

# Medway 市议会

应用Adobe®智能文档平台后，地方政府管理当局加快了表单处理速度，并在网络上提供主要的服务

## 组织简介

Medway 市议会是 Medway 地区的行政管理机构，为当地超过 25 万的人口服务。英国政府将 Medway 划定为发展中的 Thames Gateway 区的一部分，该区将日益在欧洲和全球舞台上发挥重要的作用。Medway 市议会向当地市民提供了广泛的服务，包括经济发展、教育、社会福利、道路、住房、规划、消费者投诉和垃圾处理等。为了更好地满足居民的需求，确保能够达到英国电子政务服务倡议的要求，Medway 市议会采用了 Adobe 智能文档平台，为公众访问政府材料提供了方便可靠的途径，市民可审阅、在线或离线填写及以通过电子方式提交这些政府材料。

## Medway 市议会

- 地方政府管理当局，为 Medway 地区超过 25 万的人口服务
- 规模：9000 名职员
- 总部：英国肯特郡 Rochester  
[www.medway.gov.uk](http://www.medway.gov.uk)

## 行业

地方政府

## 解决方案

在线表单处理

## 所用产品

- Adobe Form Manager
- Adobe Form Server
- Adobe Web Output Pak
- Adobe Workflow Designer
- Adobe Workflow Server

## 面临的挑战

- 最迟于 2005 年达到英国电子政务服务倡议要求；
- 确保市民采用电子政务服务；
- 提高用户服务水平；
- 简化表单的填写与处理；

Medway 市议会必须遵守英国电子政务服务倡议，这项倡议要求到 2005 年，政府机构必须以电子方式向公众提供所有服务。对于 Medway 市议会来说，这个挑战尤其严峻，因为许多用户将会用公共互联网接入终端，因此必须考虑安全性的问题。

Medway 市议会不仅需要在最后期限内完成所有电子政务服务的建设，还必须确保公众能够使用这些服务——否则就毫无意义。这意味着，Medway 市议会必须进行细致的考量，必须找出哪些表单和流程能够在采用新的工作方式后给用户带来更多的便利。

过去，市民普遍感到市议会对他们的需求不够负责。这种感觉在很大程度上源于在跟踪投诉和要求方面的难度；因此，市民从未对市议会能够尽职尽责这点持完全信任的态度。

Medway 市议会与许多政府机构一样，几乎所有流程都需要填写表单。最初，填写表单几乎都是在纸上进行的，这种方式既官僚又耗时。其中一些表单，如收养与领养管理部门使用的表单等，往往都长达 15 页以上，这对用户而言相当的麻烦。如何才能让市民都使用这些电子化的政务服务？最好的解决办法，就是应该使这些表单更加简便好用，这样才能鼓励用户在线填写表单。

“公众每次访问 Medway 市议会时，他们自己或我们就会填写一份表单。这个过程的自动化程度越高，我们在履行自身的职责时就能越高效”，Medway 市议会 IT 项目经理 Richard Lynn 说。

### 成功战略

为解决这些问题，Medway 市议会选择了 Adobe 的系统。该系统运用处理该项目时的方法是一次一个表单，从最简单的开始——投诉表。尽管它不支持转变为在线表单，而且还带有广告，但是，在最初的三个月中，市议会还是一共收到了 250 多份来自公众的表单，平均每天收到 11 份。

“事实证明，用户友好性是确保公众采用电子政务服务的关键；如果没有 Adobe 提供的技术，我们就无法做到这一点。”

Richard Lynn

Medway 市议会 IT 项目经理

“事实证明，用户友好性是确保公众采用电子政务服务的关键；如果没有 Adobe 提供的技术，我们就无法做到这一点。” Lynn 说道。

第一阶段完成后，接下来要做的就是充分利用各种技术性能。首先需要发布在网上的表单是收养与领养申请表。新表单具有内在智能，其总长度具有很大的弹性，可随候选人的答案不同而缩放，从而使得申请人能够更快、更轻松地完成申请表。

### 成果

- 提高了政务服务水平
- 减少了填写和处理表单所需的时间
- 自动化流程降低了理事会的管理成本
- 对市民需求的跟踪环节得到了改进

现在，用户可通过网络申请成为图书馆会员、申请税收减免、举报种族主义歧视或同性恋歧视行为、登记垃圾处理请求、订购纪念品、申请成为运动教练、申请领养、或报告路面凹坑，以及举报恶意破坏行为，比如违规倾倒垃圾、涂抹乱写、路灯毁坏和道路故障等等。Medway 市议会在项目的早期阶段就决定将这些服务转移到互联网上，因为这是市民需要经常申请的服务，可有力地推动整个倡议的成功实施。

同时，用户还可通过市议会的网站跟踪向市议会提交的要求或投诉的进展情况，从而随时了解市议会是否采取相应措施。将来，Medway 市议会还将采用数字签名技术，如此一来，即可将剩下 10% 的表单移植到网络上。

### 成果

基于网络的表单流程为公众和 Medway 市议会双方都带来了很大的便利。市议会正在积极朝着达到 2005 年英国在线服务倡议的最后期限这一方向前进。而公众则能够更快、更方便地访问相关资料，以便要求政府提供相应服务。与此同时，经过简化的数字流程令 Medway 市议会更容易地对公众的请求进行追踪、跟进，并最终解决相关问题。

对市议会而言，由于降低了管理成本，以及复印和递交纸质文件相关的成本，该自动化的系统可有助实现相当高的投资回报率。基于网络的流程还有助于确保市民只访问表单的最新版本，从而将要求市民重新提交资料的需要降至最低，并为市议会职员提供所需信息，以便有效地处理市民的要求。

该系统具有很高的灵活性，市议会可随时增加相关服务，以满足市民不断变化的要求。“Adobe 不断给我们带来惊喜和震撼。Adobe 智能文档平台简直就是无所不能”，Lynn 最后做出了这样的总结。

### Adobe Systems Inc.

345 Park Avenue, San Jose,

CA 95110-2704 USA

[www.adobe.com](http://www.adobe.com)

Adobe 和 Adobe 标志是 Adobe Systems Inc. 在美国和/或其它国家的注册商标或商标。其它所有商标均为其相应所有人所拥有的资产。

©2004 Adobe Systems Inc. 版权所有。

美国印刷

95003395 05/04 R

