

# 行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：會議)

## 出席國際政府資訊科技理事會(ICA) 第 40 屆年會會議報告

服務機關：行政院研考會

出國人 職 稱：主任秘書、副處長

姓 名：宋餘俠、林裕權

服務機關：法務部

職 稱：處長

姓 名：陳泉錫

行政院研考會 編號欄

出國地點：墨西哥 Guadalajara 市

出國期間：95 年 9 月 11 日至 14 日

報告日期：95 年 10 月 31 日

## 行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：出席國際政府資訊科技理事會(ICA)第 40 屆年會會議  
報告

頁數： 含附件：否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：

行政院研考會/蔡淑瑋/02-23419066 轉 811

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

宋餘俠/行政院研考會/主任秘書/02-23419066 轉 211

林裕權/行政院研考會/資管處/副處長/02-23419066 轉 802

陳泉錫/法務部/資訊處/處長/02-23167400

出國類別：其他（出席會議）

出國期間：95 年 9 月 11 日至 14 日 出國地區：墨西哥

報告日期：95 年 10 月 31 日

分類號/目：

關鍵詞：電子化政府、資通訊技術

內容摘要：

行政院研考會代表我國加入國際政府資訊科技理事會(ICA)，本(95)年度乃我國成為該組織會員國後第二次出席會議，除依規定於會議前繳交本年度我國電子化政府報告外，並出席會員大會與研討會，充分與各國代表交流互動。

# 目 次

壹、目的	-----	4
貳、過程	-----	4
參、各國年度報告重點	-----	4
肆、心得與建議	-----	16
伍、附錄	-----	21

## 壹、目的

國際政府資訊科技理事會(International Council for Information Technology in Government Administration, ICA)係由各國中央政府機關所成立，與電子化政府等資訊科技應用有關之國際專業組織，行政院研考會代表我國加入該組織，為履行會員國義務，加強與各會員國之交流溝通，爰會同法務部派員出席該組織本年度會議。

## 貳、過程

9月11日：

上午出席會員代表會議，各國代表輪流發言略述一年來重要發展情形，並進行ICA未來重要議題討論。下午會員大會，通過ICA年度會務與財務報告，並選舉主席、副主席、活動委員會主席、財務長等。現任主席以色列籍Dr. Nachman Oron獲得延任1年。晚間舉辦歡迎酒會。

9月12日：

上午分別進行研討會開幕、兩場專題演講("From E-Government to E-Inclusion"及"How can we take a holistic approach to e-enabled government?")及第一場議題討論("Whole of Government" Vision, strategies and challenges)。今年ICA年會除26個會員國外，另邀請參加國家計有巴西、牙買加和多明尼加等3國。下午進行第二場議題討論(Innovative "Whole of Government" Solutions)、第一場各國報告重點討論。晚間舉辦墨西哥之夜歡迎活動及晚宴。

9月13日：

上午分別進行專題演講(Social software for the engaged citizen: Strategies for cooperation)、研究分組報告及分組討論。分組討論分為3組，討論主題分別為：ICT in Health、ICT in Education and Learning、ICT in Homeland Security，我國代表3員各參加不同組別討論。下午進行第三場議題討論(Consolidated and Shared IT Services- the best of two Worlds)、第二場各國報告重點討論。

9月14日：

上午分別進行第四場議題討論(Agile Government)、分組腦力激盪與結果報告。下午進行分組討論結果報告、專題演講(Leadership in Customer Service: Building the Trust)、下次會議主辦國邀請、會議閉幕。晚間舉辦頒獎及歡送晚宴。

詳細議程及相關照片剪輯分如附錄一、二。

## 參、各國年度報告重點

### 一、總述

國際政府資訊科技理事會(ICA)於2005年奧地利年會中早已指出各會員國

已開始自我審視包括政府治理模式、系統架構及作業流程等是否能夠提供以人民為中心的服務，而把線上交易及線上服務作為電子化政府的核心策略，惟各國政府已經面臨到藉由資通訊技術將傳統公共行政服務轉化成線上服務所能達到的極限。

今(2006)年於墨西哥年會中，各國政府報告則顯示出各國政府仍持續去年相同之模式，政府治理更集中化，鼓勵協同合作及實行標準化政策。藉由強化共通系統以及服務分享逐漸將這些政府系統架構帶入真實世界，策略上使用資通訊技術為人民建立較大之價值，而這些價值會更寬廣地涵蓋包括社會以及經濟目標。這些趨勢在過去二年政府報告內更加明顯的強化，也讓這些政府去採納新的願景，這也正是形成2006年國際政府資訊科技理事會年會之主題 - 整合政府(Whole of Government, or Integrated Government)。

**治理** - 利用資通訊技術治理將使資通訊技術管理及功能持續朝向更為集中，持續鼓勵協同運作，特別強調跨部門之協同合作，以建立流程銜接網絡化政府(networked government)。國際化之協同合作也是一種驅動力。在新的作業模式下找出正確有效的技能組合仍然是被強調的。持續的使用績效評量及預算管理工具以決定政府跨部門工作優先次序與標準。電子採購在2006年政府報告也是被強調的重點，許多政府努力建立更為有效定訂合約方法並獲致最大之效益。同時有好幾個國家用此功能集中與整合的策略，廣泛運用資通訊技術來改善服務，增進人民生活品質，對民眾提供更即時性的服務。

**系統** - 把政府系統的共同功能持續整合，運用更多的服務分享交易，作業流程的制度化和自動化使系統能於跨部門間運作，各部門間溝通更為密切，建立資料互通的標準，企業架構已經變為稀鬆平常，進一步落實於現存的政府架構。包含認證應用系統及IC智慧卡的身分管理將是一個重點。此外，還有一些管理政府系統的面臨新舊問題、挑戰與風險。許多政府著重於轉換至IPv6。資通訊技術在諸多重要基礎建設中，尤其在緊急應變計畫功能上顯得特別重要，各國政府在系統發展部分也開始採用自由軟體。地理空間資訊服務於政府亦日顯重要。

**服務** - 政府仍然著眼在如何去使用資通訊技術為民眾創造價值。在2006政府報告我們可以看到民眾價值從有效的服務延伸至許多不同之面向。未來可採用資通訊技術進行民主參與，社會福利以及經濟機會。內部進行整合服務，以提供民眾服務無間隙的經驗。政府努力於提供互動性，使民眾更為習慣地使用網路與線上服務。對於已在網路上提供服務的項目，現在則是設法增加更多的網路存取方式，增加民眾更能察覺網路所提供的功能及對那些難觸及的民眾，進行推廣，以縮短數位落差。另政府服務亦擴及到以無線存取方式或其他服務通路。

政府系統採用集中化、企業架構及整合數位服務之趨勢，顯示電子化政府更為接近整合政府(integrated government)之願景。然2006政府報告中也顯示由於不同層級的政府、社會不同群體及民眾的偏好會使系統集中化及系統架構更為複雜。一個大而複雜之政府必須能以多種管道方式提供民眾所需資訊及服務。政府必須整合為一旦更具彈性的政府，政府使用資通訊技術不僅用來改善服務，且採用新技術、設備及介面來提供民眾服務，並具備足夠的彈性來面對緊急事件。這樣的情況被認為是整合政府與靈敏政府(agile government)的不同。整合

政府的模式採行改善後勤辦公室的管理，然靈敏政府則會滿足因無線技術與新設備而產生的彈性及創意需求。此次ICA 議程反映出上述不同觀點，而能涵蓋整合政府的解決方案以及靈敏政府概念。至於採行集中化管理或用資訊通訊科技ICT整合可同時進行，以滿足彈性與創新，是當前政府必須面對的重要課題。

各國政府均再次確認採以民眾為中心之思維提供服務。電子化政府的第一個世代計畫以國家入口網站及繳稅、憑證應用、付費及政府表單提供之服務等為主。政府也有提供多管道服務，如整合式電話、網頁、電子郵件、臨櫃等方式以提供更好更一致化之服務。由於組織編制及預算限制，全部轉換成以民眾為中心的服務不太可能，然資訊架構的模組化有助於轉型。強化前端作業以提供無縫隙的服務，可改善從前以機關為中心的服務流程之缺陷。電子化政府的定義已經擴展到資通訊技術可支援一種以上新服務通路的所有活動。以下係世界各國朝向整合政府的願景在資通訊技術治理、系統使用、民眾服務等的作法。爰摘錄出參加第40屆ICA年會的18個國家就其觀察、策略及計畫特色的報告。提報的18個國家有澳洲、比利時、加拿大、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、愛爾蘭、以色列、韓國、馬爾他、墨西哥、荷蘭、紐西蘭、葡萄牙、新加坡、美國、英國及我國。

## 二、資通訊技術治理議題

在資通訊技術治理情況下，我們可以看到新策略的優先順序與新目標的設定。資通訊技術管理及系統功能逐漸的集中化，跨機關之協同合作以達到整合政府願景。在這樣變動環境下作業，新的管理方式及管理者都是必要的。我們也見到在資通訊治理上採購是一個重要的部分。

### 新資通訊技術策略

第一波的電子化政府策略在於對電子化政府定義、找出優先順序及旗艦計畫與宣導以民眾為中心服務模式。現在政府已面臨現況之極限，新形式的策略正在形成，以支持資通訊技術之使用。新策略係用來促動轉型，採用整合政府方式來做資通訊技術治理，設定更快速的回應及更多互動及社會及經濟策略目標。

澳洲採用稱為回應式政府(Responsive Government)的新策略，改變服務流程，使資料一處上傳，資訊做跨機關的分享。澳洲政府希望在2010年前能夠達到其如下的願景：

- 滿足使用者需求
- 建立整合性服務
- 達到投資價值
- 強化公部門之能力

隨著“加拿大政府上線”及“服務改進計畫”的成功，加拿大政府已規劃後續計畫。公部門服務價值鏈與員工參與（如滿意度與責任承擔）緊密結合在一起，民眾/客戶對公共服務的滿意度及民眾的信心，是衡量電子化政府的績效指標。這個計畫將藉由共同架構(common architecture)、分享業務流程(share business process)及管理標準，把政府對內與對外之投資可以並行發展。

愛沙尼亞預計於2006年秋季完成多個目標的“2013資訊社會發展計畫”。這個計畫強調社會、經濟及制度面的三項目標：

- 社會上成員都將可享受資訊社會所帶來之效益
- 廣泛地運用資通訊技術是愛沙尼亞經濟成長的引擎
- 公共行政部門是以人民為中心、是透明的、而且有效率的

芬蘭於2006年6月15日頒布新資通訊技術策略，決定政府資訊科技發展的施政決心，制定政府應用ICT的策略目標，找出政府部門內可以一致性的、整合的領域提出旗艦型計畫。芬蘭反映出採用‘整合政府’方式面臨的矛盾。當強調服務的彈性時，同時亦考慮政府內計畫的整合與協調。

紐西蘭的ICT的策略更著重於互動性，藉由新科技如wiki以及blog用於社會網絡及協同合作。紐西蘭希望改善政府與民眾間的互動品質。

葡萄牙採行歐洲共同體在2000年所提出「里斯本策略」。在「里斯本策略-新葡萄牙：國家成長與就業行動方案（PNACE 2005/2008）」，政府ICT投資是幫助公共行政管理的現代化，促進科技發展與創新之推動，改善以建立終身學習文化與邁向知識社會。

英國於去年報告提出e化政府單位(eGU)已經更進一步建立以使用者為主、建立服務分享環境及ICT的專業能力人力的政府改造策略，其服務轉型包括如下：

- 資訊科技策略與政策
- 驗證和授權
- 資料分享
- 標準化及技術政策
- 與地方政府作業
- 與供應商作業
- 電子化政府入口網站

新加坡長久以來於資通訊技術的應用居於領先，今年提出iGov2010規劃構想。此計畫增加可及性與e化服務的豐富性，增進民眾參與的意願，提升政府的能力，發揮跨部門綜效及增進國家競爭力之優勢的四個主要推動力，以求達成參與服務、效率以及經濟發展等目標。

### 更大型的集中化

在2006年國家報告中談到集中化的議題較2005年更多，2005年各國政府以各機關為中心的資通訊系統集中管理，今年則以機關中央化及跨機關共同功能管理集中化的計畫來延續。

芬蘭在去年報告強調其KEIKU計畫朝向金融及人事管理功能的整合，於2010年超過100個的部會、局處辦公室資訊作業將被整併成5個服務中心，其中已經有4個服務中心在運作。政府資訊科技單位已經發展出分享服務(shared services)之解決方案，並且以整合政府方式提供服務，規劃將於2007年之前開始執行。

韓國將ICT集中於國家計算及資訊資源管理局的兩個中心(data centers)來管理，這是將過去以部會、局為中心分散建置方式的轉換。所有48個一及二級機關的資訊作業將被整併成2個服務中心。第一個今年年底前完成，第二個也將在2007年底前完成。

葡萄牙成立新組織來負責管理跨機關的共享服務，於總理內閣下將成立行政現代化的專責單位，協調各機關之互通性與資料標準的建立。

英國已經成立由中央授權的負責單位-服務委員會(service delivery council)去執行整合政府改造服務提供等相關作業。該委員會在今年夏天已經開始召開會議，負責將服務執行的主辦機關整合，作為跨機關協調團隊，規劃共同服務項目的提供相關事宜。

### 資通訊技術之技能

發展技術技能及管理ICT的能力是列在政府的高度優先順序上。管理複雜之資通訊技術專案需要有技術專業、協調與專案管理之能力。為了要具備這樣的能力，政府啟動了不同的專案於政府部門內來養成這樣的技能。去年報告我們看到日本、英國與愛沙尼亞的相關計畫。今年我們看到其他的政府強調ICT技能的重要性。

澳洲已經建立所謂‘學徒’計畫，這個計畫可以使得資訊作業人員得到資通訊技術資格及認證，以為ICT專業技能人才養成的一部份。這個計畫用來解決供需的ICT能力落差問題。

加拿大建立一個資訊技術族群的人力架構，此人才庫架構包含技術核心職能、技能組合、工作描述及資通訊技術相關工作領域之所需事項。此目標在於改善政府部門間ICT人力的移動與透明度及雇用的流程。

愛爾蘭正在改變ICT之人力資源政策。相較於以前的在職訓練方式，愛爾蘭正發展出一種認證程序，除了訓練人才外，亦當成受訓就業的通路。這方式的好處可以讓沒有受過正式訓練但潛力的員工，可以得到完整資通訊技術訓練。它讓愛爾蘭政府可隨其需求訓練人才。

### 協同作業/網路政府

政府持續依賴協同作業作為其主要之力量，以實現整合政府之願景，對於與私人及非營利組織去完成社會及經濟目標之協同作業，是被強調及重視的。對於政府各機關間橫向及縱向之聯繫，協同作業仍然是完成其整合式服務及完成企業架構的關鍵因素。網路政府之概念仍然是非常複雜的，政府作業方式仍舊在各部會局處室間運轉。國際間協同合作也逐漸受到重視，尤其在歐盟。共同的國際問題，就有某些國家協力解決，而國際組織與標準會影響各國擬訂的策略。這樣的合作可從資金的互補與成立跨政府部門組織開始。



澳洲特別贊助跨政府部門協同合作之ICT計畫，有好幾個團體協助政府ICT，例如線上及通信委員會著重於ICT對澳洲中央及地方網路管轄權的議題，成員包括部會首長及地方政府的代表。

加拿大有好幾個國際管轄權團體去指導資通訊技術發展，包括國營部門資訊長委員會(the Public Sector Chief Information Officer Council)，國營部門服務委員會(the Public Sector Service Delivery Council)，加拿大市政訊息系統協會(the Municipal Information Systems Association of Canada)，民眾導向服務學會(Institute of Citizen Centered Service)，副部長國際管轄權服務合作會議(the Deputy Ministers Inter-jurisdictional Meeting on Service Delivery Collaboration)，跨國界國家會議(the Crossing Boundaries National Council)等。如同英國服務委員會一般，副部長國際管轄權服務合作會議在2006年6月召開，提出單一窗口的服務概念，以聯邦政府、加拿大省、市等層級提出未來進行跨部門進行協同作業之潛在需求。此組織同意提出加拿大跨服務機關協同合作的議程。加拿大同時考量跨機關的服務導向架構(SOA)，加拿大政府的民眾為中心的願景包含私部門與非營利組織，SOA的架構將會做必要之整合，使得人民可以經由所自行選擇的通路進行互動。

墨西哥成立一跨部會的電子化政府委員會，這個委員會成立宗旨係‘扶植並鞏固資通訊技術使用’，該委員會也促進各部會局處室間之協同作業，達成以下策略目標：

- 支持尋求財務資源以完成 ICT 計畫
- 鞏固促成於聯邦機構、檢察長、聯邦政府與地方政府、公民營機構以及國內或國際協會間的協調與協同合作機制。
- 提出建立聯邦公共行政技術架構
- 鞏固建立資料互通性的機制

在芬蘭的協同合作，確保有關的健康資訊不論來自公或私部門，都來自單一來源。此計畫由國家保險機構執行的分享全國健康資訊的資料庫計畫，由總理辦公室的工作小組支援。今年的年底將由類似的431個市政ICT辦公室協同工作。

韓國在2005年11月成立由總理及12個部會首長及來自學術界的專家組成的政府資訊分享委員會，此委員會將以“減少重複，提供以人民為中心政府服務”為主旨，協助管理被指定的74種行政資訊作業。

荷蘭成立橫跨省、市政府及水利管理機構的”諮詢架構”，以作為橫跨省、市政府及水利管理機構以協調發展電子化政府計畫。跨層級的政府機關，以”減少花費及改善服務”為目標，合作發展出聯合的行政執行決議，此決議包含執行的時間表及各級政府間之分工。

### 績效評估及政府責任

績效評估是持續被用來評估政府利用ICT來提供以民眾導向的服務及整合政府策略的成效，民眾的回饋是衡量績效重要的一環。

比利時已經設計一個架構用以評量電子化政府之進度，此架構將評估策略的貢獻度及潛在效益及資通訊技術投資迫切性。韓國也建置一績效管理及檢查計畫去評量電子化政府之績效。決定電子化政府成功的三個重要指標是效率、使用率及顧客滿意度。

民眾的回饋是衡量電子化政府服務品質的主要因素，美國及新加坡使用創新步驟蒐集及使用回饋資料作為效能評估，美國的線上效能評估是計畫成效評估工具的一部份，其標準問卷有25題，均有關計畫效能及管理問題，評估結果公告於網路 ([www.ExpectMore.gov](http://www.ExpectMore.gov))。問卷結果經過分析後可算出該計畫執行的好壞。新加坡則定期調查顧客滿意度，最近的一次在今年三月才剛完成。

## 採購

隨著公私部門的合作已達到社會及公共目標，採購問題對政府而言非常重要。今年的國家報告中，皆顯示政府努力將採購的流程合理化以減少重覆，和私部門合作及跨機關的整合。有的採購功能集中化，有的建立標準化採購流程，以確保政府系統的環境一致。

澳洲於今年六月出版電子採購導引。這文件的目的是幫助及鼓勵政府機關來發展電子採購，了解業務案例及發展電子採購計畫以滿足他們的需求及供應者的需求。

丹麥為資訊採購建立一公共採購工具。除線上導引外，且提供如無障礙空間標準及採購政策等導引。目標是當進行資訊採購時，政府機關會使用工具來定義業務需求，對軟體、網站及硬體的需求可經由線上Q&A過濾自動產生。

愛爾蘭以擁抱資訊技術的合約架構，財政部的中央管理及發展組織所成立而由不同機關的成員組成的ICT架構工作小組正在開發資訊產品的整合採購平台。

芬蘭剛通過一個法律讓財政部命令政府機關使用中央採購局的聯合採購合約，未來將集中採購功能。

## 三、資通訊技術系統議題

當政府開始要實現規劃的整合政府架構，它的企業架構仍受限於預算、計畫及策略時，增加使用分享服務(shared services)及功能整合才能將這些架構具體化。網路服務(web services)導向的架構似乎是許多政府系統最終的目標。作業流程的改變有助於整合服務及政府一體的實現。當架構引導政府的努力，身分管理仍是政府系統最重要的事，今年的報告顯示出從IC智慧卡到認證機制等有很多不同的方式。政府系統內外部的保護仍是優先的工作。有很多的計畫在改善網際網路的安全、保護系統使成一重要的基礎架構或危機發生時的備援系統等。地理空間環境資訊新的使用方式及私部門的成功計畫，促使政府改善GIS的能力。某些政府則於轉換成IPV6及調整使用自由軟體。

## 身分管理

身分管理仍是政府的最高優先，或許是全國性最重要的計畫。要想橫跨政府各機關得到服務，使政府一體的願景能實現，以單一卡片為使用者認證載具是必要的一環。認證已成為跨政府機關一個共通分享服務。智慧卡是許多政府ID管理策略的重要的部份。不論用卡片或不用卡片的電子ID被用於整合式的服務上的互動，可提供使用者無縫隙且安全信賴的服務。註冊亦可便於政府來認證使用者。但於使用政府網路時，民眾有某種隱私的期望。許多政府採取不同步驟來保護使用者的隱私權。

比利時的電子ID智慧卡(e-ID)是最典型的智慧卡成功用來做身分的管理。此e-ID智慧卡內包含相片、單一識別號碼、簽名及其他電子或實體可辨認的資料。民眾可用此e-ID智慧卡於使用服務時做為身分的確認及簽名用。儘管此卡有很多的功能，政府對此e-ID智慧卡的使用非常小心，不會將不需要的資料存放於卡片內以避免民眾誤認政府在追蹤民眾的行為。目前已經發出約3,500,000卡，小孩及外國居民的e-ID智慧卡目前也正準備發行。

丹麥採取聯邦式的方式來做民眾互動的身分管理。雖然政府內聯邦身分管理是否要採行單一號碼引起辯論，然而，政府仍以SAML 2.0為標準語法來作跨領域的認證及跨機關間一致處理。此外機關間的電子相互認證是採用聯邦身分管理方式的首要條件。

以色列為民眾、企業及政府發行三種IC智慧卡- "Tamar"、"Tamuz"和"Telem"。這些智慧卡可用來做政府服務使用者的辨識、儲存使用者資料或從其他的資源來取用資料。將於今年年底上線，可透過智慧卡進行身分認證及數位簽章。

澳大利亞也採用智慧卡的方式作身分管理。使用智慧卡的策略性原則與方針及相關的技術於今年稍早公布。智慧卡用於跨領域及政府部門間的身分管理。在政府機關內，智慧卡用於醫療與社會服務識別卡(access card)，這些卡片是整合來自了17種不同的證卡及昆士蘭州的智慧駕駛執照的資訊。

美國政府正在進行政府員工使用於內部的ID標準化計畫，以遵循「國土安全總統命令」(Homeland Security Presidential Directive - 12, 簡稱HSPD-12)所頒布的為聯邦員工及承包商身分識別標準的政策。這項命令於今年的十月生效，將要求機關採購必要的硬體與應用系統以遵守此項標準。聯邦政府職員將用該ID卡進出聯邦大樓及電腦系統。

葡萄牙所發行市民卡是一智慧卡，設計用來做ID卡、金融卡，社會安全卡及醫療卡等用途。此卡可用於多種通路服務的身分認證及數位簽章使用。

荷蘭正執行一個智慧卡e-ID計畫，電子化功能將在今年底以前增加在公民身分證中，營運計畫的組織和法律架構在2007年期間設置完成，在今年3月開始的新身分證將先行試辦，身分證換發將持續至2009年前完成，荷蘭特別對於這樣的電子化卡片設計相關個人身分保護，用以保護國民個人隱私，包括：

- 保護公民個人資訊線上使用的權利
- 卡片內不含個人財產、健康或社會保險資料，且資料要存放在提供特定服務的機關。
- 需要使用者同意才可以存取保護卡片的資料
- 不允許民眾資料的再製

芬蘭的VETUMA服務是政府各機關共用的服務之一，它提供各轄區及政府機關的認證與付款應用服務。此服務提供兩種驗證方法：網際網路跨銀行驗證和國民身分證，這些驗證方法已經被大部分銀行所使用，未來規劃增加手機上使用驗證的功能。

### 整合政府電腦系統架構

很多政府在過去幾年中已經建置整合政府內部電腦系統架構。2006年國家報告顯示政府正調整系統架構，特別著重於行政流程和資料標準。很多政府開始進行跨部門流程標準化的制定，提供整合政府的解決方案。透過中介軟體進行系統整合，政府採用國際及專屬制定的開放標準。以共享服務來連結以各機關為主的系統與整合政府的架構，這些共享服務是邁向整合政府模式的網路化服務的第一步。今年報告則說明了很多的政府整合功能，重點在分享與多機關的整合政府模式，共享的網路與系統開啟了政府機關系統轉變成管理這些共享服務。

一些國家已開始成立組織規劃整合政府的作業流程及規範。澳洲政府成立業務處理轉型委員會(BPTC)來提供技術建議和協調作業流程改善計畫。BPTC宣導多通路整合式服務的流程改革，一系列有關資訊可攜性及技術可攜性架構的報告也扮演著轉換引導功能。加拿大已經建立一套業務轉型計畫的工具(Business Transformation Enablement Program, BTEP)，BTEP 包括加拿大策略參考模型(GSRM)和服務轉型的方法。

服務導向架構(SOA)是整合政府使用ICT的關鍵概念。丹麥正採用跨機關的服務導向架構，這是在2003年企業架構白皮書的建議方式。加拿大也正在進行以SOA提供整合服務。他們已經建立了SOA參考模型以為規範使用。

丹麥也有多種不同的計畫，其中包括標準指南，用於政府部門之ICT共通技術、資料和流程的標準。丹麥採用創新的標準制定方法，同時建立了標準諮詢流程以為電子化政府資料互通性架構。此架構包括超過600個政府使用的標準、架構指引、架構分類，元件資料庫，資料標準和資訊架構。

愛沙尼亞的X網路(X-Road)為所有的機關提供基礎建設，以處理共同資料作業，所有機關可以查詢共享的資料庫及文件，以供機關提供服務使用。X-Road 包含有64個資料庫給363個機構和公司使用，提供921種不同的服務。

美國於去年的報告提到增加業務項目，包括ICT基礎設施的分享服務、Geospatial 數據和預算。此外，聯邦企業架構(FEA)中的資料參考模型2.0版(DRM)亦已公告。DRM的主要是透過標準的描述與共同資料的訂定與一致性的資料管理模式，分享資訊及於聯邦政府間再使用，其重點係將政府的資料在資料描述、

資料內涵(如資料分類)及資料分享三方面標準化。

新加坡網路服務的策略是進行跨政府部門的分享服務及整合服務。政府通過網路服務管理(web service mangement)用於公部門及政府網路服務交換平台(Government Web Services Exchange Platform, GWS-X)政策方針。這些政策及網路基礎建設的目標在於”提供有效率且安全的跨公部門及私部門的整合服務”。到今年止,新加坡已經提供57個政府網路服務,且這些服務都在GWS-X上提供。

荷蘭已經設立一個新的單位來管理跨政府部門的共享服務的執行。這組織最終會變成一個獨立機構,負責提供政府部門的共享服務如提供資料傳輸的基本服務,目前資料傳輸、DigiD與PKI已被整合為一種共享服務。

在2005年中紐西蘭政府批准建立一個分享網路(GSN)。此GSN採用安全和資訊標準,提供一個線上服務及機關間的協同合作網路平台。國家服務委員會負責建置公共服務效率與效能有關的共享基礎設施。

去年的報告中提到以色列的MERKAVA計畫。MERKAVA是作為政府的企業資源規劃(ERP)工具,可做為跨機關共同功能之作業流程自動化規劃之用,其共同功能包括金融、人力資源、採購、營運和管理控制系統。該計畫到2008年全部行政機關將可使用共用服務。

#### 安全,緊急事件設計和關鍵的基礎設施

保護政府系統及國民的隱私是政府最優先考量。很多國家不僅致力於政府系統安全的改善,同時對私部門及個人網路安全的改善也非常重視。ICT支援主要的關鍵基礎設施且其本身就是一重要的基礎設施。很多的國家都努力的保護系統及支援流程。有好幾個國家報告加強於緊急備援規劃,為政府遭遇系統中斷時做準備。

丹麥政府於政府部門著手進行資訊安全的計畫,他們將ICT安全流程標準化。丹麥且成立一個政府資訊安全工作小組來執行此工作。此外,此工作小組將根據由國家資訊及通訊機關所做的”資通訊領域的未來強化緊急規劃流程架構”報告來修訂緊急備援計畫。

為了確保政府業務於安全環境中運作,加拿大為各層級的政府建立了一安全的基礎設施。此基礎設施的好處之一可對跨管轄區、跨部門資料的分享而無風險。加拿大政府提供6種安全的服務:外部認證管理、使用者同意認證、安全的訊息路由服務、內部的認證管理(ICM)、聯邦基礎設施之目錄服務及登入後自動加密。目前聯邦政府的各機關使用至少一種安全通路服務。

愛沙尼亞關心ICT安全,且啟動了「2009電腦保護計畫」。這計畫包括在線上服務使用以智慧卡片進行身分認證及成立電腦安全網路論壇提供大眾討論及學習有關電腦安全。此計畫是跨領域,包括有銀行及產業的ICT部門參與。

新加坡已訂定了資通訊安全的發展藍圖,且啟動數個執行資通訊安全的計

畫。此藍圖包含有業務永續準備評估架構及公務員認知計畫。他們認為安全及網路基礎設施是iGOV2010的主要核心。此外還有其他的相關計畫如國家網際安全監控中心(National Cyberthreat Centre)、重要資通訊基礎架構安全評估 (Critical Infocomm Infrastructure Surety Assessment)和資通訊安全平衡記分卡(Security Health Scorecard)等。

### 地理空間(Geospatial)

民眾已經越來越倚賴並且習慣於使用地理空間資訊，作為地理空間資料的儲存庫，政府正整合地理空間資料，納入政府的服務。空間地理資料的儲存庫有助於管理政府財產與資源。

愛沙尼亞採用OpenGIS的標準建立公部門的地理空間資訊基礎設施。此基礎設施包括儲存地理空間資料庫的伺服器及使用者可利用這些資料產生整體性資訊的軟體。資料標準促成地理空間資料的分享。此計畫提供地理空間資料自動處理的工具及聯邦資料庫，可簡化民眾與公務員取得地理空間資料的作業。此計畫使用X-road為網路主幹，將會成為全國性、互通性的地理資訊系統。

以色列啟動Magal計畫來整合其業務系統和地理資訊。由營建部門主導的先導計畫非常的成功。Magal計畫的目標是改善規劃能力、訂定政府各部門、地方政府和其他公共組織有關地理資訊系統的決策及建立標準，所以所有的使用者可以定義同步的紀錄地理實體與地點。

荷蘭在去年的報告就提到有幾個地理資料的註冊，這些包括荷蘭大規模基礎地圖、土地登記和地形測量、荷蘭地質資訊資料庫及建築和住址登記。

### IPv6

雖然標準已發展多年，政府在導入IPv6的同時，要確保他們資料的互通性，在IPv6及IPv4都要能使用。IPv6允許更多的網路網址，這有助於日漸增加的設備(device)使用在公部門及私部門的網路服務。政府服務已擴及新的設備及服務通路，目前已經開始著手移轉到IPv6作準備。

澳洲、丹麥和美國全部已開始陸續移轉到IPv6。美國在這方面尤其積極，在2008年6月30日以前各機關將需使其骨幹網路能同時支援IPv4和IPv6通訊協定，並且必須要提供下列的功能，且不能損害IPv4能力或者網路安全：

- 透過骨幹網路傳送來自網際網路和外部網路的IPv6通訊協定至區域網路。
- 透過骨幹網路，從一個區域網路發送一個IPv6協定的訊息到網際網路及外部單位。
- 透過骨幹網路，從一個區域網路發送一個IPv6協定的訊息到另一個區域網路(或同一個區域網路上的另一個節點)。
- 到2008年6月30日，網路骨幹的需求要能達成，各機關須於2006年的期限規劃出一個過渡計畫、過渡期衝擊分析與IP相關的週邊設備及軟體的盤點。

### 自由軟體和標準

以前有關政府是否採行自由軟體解決方案的態度是謹慎緩慢的，今年政府報告顯示有些國家態度的已經很明確。鑑於提供服務時，常受限於產業解決方案的彈性與開發建置要仰賴私部門來執行，有些國家積極的參與使用及開發自由軟體的解決方案。然而在什麼樣的範圍下使用自由軟體尚未有共識。

荷蘭及丹麥已發表聲明政府支持開放標準及使用自由軟體。丹麥國會通過了一項決議，政府在2008年年初(或技術可行時)有責任使用開放標準的自由軟體。為執行此命令，丹麥政府於今年初成立國家軟體卓越中心以支持政府使用自由軟體的解決方案。荷蘭有關採用開放自由標準的政策為”於政府機關間、企業或民間需要資料交換者，盡可能採用多方使用者同意的開放標準”。在今年初成立了政府標準委員會及標準論壇以協助採用自由軟體。

澳洲則採取一種較為謹慎的作法，他們採取一種中立政策，對於是否使用自由軟體的決策視其價值及業務需要。如果自由軟體的解決方案滿足這些條件，就採用自由軟體。他們此時正對各機關進行調查，以了解使用自由軟體的經驗。

#### 四、民眾服務系統議題

自從政府推動電子化政府採用滿足民眾需求為主的策略後，服務遞送資訊系統已成主要的工作重點。政府以創造民眾的價值為主，然此價值不再侷限於改善服務而已。政府使用ICT提供更有效率、無縫隙的服務以達到社會及經濟的目標。政府開始運用受歡迎的社會網路將民眾與政府連結起來，提供的服務更加的具互動性與諮詢服務性。無線設備的使用更多，政府亦順應調整其策略。同時政府繼續對其民眾與企業作電子化政府服務宣導，努力的縮短數位落差。

##### 經濟、政治和社會-更大的目標

政府長久以來的角色就是服務的提供者，今日政府藉由ICT來提供更好的服務，已達到社會與經濟的目標及促進公民對政治的參與。許多政府以改善民眾的生活品質為目標，有些政府甚至視ICT是經濟成長的引擎。除了提供現有民眾能對政策與法規提供意見的服務外，有些國家建置可供民眾針對社會政策發表意見的網路論壇，提供建議作為政府施政及擬定政策的參考。藉由ICT，各國都在加速建立一個主動回應的政府，以改善民眾生活的品質為目標。

愛沙尼亞是使用電子化投票的先驅國家之一，在2005年10月的全國性地方選舉中即採用電子投票的方式進行選舉，伴隨其他的投票方式，也可以採用電子身分證(e-ID card)及網路投票工具進行投票。超過百分之八十的合格選民中有國民身分智慧卡可以透過網際網路進行投票，大約有百分之二的選民採用電子投票的方式，進行選舉。

愛爾蘭的Mobhaile(我的家)由地方政府電腦服務局及資訊安全基金會建置，已開始建置線上服務將民眾連結起來。該服務允許社團與志工團體可以在線上一起合作，培養社團的能力。Mobhaile提供民眾可以做下列的事情：

- 可以在線上查詢業務、服務、可做的事及可參觀的地方
- 在地圖上找到地方

- 發送簡訊及電子賀卡
- 企業、服務、團體等的註冊服務
- 將查詢的資料儲存於網站上以為下次使用

以色列由跨部門官員組成的資訊社會國家技術委員會主要負責規劃如何使用ICT來達到社會目標。例如，Shacchar計畫是建立社會福利入口網，使工作者在判定社會福利案例時能接觸到做決策時所需的資訊，亦即使用ICT來改善各層級政府社會福利主管機關的員工及主管作決策的能力。這委員會同時成立企業發展小組以促進經濟的成長。

馬爾他政府透過先進的資訊化技術，建立先進的電子化技術及友善的使用環境，做為國家商業發展的基礎。經由SmartCity@Malta吸引各國的民間公司到當地投資，預計創造了5,600個工作機會，由於它具有熟練的勞動力與完善的基礎建設，目前已經有超過七十個企業在當地登記。

新加坡正利用ITC改善政府與民眾諮詢的品質，政府線上諮詢網(www.feedback.gov.sg)，提供企業表達對政府政策的想法與意見及政府與企業或企業與企業間互動的平台。目前這項諮詢服務不只可以在網路上作業，更可運用手機進行。至今新加坡政府已收到了超過50,000件線上諮詢。今年2月新加坡政府又成立青年入口網站(www.youth.sg)，以促進青年團體的參與。”它提供新加坡的年輕人容易使用方式來取得如何開始他們自己的團體活動資訊及提供年輕人參與的相關活動訊息。”新加坡政府亦為海外新加坡人建立類似的電子化社群。

#### 多頻道/無線通訊服務

政府正致力建立多通路服務的同時，特別著重於無線設備的應用。去年ICA年會的主題-行動化政府，仍是今年衝擊政府行政的重要因素之一。新服務通路及民眾使用新設備的習慣造成政府提供服務的環境更複雜。民眾對手機的依賴逐漸增加，甚或取代了傳統的電腦；簡訊(short message system, SMS)取代了電子郵件。當網路設備及取用點的加乘，隨不同成員的偏好，將創造複雜的服務通路組合。

由於手機的使用率100%，愛沙尼亞正在第二大城塔爾圖(Tartu)提供下列的無線服務：

- 利用手機繳交停車費---民眾可使用手機進行停車費繳費作業
- 利用手機繳交公共汽車票價---民眾可利用手機繳交公車票費用
- 手機旅遊導覽服務---利用手機可接收 70 個地點的旅遊介紹
- 利用手機支付其他消費---在計程車、商店或餐廳用手机付費
- 塔爾圖市簡訊服務---市民可利用 1789 專線電話向政府通報相關資訊，如交通號誌失靈、街燈不亮、公園坐椅失竊等訊系
- 行動化教師---提供平台可讓老師向學生家長傳送簡訊告知重要的訊息
- 行動化的守望相助---當有失蹤人口或車輛失竊時，塔爾圖市的警察局中控中心會向計程車司機、巴士司機或保全公司等主動發送簡訊，請大家幫忙協尋



- 行動化圖書館---當想要借的書、錄影帶或錄音帶處於可被借用狀態時，主動用簡訊通知借閱者。

在愛爾蘭很多的政府部門提供簡訊服務，例如農業食品部提供手機簡訊訂閱服務；民眾可用手機向稅務部門要求繳稅信用、更改地址、要求寄送表格及查詢任何申辦的進度等，當然這些服務都需先向稅務部門註冊申請。

以色列正進行政府對民眾的多通路服務，此系統支援多通路整合，亦即讓使用者可以從網際網路、電子郵件、電話或傳真等任何一種通路進行申請及查詢進度的服務。從政府的觀點，民眾與政府互動的紀錄與管理採用標準的方式，使用集中化的系統而非獨立的系統，這些系統將會縮短服務處理的時間、提供稽核例外、申請的進度追蹤、加速服務嚴謹度及進行服務後的稽核等。

墨西哥政府也正在研究將政府服務擴及到手機服務，目前總統辦公室、國家藝術文化委員會、國家社會安全及服務機構及其他機構等，可用手機提供相關資訊服務。墨西哥的總統辦公室、農漁業部及國家藝術文化委員會另已提供RSS民眾訂閱服務。未來兩年Lagos de Moreno電子醫院(e-hospital)將結合使用無線設備、配合電子化身分證、無線電頻率傳呼器整合建置一個大型健康照護系統來支援醫院。

#### 數位落差/增進取用

儘管網際網路覆蓋率很高，但是仍有一些民眾無法使用網際網路，無法享受到網際網路的政府服務。無線設備這項新通路的引進，數位落差更可能加劇。所以很多政府使用公共資源和經費讓弱勢族群可以使用網際網路。不僅在群體中網際網路的近用機會不同，且有效的使用線上服務的能力亦不同。各國政府都注意倒應採行某些策略來幫助民眾更有效率及知道如何使用網際網路。

比利時正透過多種計畫來宣導及教導民眾如何使用網際網路。這些計畫的目標包含降低進入障礙，尤其在使用電子身分證及線上服務的安全保護。例如，S.DAYS告知民眾有關spam、病毒及釣魚(phishing)等的安全威脅。對年輕族群更要保護他們免於線上掠奪行為。Safe Chat and Suske en Wiske是兩個專門教導青少年有關網際網路上的危險及提供他們一個可以線上互動的空間。為縮短數位落差，"Internet for All"計畫提供個人電腦、讀卡機、連接網際網路、電腦訓練課程、資安軟體等給予有數位落差的族群。

愛爾蘭成立e-Inclusion 基金會來縮短數位落差，此基金會針對弱勢族群，利用線上服務，鼓勵弱勢群體取得政府服務。

新加坡亦面臨著同樣的問題。新加坡於2005年10月開始連結市民先導計畫，於社區中心設立的5個上網據點，以服務無法取得線上服務的民眾。針對連結市民先導計畫的使用者作調查，發現95%的民眾滿意設備的提供，96%對服務的提供滿意，92%的人將來仍會繼續使用。

為縮減數位落差，葡萄牙提供家用電腦減稅的措施及在2006年完成所有公立學校用寬頻連網，並且像新加坡、台灣一樣，2005年設立35個上網據點，預計

到2008年上網據點將增加一倍。

### 為民服務系統的改善

政府增加功能到現有的服務，創造以民眾為中心的整合服務將為未來主流。有些政府開始開發以推送技術(push & pull)提供民眾服務，有些重新評估政府入口網以便提供更好的服務。

加拿大政府持續透過Service Canada入口網提供服務，朝向提供多通路、整合一站式服務。目標是提供聯邦政府無縫隙服務，未來可擴及到省及地方服務。根據研究與分析結果，係按照使用者的需求及團體的特定需求來決定加拿大政府要提供之服務。

丹麥重新評估入口網，且公告入口網的參考模式及架構來鼓勵線上服務的再用性與互通性，其中有單一簽入、Remote Portal、資訊安全、資訊架構及服務水準協定等。民眾網計畫由聯合政府協同合作委員會於2006年春天開始執行，主要提供跨各層級政府的整合資訊與服務於單一網站，此計畫將採用丹麥政府入口網的模式。

## 五、小結

整體言，各先進國家中央政府正延續去年的作為且持續朝向實施整合政府策略。在治理方面，我們看見新一波的集中化和跨政府、跨部門協同合作；系統方面，企業架構繼續演化，共享服務與整合性服務數量逐漸增加。當我們探討整合政府策略時，由於複雜度增加、技術轉移和使用者的偏好等造成政府需要更有彈性及敏捷性；為民服務就其內涵與服務模式亦在演化。難度在當處在一個更集中化與多參與者的複雜環境下，政府資訊策略的規劃者要如何維持下一階段電子化政府靈的活性，政府要考量當有很多合作對象時，如何進行集中和整合，同時可有足夠的彈性來適應技術變動和社會轉變。

## 肆、心得與建議

### 一、會議心得

(一)維持電子化政府國際評比名列前茅並不容易，隨著資通訊技術不斷突破，電子化政府的發展不進則退，在各國積極發展資通訊科技應用策略與各類e-Government或 u-Government服務系統趨勢下，我國電子化政府服務未來應以維持國際評比前五名為目標，並參考各國發展策略，加速規劃提出下一階段電子化政府計畫--整合政府計畫(i-Government)。

(二)推動整合政府計畫(i-Government)中心理念不外3C。第1個C係指資通訊技術的相容Compatibility of technology；第2個C係指係指銜接不同組織作業流程Conectivity of processes；第3個C係指公務同仁及民眾對整合服務要有共識Concensus of people。

(三) 本次會議，深感世界各國資訊發展的腳步均相當快速，尤其新加坡、加拿大、韓國及芬蘭等都走的很前面，雖然我國在電子化政府的著力甚深，且在布朗大學的評價指標一直都有不錯的成績。但觀諸其他國家近年來的努力，以及其在資訊資源上的投入，台灣恐已面臨諸多挑戰，未來我國應特別著重前瞻願景規劃。

(四) 大會主題—The Whole of Government 帶給我國的省思：前ICA 主席Mr. Frank McDonough檢視2005年以前多數ICA 會員國大體而言已做到政府業務的電子化，且不少國家亦朝”Citizen-Centric”的理念去整合內部機關的資訊及流程。但”Citizen-Centric”的觀念似缺少一明確的定義，因此 McDonough提出Whole of Government觀念 並給予三階段不同成熟度的定義。此三階段之界定如下：

第一階段:Utility及共用性應用系統的整合與分享

第二階段：Government without boundary，即部分政府機關業務的整合。例如澳洲政府的Centrelink System，其整合八個服務部門25,000個員工成為一個新的機關，另芬蘭將公民營醫療資訊予以整合，使民眾不論在公營或民營醫院就醫皆可獲取相同資訊，皆為此一階段的代表。

第三階段：整個政府的整合，此為全政府(Whole of Government)的理想目標，亦為Citizen Centric理念的具體實現。McDonough認為加拿大及瑞典已經具備朝向此一理想邁進的基礎。準此三階段全政府機制的定義，台灣目前達成第一階段及部分第二階段的目標應無問題。惟距離第二階段的全部內涵及第三階段的理想仍有相當的距離。此一以民眾為中心而將稅務、監理、戶政、地政等與民眾關係密切，流程彼此關聯的部門整合為一個獨立部門，或至少在業務流程及資訊流作一完整的整合乃為我國應積極規劃及推動的目標。

另聯合國代表Guido Bertucci於會中所提出E-Inclusion的概念 (From E-government to E-Inclusion)。其目的在於促進國民利用電子化平台，落實參與政府政策之形成，或監督政府施政。此一概念其實並非新的觀念，其重點在於落實的程度與方法。Whole of Government, Citizen Centric, E-Inclusion三項議題顯為國際上電子化政府資訊發展之重要方向，值得我們重視。

(五) 澳洲的資訊資源投入與電子化政府推動步調值得我國借鏡：ICA會議以澳洲為例介紹第二階段全政府概念已如前述。澳洲代表Ann Steward (CIO of Australia)在其簡報中提及該國年ICT經費為50億澳幣約合台幣1228億，而澳洲人口約2000萬略少於台灣，但政府資訊經費之投入則達我國政府資訊經費投入5倍之多，值得我國深思。

(六) 與新加坡代表意見交換：新加坡已規劃在2015年完成從E-Government 移動到I-Government (整合政府)。該國由資訊部門基於以市民為中心之理念所主動提出之流程面、組織面之策略擘劃，確可供我國資訊部門學習之處，另外，其有二項資訊政策亦深具特色，摘述如下：

1、Information agent：新加坡對於數位落差較大之市民，規劃社區資訊代理人之角色，使市民在不熟電腦操作之情況下，亦可藉其電子身分憑證就近取得電子化政府的服務。此項做法對於落實電子化政府便

民服務幫助甚大。

- 2、兼顧資訊安全的委外策略：資訊發展局(IDA)統籌該國整體資訊架構規劃，掌握核心關鍵系統。各機關所提之專案由該局於完成初步規劃及發包後，並指派部分政府原參與規劃人員加入委外廠商團隊共同進行開發工作，並由廠商對專案負全責。完成後該局可自行維護或委外維護，對系統架構及技術細節有充分掌控權，不致發生我國因政府資訊人員過少，人員多數僅做採購行政之過度委外現象，產生失去對系統主控權之問題。

## 二、建議事項

- (一) 國際政府資訊科技理事年會應屬最佳機會，能與世界先進國家中央政府資訊長或資訊部門主管互動，應持續主動參與，不論是理事會議、國家報告研討、學者專家演講、分組議題討論affinity group皆可積極參加，增加我國能見度，並吸收新知。未來並可考量由我國適時提出申辦年會(annual conference，明年及後年已分別確定於愛爾蘭及韓國召開)或小型研討會(workshop)，讓各國資訊主管能有機會實地瞭解我國電子化政府之發展促進經驗交流。
- (二) 整合政府計畫(i-Government)宜以3i為基本規劃策略：第1個i著重政府機關應回歸公民需求為中心，以其個我角度(I/Me/My)推動各項創新e化服務；第2個i著重政府機關應強化推動跨組織資訊服務，以整合觀點(Integrated)銜接不同組織作業流程提供民眾所需要的整合服務；第3個i著重政府機關應善用科技提供與民眾接觸新典範，以互動方式(Interaction)促進民眾參與公共事務並能公平的提供多元管道服務。
- (三) 為落實整合政府計畫(i-Government)之規劃推動，宜配合Web2.0發展趨勢，集中資源先行推動G2G-e公務、G2B-e幫手、G2C- e管家等新型態「服務到宅」(Service to Door, STD)之標準指標型整合服務，將「一站服務」(One Stop Service, OSS)更加延伸，而能善用推播技術、自行篩選訂閱、自我參與回饋等方法，以主動服務民眾導向深化政府創新e化服務內涵
- (四) 我國所推動採用推送技術提供民眾主動服務到家的e管家計畫，將可提供以民眾為中心服務所需的資料交換及整合的平台，民眾可收到有關電費、電話費、停車費等車輛登記服務等主動通知；另國家政策網路智庫(Government Think-Tank On-Line)，將可提供民眾參與公共事務的新管道，皆符合整合政府中心理念及推動策略，可適時於未來國際政府資訊科技理事年會提報分享。
- (五) 投入資源朝第三階段全政府的理想邁進：鑑於澳洲已將多項原屬不同機關的業務，在基於Citizen Centric理念下整合納入新機關，我國在此一領域，實有加緊推動的必要。建議以市民生活中的幾項主要活動為議題(event driven)，朝市民為中心的理念，重行設計跨機關的物流暨資訊流並重行調整各部會原有資訊系統(最好重新調整組織)，朝達成全政府目標邁進。例

如，以房屋買賣這個event為例，將繳納地方稅，交易所得稅，保險，產權過戶，戶籍變更等管轄權及流程加予結合，做到真正one stop service。

(六) 設置社區e政府服務代理人制度( agent of e-government): 數位落差在上年紀的民眾身上，在可預見的一、二十年內是難以消除的。因此政府推動電子化政府便民服務的用心要能落實，新加坡制度應值得我國參採。具體的作法建議如下：以村里幹事為社區資訊服務社區代理人，並訓練志工(須取得合格證照)為第二代理人。另大學法律服務社及律師公會認輔一定人數之村里。運作方式為：由中央政府規劃電子化政府各項服務(含基礎法律服務事項)之教育訓練並委由大學或社區大學開課訓練，合格者給予證書，村里幹事負責上半天的民眾服務，志工負責下半天，志工以退休公務員及教師為主體，採津貼制(建議為6000元)以強化其考證意願及其服務的責任心。遇有法律服務問題無法由全國法規資料庫查得資訊者，則轉請法律公益社團協助。民眾只需拿電子身分憑證至村里辦公室，藉由代理人的協助，即可接取各項政府的便民服務。

(七) 合理配置資訊人力，俾推動兼顧資訊安全的委外策略：我國由於資訊人力的過度緊縮，多數僅能做採購行政，失去對系統有效主控權是個存在事實。新加坡政府兼顧委外及安全之作法頗值參考。該國為掌握核心系統之主控性，在系統經初步規劃並委外後，指派部分政府原參與規劃人員加入廠商共同進行開發工作，並由廠商對專案負全責。完成後可自行維護或委外維護，對系統架構及技術細節有充分掌控權。惟要執行此一制度，須有適足之人力配置且需於採購制度充分配合方可施行。

(八) 延伸全政府的概念，建議ICA推動國際間入出境簽證(VISA)、刑事犯罪等資訊交流：國人為出國簽證常需多方奔走，以取得簽證所需各項文件，十分不便與困擾，而犯罪的國際化日益普遍，更需要講求時效與跨國的合作。ICA若能扮演推動的平台角色，相信對打擊犯罪，與國際間民眾入出境，會帶來莫大的幫助。

## 伍、附錄

### 一、 ICA 第 40 屆會議議程

(會員國報告，含我國所提報告，請參考該理事會網站<http://www.ica-it.org>)

### 二、 照片剪輯

## 附錄一、ICA 第 40 屆會議議程

Tuesday, September 12, 2006

### Opening Session

09:00- 09:30      **Chair: Nachman Oron - ICA Chair, Israel**

#### **Welcome Address:**

**Abraham Sotelo** , Head of e-Government and IT Policy Ministry of Public Administration, Mexico

**Francisco Ramirez**, Jalisco State Governor

**Eduardo Romero Ramos**, Minister of Public Administration.

9:30- 10:30      **Keynote Address: From E-Government to E--Inclusion**

**Guido Bertucci** Director of the Division for Public Economics and Public Administration Department of Economic and Social Affairs, United Nations.

11:15 - 12:00      **William Heath, Kablenet**

"How can we take a holistic approach to e-enabled government?"

### Session 1

12:00-13:00

**"Whole of Government" Vision, strategies and challenges**

**Chair: Frank McDonough - USA**

#### Description of Session:

In this first conference session, we will set the stage. What is the 'one government', whole of government concept? Why is it important? What affect can it have on the organization of government? What tools, including portals, architectures, and channel integration need to be put in place to allow it to happen? What role will culture play in the eventual success of attempting a one government program?

One government resulting from the whole of government perspective will require a public private partnership to bring all the needed skills to bear on the work to be done. What should be the distribution of the responsibilities? How are leading governments managing the relationship?

There are privacy implication that need to be addressed as consolidations, and centralization lead to one government. What are these and how can they be addressed? Finally, measures are needed to justify the strains that "one government" places on the government and its personnel and contractors. What are these measures and how are they collected and validated?

In addition, we will assess where we are today and what the prospects are for the next few years as we proceed with a whole of government, one government approach to governance?

#### Participants:

**Frank McDonough, USA**

**Ann Steward, Chief Information Officer, Australia**

**Ms. Tan Kar Joo, Singapore**

**"Singapore iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government"**

## Session 2

14:30-16:00

### **Innovative "Whole of Government" Solutions**

**Chair: Hans Werner Ksica, Austria**

Description of Session:

This session will highlight actual solutions that have been implemented demonstrating the whole of government approach to service delivery and transformation. Some of the issues to be discussed include governance models, the use of shared or consolidated services, collaboration across governments, challenges and best practices in implementing "whole of government" solutions, and measuring the success of the solutions.

Participants:

14:30 - 15:00

### **"Korea's Journey to Whole-of-Government Solutions"**

**Soung Hie Kim, Korea**

Korea's strategy for achieving a whole-of-government approach to service delivery will be highlighted in this session. This will include key policies, meaningful whole-of-government projects, successful funding mechanisms and vanguard IT pilot projects. Specifically, an integrated government IT center project will be highlighted to demonstrate Korea's successes at this approach.

15:00 - 15:30

### **"Belgium's Way to International Interoperability"**

**Frank Leyman, Belgium**

With regards to e-government, Belgium has managed to turn a multi-headed dragon into a smiling face. First, they created the right environment (i.e., legal, political, technical), then concentrated on:

- Computerizing the Belgian State (technology)
- Computerizing the Belgian Society (communications and education)
- Promoting Belgium as an ICT knowledge Region

The key to Belgium's success is concentrated around the eID card. The rest was a matter of multiplication of applications (private and public).

15:30 - 16:00

### **"All-of-Government Governance - a New Zealand approach"**

**Edwin Bruce, New Zealand**

Increasingly, government agencies are expected to work together and share common infrastructure, standards and processes. In this session, we will examine a range of characteristics, challenges and opportunities for shared governance. Examples to illustrate New Zealand's approach include the:

- New Zealand Digital Strategy
- State Services Development goals
- E-government Interoperability Framework
- All-of-Government Operations
- Government Shared Network Project
- Authentication Program

16:30- 17:30

### **Highlights from Country Reports**

**Chair: Larry Caffrey, ICA Editor/Treasurer**

Wednesday, September 13, 2006

## Session 3

09:00 - 10:00

### **Keynote Address: Social software for the engaged citizen: Strategies for cooperation**

Jon Udell, Lead Analyst, InfoWorld.

**Chair: Martha Dorris, USA**

10:00 - 10:45

**Study Group Report Back**

**Chair: Hans Werner Ksica - ICA Vice Chair, Austria**

## **Session 4**

11:00 - 13:00

**Affinity Group Chair: Jacob Navot, Israel**

Description of session:

Due to the overwhelming popularity of the affinity groups, they are returning for yet another year. We are focusing this year on applying information and communications technology (ICT) to four of the highly requested areas within government that impact citizens directly. Each affinity group will result in the key issues and recommendations for that business line.

**ICT in Health: Herbert Wiesboeck, Austria**

**ICT in Education and Learning: Ms. Yip Yuen Fong, Singapore**

**ICT in Homeland Security: Shimon Broner, Israel**

## **Session 5**

14:30 - 16:00

**Consolidated and Shared IT Services- the best of two Worlds**

**Chair: Olov Ostberg - Sweden**

Description of session:

This session will discuss and demonstrate best practices with regard to bringing together frequently duplicated functions from various organizations and offering those services more efficiently at lower cost in a shared services environment. What sourcing and governance models are emerging for modern governments?

14:30 - 15:00

**"Pre-requisites and Enablers for a Whole-of-government Approach"**

**Jim Alexander, Canada Deputy Chief Information Officer, Canada**

15:00 - 15:30

**"Consolidation in Finland"**

**Arja Terho, Finland Counsellor, Ministry of Finance,**

15:30 - 16:00

**"Standard ICT Operating Environment for Singapore Government"**

**Joo Hong Tan, Singapore**

Assistant Director, Government Infrastructure & Technology Division

16:30 - 17:30

**Highlights from Country Reports**

**Chair: Larry Caffrey, ICA Editor/Treasurer**

Thursday, September 14, 2006

## **Session 6**

09:00-10:00

**Agile Government**

**Chair: Edwin Bruce - New Zealand**

Description of Session:

Society is in the midst of moving from; the industrial age to the information age, hierarchical structures to empowered people with shared vision, command and control to knowledge based, local systems to global ecosystems, service levels in hours, days and weeks to service levels measured in minutes or seconds, and stable systems to constantly adapting systems.



'Agile government' is being promoted as a government response to increased expectations and constant change. This has been characterised by Gartner as; Increased government awareness of what is going on Flexibility, to adapt to expected changes Productivity, to execute well planned projects Adaptability, to respond to unexpected change.

The purpose of this session is to promote common understanding about what agile government is, why it is important and share stories about agile government in action.

Participants:

**Agile e-Government: responding to emerging challenges in Mexico**

Abraham Sotelo Nava, Head of e-Government Unit Mexico

**Summary**

Governments around the world must make sure they respond in a timely and efficient manner to yet unknown and growing challenges, such as new threats to security, the need of a drastically enhanced national competitiveness, and strong pressures to deliver more and better services at a lower cost. To be successful and timely in a response, governments need a coherent framework that aligns and provides coherence to policies, programs, resources, and technology. This presentation will discuss the components of such a framework and the unique role of technology in the acceleration of the response of the Government of Mexico to emerging challenges.

**"Disaster Management/Business Continuity"**

Philip O'Reilly, Ireland

## Session 7

10:30 - 13:00

**BrainStorming Networking Session  
Challenges and Issues of WOG**

**Chair: Martha Dorris, USA**

Moderators:

Bob Assirati, UK

Simon Gauthier, IADB

Ann Steward, Australia

Description of Session:

This session will be a small, networking session of about 20 attendees each that will brainstorm on the challenges and issues of providing a "whole of government" approach to serving citizens. In keeping with the conference theme, this will allow different subsets of attendees to identify the challenges with the expectation that the challenges and issues could be the same or different as well as the recommended solutions.

14:30 - 15:30

**Affinity Group Report Back**

**Chair: Jacob Navot, Israel**

## Closing Session

16:00 - 17:30

**Keynote Address: Leadership in Customer Service: Building the Trust**

**Jon Brakebill**

**Global Program Director,**

**Government Customer Relationship Management Practice**

**Accenture**

**Abstract:**

Since 2000, Accenture has examined the global landscape of government customer service and assessed the effectiveness of the service programs of more than 20 national governments. In this, our seventh annual report, Accenture provides an in-depth look at those governments that always seem to stay ahead of the curve in both vision and in implementation. This year's research was composed of:

- In-depth interviews with nearly 50 global government executives who have been instrumental in moving their countries to the leadership position they are in today

- A comprehensive direct survey of 8,600 citizens in 21 countries for a unique first-hand look at the effect of their governments' current policies and practices related to customer service

- Extensive background research into the service environment in each of the 21 countries surveyed

In this presentation, we share our key findings and recommendations so that government executives can learn from their peers around the world, assess their own current strategies, and begin to implement service initiatives that advance their administrations toward the rewards of high performance.

**Chair: Nachman Oron, ICA Chair, Israel**

**Conference Summary - Darlene Meskell, USA**

**Welcome to ICA 41st Conference - Dublin, 2007 - Enda Holland, Ireland**

**Conference Closing**

19:00

**ICA Gala Dinner: In the Benavento Convention Center.**  
Entertained with a Typical Band from Jalisco.

**Award Ceremony.**

## 附錄二、照片剪輯



ICA 會員國會議



ICA 年度研討會議開幕，ICA 主席 Dr. Nachman Oron 致詞。



會議所在地墨西哥 Jalisco 州州長 Mr. Francisco Ramirez 於開幕典禮致詞，相片下方為我國代表席上之國旗。



墨西哥歡迎晚會



美國代表 Ms. Darlene Meskell 進行會議總結報告



會議閉幕，墨西哥主辦單位負責人公共行政部電子化政府主管 Mr. Abraham Sotelo 致詞