

## 新加坡电子政府 2015 连接你我丰富生活

2012-06-08 11:50:18

新加坡发布了下一阶段电子政府总体规划“电子政府 2015”。“电子政府 2015”旨在将系统、流程和服务的整合由政府内部扩展到政府外部。“电子政府 2015”的愿景是建立一个与国民互动，共同创新的合作型政府。新的总体规划将指导政府机构在未来五年实施新的资讯通信项目。

在前几个电子政府规划已取得丰硕成果的基础上，“电子政府 2015”规划推出，并凝聚了民众、私有部门和公共部门的共同智慧。如今，新加坡电子政府的发展已经得到了包括《世界经济论坛全球 IT 报告》和早稻田大学电子政府排名在内的国际评级研究的认可。新加坡的电子政府项目也屡获国际殊荣，包括斯德哥尔摩科技挑战奖和联合国公共服务优秀奖。更重要的是，新加坡电子政府为民众和企业广泛接受。2010 年的调查显示，84%的民众在办理政府业务的过程中采用电子方式。更多关于“整合政府 2010”总体规划的主要成就，请参见附件 A。

为了实现“合作型政府”的愿景，新的总体规划将侧重于三大战略性领域：

共同创新创造更多价值(Co-creating)

互联促进积极参与(Connecting)

促进一个政府，整合服务转型(Catalyzing)

共同创新创造更多价值

新加坡政府将继续利用科技进步来提升公共服务的质量。在未来几年内，民众将能享受到更多新的公共服务，这些新的服务将为他们处理有关的政府事务带来更大便利，并能提升用户体验。与此同时，政府还将开发新平台，以促进私有部门和政府共同创造，并向公众提供全新的增值服务。

两项新的公共服务 Data.gov.sg 和 mGov@SG 已于今日推出。

Data.gov.sg 是新加坡首个访问政府公开数据的一站式门户网站。用户能够访问和下载由 50 多个公共机构提供的 5000 多个公开数据集，用于研究或者创建新的应用程序，同时用户还可以搜索使用官方数据创建的应用程序。有关 Data.gov.sg 的更多信息，请参见附件 B。

随着移动政府服务(m-services)的成功实施，政府希望促进功能更加丰富、形式更加新颖的移动服务的开发，以满足数量众多的手机用户群日益增长的需求。通过 mGov@SG，个人和企业可以方便地搜索、发现和访问能在其特定设备上使用的移动政府服务。有关 mGov@SG 的更多信息，请参见附件 C。

互联促进积极参与

新加坡公民广泛使用社交媒体网站。为了顺应民众获取新闻和表达意见方式的转变，一些政府部门在最近几年纷纷推出自己的社交媒体平台，以吸引公民的参与。

根据“电子政府 2015”规划，政府希望拓宽和深化电子参与的渠道，尝试采纳网民智慧和资源的创新方法。具体方案包括增强公众对参与公众咨询活动的意识，同时鼓励他们更多地参与其中。公众将通过移动设备和社交媒体应用程序发送的实时提醒，接受公众咨询的邀请，获知最新的咨询话题。政府还将探索公众参与的新平台，例如，用来了解民众想法和倡议的“众包”(Crowdsourcing)工具。这些举措也将得到一项计划的支持，该计划将致力于提高公职人员使用新媒体工具吸引公众参与的能力。更多有关强化的电子民意征询和创新的电子参与平台的信息，请参见附件 D。

#### 促进一个政府，整合服务转型

最后一个战略领域将侧重改造公共部门的基础设施和加强公职人员的相关能力。具体方案包括建设下一代“整体政府”的资讯通信基础设施，从而促进跨部门的协作，并支持作为“电子政府 2015”规划一部分而陆续推出的新项目。例如，政府将建立一个私有云(政府云(G-Cloud))，在安全和多租户环境中提供共享服务。有关政府云的更多信息，请参见附件 E。

在未来五年，“电子政府 2015”总体规划还将不断改进，以应对社会经济和技术的变化。有关“电子政府 2015”的更多信息，请访问 [www.egov.gov.sg](http://www.egov.gov.sg)。

#### 附件 A

##### “整合政府”总体规划成就

(2006 年至 2010 年)

2006 年至 2010 年“整合政府”总体规划“整合政府 2010”(iGov2010)的愿景是通过充分利用资讯通信技术，建立一个愉悦用户、连接公众的整合政府。在“整合政府 2010”的指导下，政府部门已经陆续推出新的服务，采用了新的服务提供渠道以满足用户的需求，同时重新制定了跨部门工作流程，强调以用户为中心并力求提高内部效率。

如今，电子政府在新加坡已非常普及并且受到民众和企业的广泛接受，根据 2010 年对 2800 名受访者的调查，将近 90%的民众和企业对政府电子服务的总体服务质量表示满意。在过去 5 年里，政府内部的对系统、流程和数据更大规模的共享使政府在提高效率的同时，还节省了超过 1.4 亿新币的成本。

同时，“整合政府 2010”还帮助新加坡赢得了众多国际荣誉，被许多国际评级机构评为电子政府的领先者：

从 2009 年到 2011 年，新加坡连续三年蝉联早稻田大学世界电子政府排名的榜首；

2009年至2011年，新加坡始终位列《世界经济论坛全球IT报告》电子政府指数的三甲，2010年和2011年，新加坡在网络准备能力指数中连续两年排名第二；

2010年，联合国对全球192个国家进行的电子政府调查结果显示，新加坡在电子政务发展度指数方面排名第11位，在电子参与度指数方面排名第9位。

## 主要成就

### 1. 公众受益

在移动政府(mGov)计划中，公民和企业可以享受到超过300项政府移动服务(m-services)所带来的便利。随着2010年移动事务处理量达到近400万的高峰，政府移动服务如今非常受欢迎，80%以上的用户对政府移动服务的质量表示满意。

广受欢迎的政府移动服务包括每年提供“中学入学结果”的短信通知，这让学生及其家长/监护人可以通过手机短信从教育部收到学校公布的结果。2010年，大约41000名学生及其家长/监护人从这种短信服务中受益。

其他例子包括新加坡卫生部的iHealth@SgiPhone应用程序，该程序能让用户查看附近医疗机构的位置，另外还有新加坡建屋发展局的Mobile@HDB移动网站，该网站能让用户查看可供选择的公共二手公寓和新建公寓的价格。

mGov计划也获得了广泛的国际认同。新加坡是2010年度FutureGov政府科技奖“无线政府”奖项的得主，同时新加坡还进入了2010年斯德哥尔摩科技挑战奖“公共管理”奖项的决赛角逐。此外，在联合国《2010年度全球电子政务调查报告》中，新加坡被评为移动服务的先驱。

### 2. 企业受益

以前与各个政府部门沟通时，企业必须使用不同的识别号码。17家政府机构至少发布了20种识别码。

2009年，随着唯一身份识别码(UEN)的实施，约44万的实体，如企业、公司、社团、大使馆等，只需使用一个统一的识别码便可与84个政府机构进行沟通互动。他们现在只需这一个识别码即可实现与政府机构的各种互动，如企业税务申报、申请进出口许可证或提交员工中央公积金供款。

新加坡是世界上第一个在全国范围内实行这种通用识别码的国家。唯一身份识别码(UEN)赢得了FutureGov[1]授予的2009年度政府科技奖的“互联政府”奖项，该奖项旨在认可政府机构间工作流程的卓越表现。唯一身份识别码(UEN)还有幸角逐了2010年斯德哥尔摩科技挑战奖的“公共管理”奖项，并顺利进入决赛。

### 3. 电子参与

新加坡的电子参与工作持续获得发展动力。民众通过电子渠道向政府提供反馈的意识逐步增强与政府进行在线互动的受访用户中，接近半数知道此类电子渠道。

自 2006 年首次开通以来，通过政府的官方在线参与平台“民情联系组”(ReachingEveryoneforActive Citizenry@ Home, 简称 REACH)从公众那里收集的反馈几乎增加了三倍。除了传统的对话等面对面交流以外，REACH 已经开始利用新的媒体平台，如 Facebook 和 Twitter，吸引公众参与重大事项的讨论。此外，在 REACH 网站上还有众多的电子参与工具，如论坛、在线聊天和博客等。展望未来，REACH 将继续探索其他平台，进一步加强民众的电子参与和政府与民众的协作。

### 4. 内部整合

“整合政府 2010”已实现了政府内部的流程、数据和系统更大规模的共享。迄今为止，已经实施了 50 多项共享服务和系统。

例如，企业卓越联盟(AllianceforCorporateExcellence, 简称 ACE)于 2010 年推出，为超过 11 个政府部门提供了一个整合的人力资源、财务和采购管理系统，大大提高了各个部门人力资源和财务运作的效率。与各个部门开发自己的系统相比，企业卓越联盟(ACE)帮助节约了 30% 的成本。参与其中的机构以协作精神，实现各自流程的一致化，并在系统要求方面达成共识。各个机构还分享了彼此的最佳做法，并采纳私有部门的良好实践。在已取得成功的基础上，ACE 系统正被推广至更多的机构。

## 附件 B

### data.gov.sg

data.gov.sg 是首个访问政府公开数据的一站式门户网站。用户能够访问和下载由 50 多个公共机构提供的 5000 多个公开数据集，用于研究或者创建新的应用程序，同时用户还可以搜索使用官方数据创建的有趣的应用程序。

data.gov.sg 具有以下功能：

数据目录，便于公众搜索和下载政府数据

应用程序展示页面主要展示学生、初创企业和公共机构使用政府数据开发的应用程序

资源页面，为应用程序开发人员提供支持

图 1: data.gov.sg 的登陆页面

图 2: 数据目录

图 3: 应用程序展示页面

## 优势

更加容易查找政府数据：今天，尽管许多公共机构已经在其网站和刊物上共享公开的数据和统计资料，但公众和研究人员并非总能轻易找到它们。[data.gov.sg](http://data.gov.sg) 试图通过简单易用的数据目录为访问这些数据提供方便。

促进应用程序开发：此外，政府数据目前多以非计算机可读格式公布。[data.gov.sg](http://data.gov.sg) 寻求逐步以计算机可读格式提供更多的政府数据，以便应用程序开发人员可以利用它们开发创新的应用程序和服务。开发人员还可以在 [data.gov.sg](http://data.gov.sg) 应用程序展示页面上上传他们的应用程序，与更多的受众分享。(更多关于应用程序展示页面上展示的程序的介绍，请参见附录 A。)

## 通过政府数据创造价值

作为 [data.gov.sg](http://data.gov.sg) 计划的一部分，新加坡资讯通信发展管理局(IDA)与新加坡移动联盟(MobileAllianceSingapore)合作，将政府数据的应用融入到移动联盟的 AppVentureChallenge 项目中，该项目主要包含了一些工作坊和一个移动应用程序开发竞赛。初创企业和来自南洋理工学院、义安理工学院和新加坡理工学院的学生参加了这个项目，他们利用政府数据开发的应用程序也展示在 [data.gov.sg](http://data.gov.sg) 网站上。在接下来的几个月里，应用程序开发新手可以期待更多这样的竞赛和工作坊。

南洋理工学院信息科技学院司长 LaiPohHing 先生对这一计划持欢迎态度：

“Data.gov.sg 计划将为软件开发人员提供一个便捷的渠道，使其易于访问公开的政府数据。它为需要集成实时数据的软件和移动应用程序开辟了一个全新的机遇窗口。有了这个综合平台，我们的工作人员和学生能创造更多实用和创新的 IT 解决方案，使公众和产业受益于此。”

(有关 Data.gov.sg 计划的更多看法，请参见附录 B。)

可以用来创建应用程序的一些数据示例如下：

气象数据，如新加坡国家环境局(NEA)的气象更新；

邻近设施位置的地理数据，如新加坡国家环境局(NEA)和社会发展、青年及体育部(MCYS)等机构提供的回收箱、小贩中心、幼儿园和托儿所的地理位置数据。

实时交通数据，如新加坡陆路交通管理局(LTA)的交通摄像头的更新数据。

这些数据可以在我们的数据目录里找到，也可从 [data.gov.sg](http://data.gov.sg) 直接下载或者向有关机构在线提交申请获取。

## 附录 A



初创企业和学生开发的移动应用程序

### Parks “Live” @SG (增强现实版)

Parks “Live” 由南阳理工学院的学生利用来自新加坡国家公园局(NParks)的数据开发,改善了游览巴西立公园(PasirRisPark)游客的用户体验。该应用程序可以帮助游人找到厕所、凉亭和烧烤炉等所有公园景点和设施的位置和方向。此外,该应用程序还具备增强现实功能,能为用户提供园区内景点、设施和设备的精确方向和距离。

该应用程序荣获 2011 年 AppVentureChallenge 一等奖(个人/学生类别)。

### ShowNearby

ShowNearby 是一个结合了来自政府和私有部门数据的地图应用程序。该应用程序使用的一些政府数据来自于新加坡社会发展部、青年及体育部、新加坡回教理事会、国家图书馆管理局、国家文物局和教育部。该应用程序能向用户提供景点信息,告诉用户他们所在地点的最近设施和景点。

该应用程序荣获 2011 年 AppVentureChallenge 一等奖(公司类别)。

### SGParking

SGParking 是一个利用新加坡陆路交通管理局提供的数据创建的移动应用程序,方便用户查找新加坡中央区具体停车场的停车率。它通过地址、建筑或区域名称实现快速搜索,并允许用户访问乌节路、滨海中心和港湾区停车场的实时使用状况。

该应用程序荣获 2011 年 AppVentureChallenge 二等奖(个人/学生类别)。

### e-Oasis

e-Oasis 是一个基于网络的应用程序,打造出一个没有边界的学习环境,教育工作者、学生和民众都可以在这里针对某一特定主题贡献资源或提供解决方案。同时,课程、入学分数线和学校优势等地方教育机构的信息全部集成在全地图(OneMap)系统中,便于用户查看。

### CensusViz

CensusViz 是一个基于网络的应用程序,能让用户预测和分析人口结构的变化模式和趋势。该应用程序由新加坡管理大学的学生开发,利用了人口普查数据,并以互动气泡图形式呈现出具体信息。

## 附录 B

新加坡理工学院对 data.gov.sg 的反馈意见

“**data.gov.sg** 项目将推动人们利用政府数据集开发更多实用的应用程序。这也将为本土小型开发者和新兴的科技企业家提供更多的商机，使他们能够为政府机构开发创新的政府应用程序，这些程序将给当地社区居民带来便利，且不必担心侵犯知识产权。如果项目进展顺利，这将开拓政府实时信息发布的新途径，为本土开发者带来更多商机，为用户开发出更多优质的应用程序。”

NgPohOon 先生

新加坡义安理工学院，资讯通信技术学院

技术开发经理、移动技术和应用程序主任

“如果缺少数据，即使最具创意的想法也只能停留在原型阶段，没有能为应用程序带来动力的实质内容。现在，**data.gov.sg** 计划的启动改变了一切，获取政府数据相当容易，使得富有创造力的人才能够开发和创建惠及广大民众的应用程序。举个例子，学生项目“**E-Oasis**”是利用当地学校公开的信息开发的一个应用程序，能够在一张地图上定位和查找附近学校的概要信息。有了 **data.gov.sg**，我们的学生现在可以开发更多实用的应用程序，而不仅仅是开发使用小样本数据集的简单原型。”

GeorginaPhua 女士

新加坡理工学院，数字媒体和资讯通信技术学院司长

新加坡理工学院联系人：

“**Data.gov.sg** 为我们的项目提供了一个检索政府公开数据的渠道。数据易于访问，不必花费时间在网络上搜索和整理相关信息，我们现在可以专注于手头的主要任务：为我们的用户设计创新实用的应用程序！”

TiongJiaMing 先生

新加坡理工学院，数字媒体和资讯通信技术学院学生

“**Data.gov.sg** 计划将为软件开发人员提供一个便捷的渠道，使其易于访问公开的政府数据。它为需要集成实时数据的软件和移动应用程序开辟了一个全新的机遇窗口。有了这个综合平台，我们的工作人员和学生能创造更多实用和创新的 IT 解决方案，使公众和产业受益于此。”

LaiPohHing 先生

南洋理工学院，信息技术学院司长

附件 C

## mGov@SG

mGov@SG(www.mgov.gov.sg)是一个一站式的政府移动网站，该网站集中了不同类型的政府移动服务(m-services)。mGov@SG于2011年6月20日推出，汇集了40多项移动服务，包括基于手机浏览器、本地应用程序和短信的服务。

### 手机浏览优化

mGov@SG拥有设备识别能力，能够筛选和呈现针对相关移动设备的移动服务界面，并能优化网站的屏幕显示效果。此外mGov@SG的特色列表允许用户快速推进到受欢迎的移动服务和近期添加的、与移动设备兼容的服务。

图1 凭借设备识别能力，mGov@SG能为访问站点的iPhone手机和Android手机呈现不同的移动服务界面

### 易于查找移动服务

mGov@SG为用户提供多种方法来查找他们需要的移动服务：

**分类：**根据具体的需求，用户可以通过选择九大类别，查找所需的移动服务。这九大类别包括：“企业”、“社区与住房”、“旅游与休闲”、“防护与安全”、“教育与学习”、“一般”、“健康”、“工作与金钱”和“交通”。

**机构：**用户如果想办理某个具体政府机构的服务，可以先在“机构”项下查找相应的机构，然后浏览该机构能够提供的移动服务。

**快速搜索：**用户可以使用提供的搜索工具搜索具体的政府移动服务。

**发现全部：**用户也可选择大致浏览政府提供的、与其移动设备相关的全部移动服务。

图2 用户在mGov@SG上查找政府移动服务的不同方法

## 附件 D

### 强化的电子民意征询

民意征询是政府机构制定方针政策需要参考的重要工具。这有助于制订更加全面的决策，因为民意征询能够收集不同利益相关者，尤其是将会直接受到政策变化和新举措影响的人们的意见和想法。

自“民意处理组”于1985年成立以来，政府广泛征询民众的意见。如今，“民情联系组”(Reaching Everyone for Active Citizenry@ Home, 简称 REACH)承担着收集民意的作用。仅2010年，平均每月都会推出二至四项民意征询活动。



面向未来，REACH 门户网站将进一步强化，成为提供所有政府民意征询活动新闻和更新的官方渠道。同时也将引入一些新的功能和渠道，如移动和社交应用程序将被引入。民众可以收到移动提示，并通过这些应用程序提供他们的意见和建议。同时政府机构也将得到一些指导，促进他们采纳电子征询活动中的最佳实践。

### 好处

对于公民来说，门户网站提供了诸多方便，仅需一个访问站点就可随时了解、参与和更新民意征询活动的结果。另外，移动和社交媒体应用程序有助于让更多公民方便快捷地参与到民意征询活动中。有了这些应用程序，公民可以通过手机和社交媒体账号，与政府和朋友分享他们的意见和建议。政府机构也将从中受益，这些开发的资源将引导公务员更加有效地开展民意征询活动。

### 新型电子参与平台

政府还将开拓新途径，推动公众积极建言献策并采纳他们的建议和想法。促进公众积极参与的新型平台将会得到开发，用来收集有利于新加坡更好发展的有益想法与举措。

“众包”(Crowdsourcing)是正在研究的一种可行方案。众包是指通过公开征集将工作外包给一群人或一个团体，利用 Web2.0 技术实现大众协作。它通常涉及用户也就是对眼下的挑战进行讨论、提供建议和选择解决方案的群体。在群体中脱颖而出的人将会得到金钱、奖品或奖项认可的回报。

使用众包鼓励民众参与的可能主题包括：增进社区关系和改善社区设施的建议。

REACH 正在研究如何在新加坡实施这种新型民众参与模式。它将与政府机构合作，确定可能的主题和实施此类项目的机制，包括建立一个能被所有政府机构使用的众包平台。

### 好处

新型电子参与平台使公民能与政府共同努力解决和他们生活息息相关的问题。它还能在解决问题的过程中，增强民众的主人翁意识。

### 附件 E

#### 新加坡政府的云计算

#### 总体战略

新加坡政府认为，每种云计算模型都能提供各自层面的保障和优势。因此，新加坡政府的云策略通过采取以下多管齐下的方法，针对相应需求选择利用合适的云：

针对合适的需求[2]选择利用商业公共云，以便从更低成本的计算资源中获益；



实施政府私有云中心政府云(GentralG-Cloud)，为整体政府机构所用，以满足公共云无法满足的安全和管理要求；

通过一套内部政府云(G-Cloud)标准，实现中心政府云和机构政府云[3]的协同。

有关中心政府云的更多信息

新加坡政府目前拥有一套“整体政府”基础设施(SHINE)，通过“软件即服务”的订购模式向政府机构提供共享的计算资源。中心政府云是取代 SHINE 的下一代基础设施。

中心政府云将提供高效、可扩展和弹性的云计算资源，其设计将会满足两种不同水平的安全和管理要求：

高等保障区:一个完全专用的计算资源库，仅为政府需要的高等保障需求所用。

中等保障区:一个将与非政府云用户共享的计算资源库，用以降低政府的计算资源成本。

中心政府云将提供中央服务，如政府网络服务交换，以及新加坡通行证(SingPass)和电子支付服务的网关。为了进一步整合整体政府的需求，以最大限度地降低政府成本，新加坡政府将确定和提供基于政府云的“软件即服务”一般服务，例如，客户关系管理和网络内容管理。

中心政府云可以在整体政府层面实现标准化以及计算资源和应用程序的共享，从而降低政府成本。

新加坡政府计划于 2011 年年底对中心政府云进行公开招标。

信息来源:飞象网