

# 行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：會議)

## 出席美國微軟公司政府資訊領導人高峰會 會議報告

服務機關：行政院研考會

出國人 職 稱：主任委員、處長

姓 名：林嘉誠、施宗英

行政院研考會 編號欄

出國地點：美國

出國期間：91年4月15日至19日

報告日期：91年7月31日

## 行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：出席美國微軟公司政府資訊領導人高峰會會議報告

頁數：17 含附件：是

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：

行政院研考會/林裕權/02-23419066 轉 803

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

林嘉誠/行政院研考會/主任委員/02-23419066 轉 200

施宗英/行政院研考會/資管處/處長/02-23419066 轉 801

出國類別：其他（出席會議）

出國期間：91 年 4 月 15 日至 19 日 出國地區：美國

報告日期：91 年 7 月 31 日

分類號/目：

關鍵詞：電子化政府

內容摘要：

研討會討論主題包括：電子民主、資訊科技促進經濟發展、構建強健的資訊產業、構建電子化政府藍圖、結合民間資源發展電子化政府入口網、政府政策擬訂與資訊文化塑造、構建安全可信任的資訊基礎建設、網際網路隱私保護。

# 目 次

壹、目的	-----	4
貳、過程	-----	4
參、相關發現與會議重點	-----	8

附錄：

1. 美國微軟公司政府資訊領導人高峰會會議資料
2. 照片集

## 壹、目的

就電子化政府相關重要議題進行討論，交換觀念、技術與工作經驗，參與座談會擔任與談人，向國際人士傳達我國電子化政府的推動成效與作法。

## 貳、過程

四月十五日：歡迎晚宴

四月十六日上午：依序進行如下：

- 一、 微軟公司執行副總 Bob Herbold 及全球行銷副總 Jonathan Murray 開幕致詞。
- 二、 微軟公司執行總裁 Steve Ballmer 專題演講：展現電子化政府的潛能。
- 三、 IDC 公司資深副總 John Gantz 專題演講：運用資訊科技加強推動經濟發展。
- 四、 世界經濟論壇執行長(聯合國秘書長資通訊特別代表、前哥斯大黎加總統) Jose Maria Figueres 專題演講：讓新科技為人類發展服務(由日內瓦透過遠端視訊會議方式進行)。
- 五、 南斯拉夫王子 Aleksander 二世專題演講：運用資訊科技促進民主與經濟發展。

六、 座談討論：電子民主。由線上民主 (Democracies Online) 的 Steven Clift 擔任主持人，與談人包括：戈巴契夫北美基金會執行主任 Anthony Jones、英國 e 大使 Andrew Pinder、法國 CNIL 總裁 Michel Gentot、社會民主黨資訊委員會主席 Niklas Nordstrom 等人，探討電子民主之可行性、限制、風險與機會，以及如何運用資訊科技促進電子民主的發展等。

七、 午餐會：聽取下列簡報：

1. Accenture 公司報告對全球 23 個國家推動電子化政府的調查評估（不包含台灣）。
2. CGI 公司報告電子化政府單一窗口的推動經驗。
3. Compaq 公司報告善用電子化政府於後 911 經濟時代。

四月十六日下午：依序進行如下：

- 一、 案例探討：運用資訊科技促進經濟發展
- 二、 政策座談 (1)：建構強健的資訊產業，我國立法院江副院長丙坤擔任與談人。
- 三、 座談討論：構建電子化政府發展藍圖。由美國麻省

理工學院史龍學院的 Joel Kurtzman 擔任主持人，與談人包括：本會林主任委員嘉誠、加拿大 New Brunswick 省省長（兼廳長負責推動 eNB）Bernard Lord、PCIP 對外關係理事會國際關係專員 Jeff Kaplan、香港政府資訊科技服務主任 Alan Wong、墨西哥總統辦公室電子化政府協調員 Abraham Sotelo 等。首先由美國太平洋國際政策會 (Pacific Council on International Policy) Nina Hachigian 簡報「開發中國家的電子化政府發展藍圖--電子化政府領導人應該自問的 10 個問題」，接著進行座談討論。本會林主任委員擔任與談人，針對我國推動電子化政府的經驗，提出內容重點如下：

1. 如何構建電子化政府的藍圖：配合政府再造工作，規劃推動數位台灣六年計畫，推動電子化政府旗艦型計畫。從第一階段的電子化政府基礎建設三年計畫，目前已進入第二階段的電子化政府線上服務與資訊流通整合，未來著眼於建構一個機動式政府 (Mobil Government)。
2. 電子化政府的目標與挑戰：政府機關與公務員全面上網，推動 1500 項線上申辦服務，今後仍待

繼續加強建立政府決策階層的共識與支持，加強電子化政府經費投資與資訊人力資源，加強結合民間資源，加強資訊安全與隱私保護。

3. 電子化政府的經費投資與領導：成立國家資訊通信發展推動小組，未來六年數位台灣預計投入新台幣 350 億元。
4. 電子化政府的績效評量指標：針對服務品質與滿意度評量等進行相關調查，並做國際比較。

四月十七日上午：依序進行如下：

- 一、墨西哥總統 Vicente Fox 在墨西哥透過視訊會議與西雅圖連線，向與會人員簡短致詞，之後由墨西哥通訊運輸部長 Pedro Cerisola 在會議現場進行 E-Mexico 專題報告。
- 二、美國預算管理局督導資訊技術與電子化政府的副局長 Mark Forman 專題報告有關布希政府對運用網際網路增進民眾福祉的願景。
- 三、案例研討：入口網站與合作夥伴關係
- 四、公共政策對話(2)：政策如何塑造資訊高速公路
- 五、午餐會：聽取下列簡報：
  1. KPMG 公司簡報.NET 整合政府專屬資訊系統

## 2. PWC 公司簡報海關自動化

四月十七日下午：依序進行如下：

- 一、案例研討：全球展望
  - 二、公共政策對話(3)：構建安全的資訊基礎建設
  - 三、公共政策對話(4)：網際網路上的隱私議題
  - 四、江副院長丙坤專題演講：台灣資訊工業發展的奇蹟
  - 五、政策議題總結報告
  - 六、Bill Gates 專題演講：Bill Gates 認為成功推動電子化政府的重點包括 1.人才培育，2.趕上潮流的科技思維,3.推廣 Killer Applications,使廣為運用，達到應有的規模，有利於擴充營運及維護。
  - 七、微軟公司執行副總 Bob Herbold 閉幕致詞
- 下午五時三十分 Bill Gates 會見我國代表團，稱許台灣資訊科技與產業發展的成就。

## 參、相關發現與會議重點

- 一、英國 e 大使(e-Envoy)Andrew Pinder 係內閣辦公室中的 e 大使辦公室負責人，該辦公室負責全般電子商務與電子化政府的推動，其主要任務是要將英國政府服務推上網路，在公元 2005 年達到所有的政府服務電子化，確保民眾和企業可以從知識經濟中獲得最大的好處，中



央機關總共 521 項申辦服務中，2001 年 10 月已有 218 項(42%)服務上網，2002 年底預期可達到 384 項(73%)服務上網。該辦公室目前擁有專業工作人力二百多位，主要工作任務分為 e-Policy、Service Transformation、e-Delivery 以及 e-Communications 四個領域。英國政府在 2001 年 2 月推出 UK online Citizen Portal，除了提供政府資訊與服務的目錄與檢索外，主要以民眾需求為著眼，提供多種的「生活事件式」(life episodes)服務，2001 年 10 月已提供 9 類服務，包括：犯罪報案、死亡、旅行、生育、學開車、尋人、找工作、搬家、退休養老等。英國政府對於 UK online Citizen Portal 進一步的發展重點包括：提供更多管道的服務，如數位電視、無線行動電話等；提供更人性化的介面服務，如智慧型語言查詢、多語言、語音辨識等；提供個人化服務；整合性線上申辦。推動電子化政府的重要基礎工作，包括：推動跨機關資訊整合交換的 Government Gateway，策訂資訊文件互通標準的 Government Interoperability Framework 和 Metadata Framework 等。同時也訂定各政府機關建置網站的規範指引及手冊。

二、電子化政府是美國聯邦政府當前主要的施政管理重點，布希政府上台後頒布了電子化政府管理方案 (President's Management agenda for E-

Government)，運用數位科技轉化政府作業，改進效能與服務。目前，約有 76%的網路使用者運用網際網路與政府部門互動，根據調查，美國民眾期望電子化政府應著重於：1.讓政府的資訊與服務更方便使用，2.讓政府機關間的垂直與橫向聯繫更好，3.有效協助企業與政府部門打交道，4.增進民眾參與決策。另外，美國民眾多數認為電子化政府可增進政府的廉能負責 (Accountability)。

三、目前美國聯邦政府 19 個內閣層級的部會係各自獨立推動資訊化，相關表格甚多，民眾難以方便地得到所需的服務或資訊，而業務上的夥伴如地方政府、協力廠商更是作業繁瑣、複雜，難以有效處理業務。美國聯邦政府目前每年投入約 520 億元資訊化預算經費，對於電子化政府推動進度的評量與掌握，係透過彙編 1300 項計畫措施管制清冊來進行，並由相關的 37 個機關定期提報計畫進度與執行情形。2001 年 8 月由預算管理局(OMB)督導資訊科技與電子化政府副局長 Mark Forman 召集成立「水銀」任務編組(由 40 多個機關 65 位代表組成)，規劃訂定電子化政府的願景，第一階段進行高階政府官員電子化政府訪談，訪談結果計對 250 項計畫提出建議。第二階段則對政府的業務流程進行檢驗。預定在兩年內(2003 年)完成推動 22 項跨機關資訊整合性應用計畫。包括：

(一) 政府便民服務 (G2C)

1. USA Service ( 國民關係管理 )
2. 快捷報稅
3. 線上貸款
4. 休閒娛樂單一窗口
5. 線上資格認定

(二) 政府便商服務 (G2B)

1. 聯邦資產標售
2. 線上法令制定管理
3. 稅與薪資申報作業整合簡化
4. 健康醫療資訊統一 ( 先由企業部門開始 )
5. 企業服務單一窗口 ( 資料一次蒐集、各機關分享使用 )
6. 國際貿易便捷化 ( 先由企業部門開始 )

(三) 跨機關應用 (G2G)

1. 地理空間資訊單一窗口
2. 災難救援 ( 危機反應 )
3. 補助作業 e 化
4. 無線網路標準化
5. 維生作業 e 化 (e-Vital)

## 6. 企業法律案例管理（以企業部門為限）

### （四）政府內部效能

#### 1. 教育訓練 e 化

#### 2. 人員招募單一窗口

#### 3. 企業人力資源整合（包括通關、旅遊 e 化）

#### 4. 整合性購置系統（e 化的契約服務）

#### 5. 檔案紀錄管理 e 化

其它方面包括，將儘速推動流程整合，消除重複投資，建立存取控管及互信機制，推動 5600 項機關對機關、機關對企業、及機關對民眾的交易（申辦）工作上網。

此外，聯邦資訊長議會資訊人力委員會協同人事管理署過去兩年來已對聯邦政府資訊人力的結構、法規及薪資結構進行現代化與改善，並委由全國公共行政學會(NAPA)於 2001 年九月提出評估報告。在推動電子化政府入口網方面，2000 年九月完成 FirstGov，提供 2 萬多個聯邦政府網站和 4700 萬個政府網頁的檢索查詢服務，能在 1/4 秒內完成對 5 億份文件的內容搜尋，每日服務數百萬筆的查詢使用。另外也已建置 90 餘個跨機關整合性、特定用途的入口網站。為了使社會各階層均能享受到電子化政府的服務效益，近期內將研提「延伸數位化效益：為眾人工

作的公共事務與服務指引」。在推動電子民主及電子化的公眾意見參與方面，由參議員李伯曼推動制訂「電子化政府法」，推動政府於立法過程中加強運用網際網路，擴大公眾意見的參與。同時也推動電子化政府無線通訊應用；加強推動公鑰基礎建設，建立電子憑證機構相互信賴的機制。

四、Mark Forman 說明美國聯邦政府既往電子化政府的錯誤作為包括：1. 各機關、單位各自為政，發展網站；2. 建置一個入口網站，卻由不相關的人員經營；3. 進行最簡單的網頁運用，而未能採行跨機關整合應用，並將之視為太困難、不可能做到；4. 將現行工作流程及組織架構直接登上網站；5. 在各機關獨立自主的口號下，只鼓勵各機關發展電子化作業，而不鼓勵發展跨機關整合服務；6. 以政府機關為主，而非民眾需求為導向進行 e 化。美國政府未來將提供顧客（民眾、企業）點選即整合的便捷服務，各政府機關必須將供應鏈、內部資源管理及顧客管理充分整合。目前聯邦政府正致力於簡化施政流程，並整合分布在不同機關的資訊系統（即所謂自動化的孤島，Island of Automation），充分發揮新科技的潛能與跨機關整合的效益，並改變作業流程讓使用者更簡單易用。

美國聯邦政府對於電子化政府發展的管制主要透過五

大區塊進行：1. 電子化政府管理政策；2. 策略機會藍圖；3. 業務規劃及設計；4. 高品質發展及建置實務作法；5. 電子化政府或電子業務架構。每一內閣層級機關並按季進行評比，項目為：1. 電子化政府計畫執行情形，包括現代化藍圖、業務計畫、資訊計畫管理及資訊安全；2. 跨機關電子化計畫參與情形。

2002 年聯邦政府推動電子化政府之重要工作為：1. 推進資訊科技成果及提升生產力；2. 強化資訊安全及網路安全；3. 以解決問題為導向，避免重複、零星的資訊投資。未來將進一步 1. 建立電子化政府績效評估系統；2. 變革創新管理；3. 依據顧客需求，統合、簡化資訊作業，進行業務轉型；4. 正視下列問題並加以解決：a. 好的想法，但是缺乏妥適的安全與業務案例；b. 補助部分經費，重複 IT 投資，以便取得全部效益的機會；5. 避免僅集中關注在強化網頁功能上。

五、電子化墨西哥(e-Mexico)標榜周延、務實、親和、創新與產生社會及技術效益，其主要內容為：線上學習、電子化健康醫療、中小企業電子化及電子化政府，其三大目標為：1. 透過網際網路提供在教育、健康、商業及政府等方面創新服務；2. 加速民眾上網取得政府資訊；3. 縮短數位落差。

六、西班牙推動資訊 21 世紀(Info XXI)電子化政府，要求所有政府機關提供線上公共電子行政服務(Public e-

Administration Services), 財政部致力推動 e 化, 改善其施政透明度及施政品質, 建置新的入口網涵蓋對外網際網路入口網及內部網路, 提供政府資訊及線上服務。主要有: 土地財產登記局的線上資料互通與存證服務、線上發放土地財產證書; 中央採購局的線上訂單處理系統; 虛擬圖書館等。

七、由於資訊與通信科技長足進步, 使得更多的公民得以利用網路參與公共事務, 加入民主決策過程, 惟各國對於如何達成資訊網路化, 迄未有共同模式, 尤其對提供資訊的範圍、主題、方法等仍有不同意見, 例如在法案立法過程中如何適時公布相關資訊, 進行線上徵詢意見, 相關的規劃與管理, 以及如何提供回饋予參與諮詢的人員, 均是值得進一步探討的議題。依據瑞典 Kalix 市對於稅率政策擬訂利用網際網路進行 e-民主實驗的結果, 18 歲以上的公民有 52% 參加複決, 有 1/3 投票者係透過網路進行。在這項實驗中, 民眾可利用網際網路了解政策資訊、討論及投票複決。瑞典亦有政黨透過網路辦理初選, 參與者必須使用特殊的個人識別碼 (PIN) 才能投票, 結果產生一些新人, 並影響該黨政策路線。

八、資訊產業在 90 年代後成長迅速, 成為推動經濟成長的主要動力, 造就許多高技術、高所得的工作機會, 帶動相關就業機會, 也為各國創造大量的稅收, 同時提升商業競爭力, 提高生活水準, 其中中國大陸過去 5 年成長

20%以上。資訊產業成長有益於稅收及國家經濟生產力，提高經濟韌性，抵抗經濟不景氣，例如亞洲金融風暴後，馬來西亞和韓國較泰國和印尼中復甦快。未來引領資訊產業成長的領域為：業務整合、無線行動通信、安全，以及地理資訊、互動與頻寬需求等。各國應當機立斷尋求發展資訊產業，要體認資訊產業扮演經濟火車頭的角色，致力保護智慧財產權，投資 IT 教育訓練，鼓勵研發成果商業化，開放電信通信市場，擴大國際貿易及資本市場，建構鼓勵投資稅制及堅持市場導向的管制原則。

九、以可延伸的標示性語言 (XML) 為基礎的網路服務 (Web Services) 將開啟資訊產業成長新革命，因為 XML 的技術將是多數網際網路應用與服務多元整合，提供不受使用人數限制的基礎。此項技術係植基於開放標準，已經為業界普遍採用，將加速不同資訊系統互通 (Interoperability)，讓有助於提升顧客滿意度的整合服務得以實現。

十、微軟公司所發表的白皮書「開創有活力的資訊業—成長、機會與夥伴」，提及台灣 IT 產業未來 2002 至 2005 年之成長預測，除了 2002 年小幅成長 0.9% 外，其餘均有 10% 以上之成長，惟資訊產值占 GDP 的比率在過去 1995 年至 2001 年期間均較新加坡、南韓、英國、日本為低，值得吾人關注。例如 2001 年資訊產值占 GDP 的



比率台灣為 1.52%，新加坡、南韓、英國、日本則分別為 3.68%、2.42%、4.18%、2.55%。

十一、 OECD 提出資訊安全九大指導原則草案：

- (一) 普及資訊安全意識。
- (二) 資訊安全是所有資訊系統及網路開發者、管理者及使用者等相關參與人員的責任。
- (三) 人人皆應尊重他人的合法權益。
- (四) 資訊安全應與民主社會的基本價值相容並行，如開放、透明、交換、傳布思想的自由，及尊重個人隱私等。
- (五) 迅速即時進行防制、偵查及回應、處理資訊安全事件。
- (六) 資訊系統及網路參與人員應評估風險。
- (七) 參與規劃設計及營運資訊系統及網路人員應將防護資訊安全及解決方案列入必要工作項目。
- (八) 資訊系統及網路參與人員應採行整體、周延的資訊安全管理措施。
- (九) 應適時檢討並評估資訊系統及網路的安全管理措施。

十二、 美國太平洋國際政策會 (Pacific Council on International Policy) 所提「開發中國家的電子化政府發展藍圖--電子化政府領導人應該自問的 10 個問題」包括：

- (一) 為何追求電子化政府？必須了解推動電子化政府不是容易的事，單純的電腦化不等於政府行政改造。
- (二) 有無電子化政府明確的願景和優先順序？節省政府行政成本不應成為驅動電子化政府的願景，電子化政府的願景必須以民眾為中心。
- (三) 準備好了推動何種電子化政府？電子化政府並非僅是政府單方面就可做好的，在政治上也必須做好準備，包括資訊政策、電信基礎建設、資訊人力、財務與政府官員的支持等，都是關鍵的議題。
- (四) 政治上的領導與支持電子化政府推動足夠否？要加強電子化政府的行銷，激發政治領導與支持。
- (五) 是否採行最佳的電子化政府推動方案？要進行相關評估診斷，多聽聽、多看看；要讓計畫切合電子化政府的願景；要從民眾的角度來檢視電子化政府；要有企圖心地思考，但必須一步步落實執行；要徵詢顧客的意見。
- (六) 應如何規劃管理電子化政府計畫？要建立政府內部的電子化政府執行團隊；要確保計畫管理團隊具備足夠的權力；要建立工作團隊執行電子化政府優先計畫。
- (七) 如何克服政府內部的阻力？要了解人員抗拒的原因；要進行充足的溝通與教育訓練，辦理獎勵措施。
- (八) 如何評量與掌握推動進度？如何避免失敗？要訂定

整體績效評量指標，設定衡量計畫進度的基準；建置網站並非電子化政府的績效。

(九) 與民間部門的關係應當如何？要將民間業界視為夥伴關係；要了解每個人都需要合理的投資收益；要規劃防止政府資訊人力的流失；要創造真正的電子化政府計畫商業模式；要發展正式的委外政策；切記民間部門不可擁有資料。

(十) 電子化政府如何改善公民參與公共事務？要知道民眾是電子化政府的專家；要讓公眾參與的管道變得容易；透過公眾的參與評估電子化政府。

## 附錄：

1. 美國微軟公司政府資訊領導人高峰會會議資料
2. 照片集



林主任委員嘉誠(左二)擔任座談討論與談人：構建電子化政府發展藍圖



微軟公司總裁Bill Gates會見我國代表團