的联合审批,网上并联审批可直接在网上窗口提交申请和相关的信息资料。由主受理单位负责向各个相关的审批单位提交子申请,各个前置审批部门在本业务审批流程内对各自的子申请进行审批,主受理单位汇集审批结果后,再完成最后的审批工作。

### 二、单项选择题(每题 2 分,共 20 分)

1. B            2. A            3. C            4. A            5. D  
6. D            7. C            8. A            9. D            10. C

### 三、多项选择题(前 3 题,每题 2 分,共 6 分,每题至少有两个正确答案,多选或少选均不得分;

第 4 题,多项选择填空,每空 1 分,共 4 分)

1. ABCD            2. ACD            3. BC            4. DACB

### 四、简述题(每题 10 分,共 20 分)

1. 简述电子政务绩效评估的作用。

答:电子政务绩效评估的基本作用有以下几个方面:

(1)认识作用(2.5 分)

(2)考核作用(2.5 分)

(3)引导促进作用(2.5 分)

(4)挖潜作用(2.5分)。

2. 简述政府信息资源的类型及主要特点。

答:由于政府信息资源涉及面广,内容复杂,决定了它的多角度和多层次的特点。从它的产生领域和内容的角度进行分类可分为:(2分)

(1)法规信息(1分)

(2)政府工作中的信息(1分)

(3)教育信息(1分)

(4)公共健康信息(1分)

(5)文化信息(1分)

(6)农业信息(1分)

(7)国民经济宏观信息(1分)

(8)环境信息(1分)

## 五、论述题(每题 15 分,共 30 分)

1. 试述电子政务的未来发展趋势。

答:电子政务的发展趋势。

(1)更加强调“以民众为中心”的服务理念(3分)

未来各国政府将利用信息技术增强民众对政府的参与程度,及时获悉民众需求,以民众需求为导向,把未来政府建设成为以民众为中心的电子政务。

(2)促进政府服务全面上网,提高服务质量(2分)

电子政务的目标主要是政府为了更好地给公众和社会提供服务。

(3)整合服务,实现“单一窗口”和“一站到底”(2分)

为满足民众需求,各国政府将不断自我创新和调整,整合传统公共服务,建立“单一窗口”,给民众提供“一站到底”的公众服务。

(4)加强组织管理,迈向知识管理(3分)

电子政务的建设不仅是传统柜台服务向网络的简单移植。它涉及信息技术对政府机构的重组和对政府服务的整合,涉及政府再造,触及政府上上下下的各个层面。

(5)消除“数字鸿沟”,促进社会信息平等(3分)

世界各国在电子政务的开展过程中将注重普及城乡宽带网建设与信息教育,使信息应用

普及社会每个阶层和每个地理区域,照顾信息弱势群体,缩小信息交流差距。

(6)增强公众参与意识,发展电子民主(2分)

电子民主的发展不仅能使民众有效监督政府决策,促进政府勤政廉政,提高民众对政府的信任度,而且也能反映“电子政务”的公众需求导向。当然,要把这种“民主”控制在秩序的范围之内。

2.试述办公自动化系统的主要内容。

答:电子政务内部事务处理信息系统的主体是办公自动化系统。办公自动化是指利用现代化的办公设备、计算机技术和通信技术来代替办公人员的手工作业,从而大幅度提高办公效率的信息处理系统。办公自动化系统分为个人办公自动化系统与群体办公自动化系统。(3分)

个人办公自动化系统主要指支持个人办公的计算机应用技术,这些技术包括:(1)数据处理系统;(2)文字处理系统;(3)电子表单系统;(4)多媒体系统。(5分)

群体办公自动化系统是支持群体间动态办公的综合自动化系统,特别是指针对越来越频繁出现的单位、跨行业和超地理界限的信息交流和业务交汇的协同化自动办公的技术和系统。协同交互的电子办公能力是新时代环境下组织生存和发展的技术基础。(2分)

从系统功能的角度,办公自动化系统包括:(1)电子邮件;(2)档案管理;(3)信息服务;(4)视频会议管理;(5)电子日程管理;(6)日常事务处理;(7)流程监控;(8)公文管理;(9)业务查询。(5分)