

## 编者的话

随着新一轮信息技术革命的到来，信息通信技术（ICT）已经遍及社会生活的各个领域，在改变人们日常生活方式的同时，促进了政府运转和服务方式的优化整合，并最终影响着国家综合国力的提高。为了抓住 ICT 技术带来的发展机遇，各个国家纷纷制定了政府在信息化方面的发展规划，澳大利亚政府在此方面走在了各国前列。

《澳大利亚公共服务信息通信技术发展战略（2012 年—2015 年）》由澳财政与行政管理部发布，是澳公共服务机构利用 ICT 技术的整体战略规划，旨在提高政府工作效率和面向公众的服务水平，并最终全面促进澳生产力的提高。

《战略》对澳政府在 ICT 技术公共服务应用方面的成果进行了总结分析，结合国家宽带网、国家数字经济战略、创新能力、政府数据利用、云计算、可持续发展等国家重大议题，确定了三个 ICT 技术优先发展领域以及将要实施的对应战略行动：1）通过强化能力建设、提高服务水平“提供更优质的服务”；2）通过优化投资、鼓励创新“提高政府工作效率”；3）通过创造知识、有效合作“鼓励公众参与”。

在 ICT 技术的公共服务应用中，各个部门的统筹协调是需要解决的关键问题，也是建立整体型政府的必要性所在。有鉴于此，《战略》明确了推进 ICT 技术应用的组织实施机构、统筹协调机构和实施监管机构等，并确定了相互之间的协调沟通机制。同时，制定了执行时间表，从微观角度列出了在前述各领域需要完成的任务目标，并指出了相应的评价标准。由此可见，该战略是一个既具有宏观指导性，又有实际可操作性的文件。

近年来，ICT 技术在我国电子政务领域的应用越来越广泛，在助力政府信息公开、服务创新型国家建设的同时，使我国政府的信息化

水平不断提高。

然而由于各种体制机制原因，我国电子政务项目存在着重复建设严重、使用效率不高、重硬件轻服务、面向公众开放不足等问题，严重制约着 ICT 技术服务效能的发挥。随着国家“十二五”电子政务发展规划的发布，我国将开始新一轮政务信息化进程。结合澳、我两国具体实际，我们认为《战略》对我国主要有以下借鉴意义：

1) 政府信息化涉及多部门、多领域，需建立跨部门的统筹协调机制，并成立与之对应的工作领导小组，减少并防止重复建设，节约社会资源；2) 强化工程实施过程的监督，提高工程招投标的法制化、透明化水平，充分挖掘工程的社会效益和经济效益；3) 转变建设重点，以服务质量为核心，整合在线服务接口；4) 注重 ICT 相关技术人才的培养和保护，为其提供良好的工作生活环境。

责任编译：宿云凯、王江

编译：栾国春、董慧敏、朱虹

译 审：舍日古楞

# 目 录

一、部长前言.....	5
二、执行纲要.....	6
(一) 战略简介.....	6
(二) 优先领域.....	7
1. 提供更优质的服务.....	7
2. 提高政府工作效率.....	7
3. 鼓励公众参与.....	7
(三) 战略的实施.....	8
三、ICT 战略的必要性.....	8
(一) 战略致力于解决的问题.....	9
(二) 引领预期.....	10
(三) 推动生产力.....	10
(四) 政府在 ICT 应用和管理方面的最新进展.....	12
1. 改革政府 ICT.....	12
2. 建设更为亲民、开放的政府 (Gov 2.0) .....	12
(五) 新兴机遇 —— 一个转变的平台.....	13
1. 国家宽带网.....	13
2. 国家数字经济战略.....	13
3. ICT 与创新.....	14
4. 政府数据的使用.....	14
5. ICT 技术与可持续性.....	14
6. 云计算.....	15
四、战略详述.....	15
(一) 提供更优质的服务.....	16
1. 未来设想.....	16
2. 如何判断我们取得了成功.....	16
3. 战略行动一：强化能力建设.....	17
4. 战略行动二：提升服务水平.....	18
(二) 提高政府工作效率.....	19
1. 未来设想.....	19
2. 如何判断我们取得了成功.....	20
3. 战略行动三：优化投资.....	20
4. 战略行动四：鼓励创新.....	21
(三) 鼓励公众参与.....	23
1. 未来设想.....	23
2. 如何判断我们取得了成功.....	24
3. 战略行动五：创造知识.....	24
4. 战略行动六：有效合作.....	25
五、执行管理.....	26
(一) 时间表.....	26
(二) 管理.....	26
(三) 组织机构.....	27
(四) 澳大利亚政府信息管理办公室.....	27
六、成功标准 (2012 年-2015 年) .....	28



# 澳大利亚公共服务信息和通信技术发展战略

## (2012-2015)

### 一、部长前言

制订在澳大利亚公共服务中如何利用信息通信技术的整体规划是信息通信技术管理秘书委员会（SIGB）的重要职能。作为信息通信技术管理秘书委员会的主席，很高兴能够发布《澳大利亚公共服务和信息通信技术发展战略（2012年-2015年）》（以下简称《战略》）。

信息通信技术（ICT）在政府运转和职能转变中发挥着至关重要的作用。本战略介绍了以统筹规划和协调合作的方式发展和利用信息通信技术将能带来的诸多益处。《战略》要求澳大利亚的公共服务系统要与快速发展的信息技术变革相适应。

本战略的首要目标和任务是要求澳洲政府采用崭新的、创造性的和先进的方式来利用信息通信技术，提供更优质和便易的服务，最大限度地满足公众的需求和期待。

战略还阐述了澳大利亚公共服务提供机构应如何持续使用信息通信技术来提供更好的服务，提高政务效率，促进社会生产力发展，并增进与公众、社区和业界的互动。使人们能够在任何时间、地点和以任何方式享受到更为优质和方便的政府服务，从而提高人们的工作效率。

本战略的制订和实施将有助于保持和增强澳洲政府在信息通信技术利用方面的全球领先地位。SIGB也将定期评估战略的实施情况，以确保政务目标的实现，保证先进的信息通信技术得到充分应用。

澳大利亚财政与行政管理部部长

## 二、执行纲要

信息通信技术几乎深刻地改变了社会的方方面面。现已成为人们交流、互动、决策和开展业务的核心。这其中也包括政府运转和提供服务的方式。

ICT在社会和经济转型中起着关键的作用，它使政府服务和业务运行的变革成为可能，并使社区参与其中。新技术的不断出现也提升了公众处理与政府相关事务的期望。

本战略为未来信息通信技术的利用指明了方向。立足于未来制订ICT利用的发展方向，描绘了我们期望在2015年实现的未来：通过更广泛地使用国家宽带网络（NBN）和其它信息技术，政府将向公众提供更为优质的服务，具备更高的行政效率，从而全面提高政府行政能力。

### （一）战略简介

本战略的定位是：

“澳大利亚公共服务机构将使用信息通信技术全面提升公共部门和国家的生产力。这将通过向澳大利亚公民、社区和企业提供更为优质的政府服务，提高公共服务机构的运转效率，鼓励公众开放交流，以更好的进行决策。”

战略的制定基于以下愿景：政府部门与公民、社区和企业的交流将作为我们日常生活的一部分而随时随地发生。人们将能方便地请求和自动地收到一系列来自于政府各部门，并且是针对个人需求和喜好而定制的服务。

真正开放和互动的政府将使决策过程更加透明和公开，这是建立可持续发展的和充满活力的社区的基础。

个人、社区、企业、非盈利组织以及APS将更加紧密地合作，积极开展对话，共同设计具有创新性的和因地制宜的政府政策和服务。

高效的政府运转将提供更为综合的、及时的和有针对性的信息和服务。

个人、社区、企业显著减少花在与政府打交道上的时间和精力，从而节省出时间和资源进行更多的生产活动。

移动设备和其它新技术为人们提高工作效率提供了新的途径。同样，企业可

以通过新的应用和满足需求的技术解决方案，推动和提高其整体生产力。

技术进步所带来的全球互联为澳大利亚参与新兴经济提供了机遇。借助NBN网络，澳大利亚将成为通过技术开发促进国家经济增长的领导者，成为新兴企业选址的目的地。

战略列出了2012年至2015年期间要采取的行动举措，以继续开放政府数据资源，使其获得更为广泛的应用，共享信息和知识资源，激发更高的经济和社会价值。

## （二）优先领域

为了提高生产力，本战略在三个优先领域确定了重点行动。它们是：

### 1. 提供更优质的服务

更有效地利用ICT以提高生产率，提供顺畅、优质的政府服务，这些服务将是个性化的和易用的，并与其它服务相互关联。为此，采取以下行动：

- 能力建设——增强APS各部门在ICT方面的知识、技术和能力，从而能够提供更为高效、优质的服务。
- 改善服务——利用ICT简化、整合政府向个人、企业提供的服务，同时确保服务安全和保护隐私。

### 2. 提高政府工作效率

更具创新性和战略性地使用ICT，确保其发挥更大的价值；充分利用技术进步带来的机遇提高政策实施的效率。为此，采取以下行动：

- 优化投资——统筹协调ICT领域的投资，共享资源和服务，从而带来最大收益，提高效率和效益。
- 鼓励创新——发掘数字经济和新技术的全部潜力，促进理念创新和对技术进步的创造性使用。

### 3. 鼓励公众参与

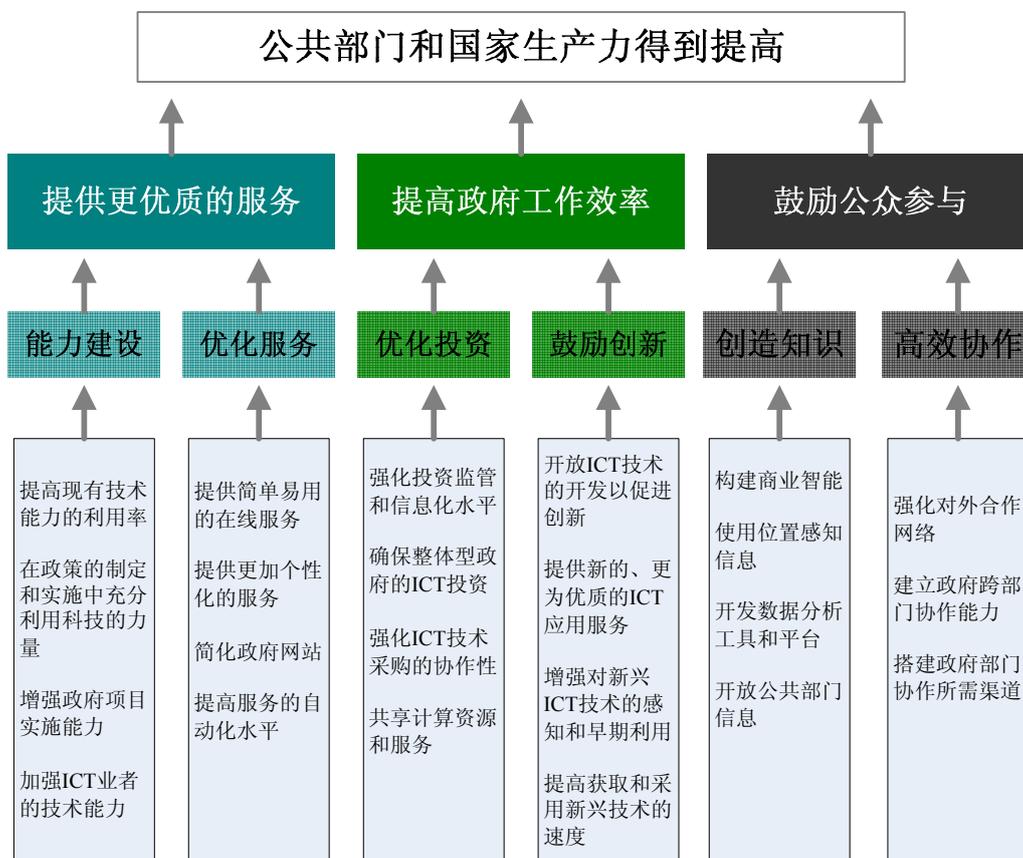
更积极的公众参与将产生新知识、新思想和经济增长，产生更加符合实际需

求的决策和解决方案。为此，采取以下行动：

- 创造知识——产生、分享、管理和更有效地利用信息，改善决策过程，拉动经济增长，定制满足本地化需求的服务和政策。
- 高效协作——强化部门协作网络、建立合作伙伴关系、利用各种技术，让更广泛的群体参与到制定政策和提供服务的活动中。

### （三）战略的实施

下图描绘了前述战略的三个优先领域将要采取的战略举措和计划。



## 三、ICT 战略的必要性

在过去的40年中，ICT已经从根本上改变了社会的诸多方面，并已成为日常生活不可分割的一部分。人与人之间的联系更紧密、更频繁并且超越了地理空间限制，大量的信息和各种意见来自于人们的指尖，人们依赖一系列的技术去沟通、互动，以及提供、接受服务和商品。

技术的发展提高了个人、企业和国家的生产力，ICT亦已成为政府如何运转的基础。政府使用的ICT影响着所有澳大利亚人，个人和企业受益于与政府更简单、更易用和更快捷的交互。ICT对于政府决策和服务的发展是不可或缺的，它提供了新的方法来设计、开发和提供服务，并自动化现有的服务，使咨询更有效，并使更多的人参与其中。

持续快速的技术变革包括面向个人用户的技术在商业化应用方面的增强，社交媒体的前所未有的传播和其所带来的影响，以及移动服务、宽带和云计算技术使用的不断增加。这些变革都深刻地影响了政府和工业界在投资ICT和依靠其提供服务方面的相关决策制定和选择。

本战略为未来如何指导服务交付策略、政府在ICT领域的投资，以及如何提高政府运作效率提供了一个实施计划。

## **（一）战略致力于解决的问题**

本战略描述了APS将如何使用ICT来改造自己的业务和服务，以实现政策目标。

目前为止，政府机构对ICT的利用主要还是以部门为核心的。最近的ICT改革计划和协作化的ICT采购安排增强了其综合性、协作性和透明度。现在是时候采取下一步措施来进一步提高其生产力，并使其在APS机构内部及与政府、公众和企业之间的互动更加流畅。

人们希望各APS机构的ICT规划和投资意向能够变得更加透明化。在购买或升级ICT系统时，一个重要的考虑就是其是否能够支撑APS更好地向公众、企业提供服务。

本战略广泛支持政府各项政策目标和主要工作内容，包括集中精力发展生产力、开发国家宽带网(NBN)的应用、制定国家数字经济战略、服务提供方式的变革、环境的可持续发展、健康和教育改革，以及APS自身的改革。

本战略再次强调了政府将优先使用ICT来提高生产力。生产力的提高将以新的或更好的方法获得。或者说，生产力的提高是以简化或者终止低效的流程来取得的。节约行政成本，即公众、社区和企业与政府打交道的的时间，从而可以腾出时间完成其它更富有成效的活动。这些将最终导致更广泛的经济增长。

本战略为人们描绘了一个美好的未来，人们与政府的流畅互动将成为人们日常生活中的一部分，公众和社区与政府紧密相连，并参与政府的政策制定和服务提供过程，高效的政府为人们提供更快和更有针对性的服务。

为落实本战略，提高公共部门和国家的生产力，APS将在三个优先领域内采取战略行动：向公众、社区和企业提供更优质的服务；提高政府工作效率；以及鼓励公众参与。

## （二）引领预期

ICT在澳大利亚已经得到了广泛的普及，宽带网络、固定电话和移动电话等ICT已经无处不在。人们正日益需要获得更加灵活、移动和在线的服务，ICT在澳大利亚的普及成为满足这些需求的重要保障。

人们期望政府所提供的ICT服务是安全可靠的，在易于访问的前提下保护我们的隐私和信息。公众和企业都期望获得高品质和简便的政府服务，就像网上银行和旅游预订这些普通的私营部门所提供的服务一样。APS的职员们希望在家中也能使用工作中的技术。

这些期望最终促使APS使用新的工具，并建立新的创新平台。

## （三）推动生产力

澳大利亚政府所制订的生产力发展规划将未来的发展基础定位为稳定性和生产能力。这包含提升澳大利亚人民的技能和能力、投资基础设施建设、以及创造使澳大利亚能够灵活应对全球变化的环境。

研究表明，ICT是生产力发展的重要驱动因素。在ICT领域的投资能够显著提高劳动生产率，推动创新和经济增长。从1985年至2006年，对ICT的投资为整个澳大利亚国内生产总值（GDP）的增长贡献了约17.5%。

“到2016年，新一代的政府部门领导人在评价他们的IT部门负责人的工作时，依据的将是IT技术在为公共部门提供服务方面所带来的生产力，而不仅仅是IT技术所产生的效率提高。”

Peter Sondergaard, Gartner公司研究部门高级副总裁（2010年11月16日）

有关ICT促进生产力发展的一些其他研究成果包括：

从2004年到2009年，与互联网有关的活动平均为经济发达国家的国内生产总值的增长贡献了21%。

2010年，澳大利亚的网络经济总额达到50亿美元，占国内生产总值的3.6%，大约相当于当年澳大利亚的铁矿石出口总额。

在2000年和2010年之间，澳大利亚对ICT的经费支出占GDP的比例下滑，随之而来的就是澳大利亚生产力增长的放缓。

有证据表明，对ICT的投资可以显著提高生产力水平。

本战略所制订的提高效率、简化流程、保持创新和加强与政府的互动等措施，为提高澳大利亚的国家生产力提供了条件。

#### 网上报告减轻企业负担

标准商务报告（SBR）是澳大利亚政府的一项重要倡议，作为与澳大利亚政府委员会（COAG）合作伙伴关系的一部分，该报告提供无缝的国民经济数据。

SBR为企业与政府之间的信息交换提供统一的报告定义和标准的消息协议，以减轻企业的报告负担。此功能自2010年7月1日起，开始商业应用。SBR最初重点关注的是税收和公司的合规报告，后来扩展到其他领域，如雇主对政府以及政府间的报告等。

有了SBR，企业就可以使用一个标准化接口和单一证书直接通过他们的商务软件安全地向多个政府部门发送报告，而无需向多个政府门户重复键入数据。

SBR包括四个主要的功能，单独或联合使用这些功能就能够在企业和政府之间进行信息交换。这些功能包括：

- SBR分类（报告术语词典）
- SBR的Web服务（标准的Web服务和消息协议集合）
- AUS密钥（企业单一身份验证凭据）
- SBR核心服务（标准化的机器间网关）

该倡议由澳大利亚财政部牵头，由各州和各地方政府机构，与软件供应商、企业和中间商共同合作设计。

随着时间的推移，SBR的功能将被更广泛的采用，其系统架构也将更为成熟。作为进一步深化改革的一部分，目前养老金行业已经宣布使用SBR标准，并且澳大利亚税务局也已宣布将其作为未来在线服务策略的一部分。

## （四）政府在 ICT 应用和管理方面的最新进展

### 1. 改革政府 ICT

2008年以来，ICT改革计划所取得的成果包括：

- 强化了相关机构管理大型ICT项目的能力；
- 专注于ICT领域的可持续发展，并且从ICT的日常业务操作中为机构实现了10亿美元的效益；
- 加速了数据中心的协调和统筹建设，为未来10到15年节省了大约10亿美元的成本；
- 协调了ICT的采购过程，在高容量、高成本领域内获得了效率的提升，如微软许可、远程通讯、台式机和数据中心等领域；
- 为机构的ICT投资提供更好的信息。

在2010年开展的ICT改革计划实施情况的独立审查报告发现，“...大量的实施工作已经将政府的ICT政策和实践工作带入到了下一阶段... 现在面临的挑战是如何在实施工作中，使政府提供与众不同的、更好的服务，并且与民众建立起更紧密的联系”。

由于政府的ICT改革计划恰逢全球金融危机，政府不得不在紧缩中期财政预算的同时，最大化现有的ICT能力和未来的投资回报。

### 2. 建设更为亲民、开放的政府（Gov 2.0）

财政与行政管理部领导下的Gov2.0议程，非常重视数据的价值和透明度，并且使用网络进行有针对性的咨询，对政策制定过程起到了很好的辅助作用。

澳大利亚政府的开放政府宣言要求各机构减少在线参与的障碍、开展社交网络和在线协作项目，并支持员工在线参与。

ICT技术可以帮助建立和支持一个更可持续的和充满活力的社区。这为更多的澳大利亚人能够接受到服务和参与经济活动提供了可能，这其中包括残疾人和特需人士。

政府加强了对符合万维网联盟制订的Web内容访问性指南标准2.0的机构的授权，这将有助于确保上述机构继续为所有澳大利亚人提供高度可访问的在线服

务。

为了推动公众与政府的在线互动，并为更多的公众参与政策制定和接受服务提供机会，政府已经在几个博客发起了咨询，并在data.gov.au网站上发布了政府数据的在线目录，该目录可用于更广泛的经济或社会领域。

### 澳大利亚知识产权局的远程办公系统

澳大利亚知识产权局一向支持和鼓励创新、投资和培养国际竞争力，并负责管理澳大利亚的知识产权体系。该组织实行了一系列灵活的员工工作安排，以协助员工平衡工作和其它事务。

截至2012年中期，有超过14%的澳大利亚知识产权局的工作人员在他们的工作周中有一部分或者全部时间进行远程办公。除了正式的工作安排以外，大约一半员工能够远程访问办公室网络，这使他们能解决短期访问需求或遇到旅行等问题。

澳大利亚知识产权局发现，远程办公为他们提高了雇用率和员工的参与性和工作效率，同时减少了对环境的依赖。

国家数字经济战略的一个目标是，到2020年，澳大利亚的远程办公水平比目前翻番，使至少12%的澳洲雇员可以以远程办公的方式向老板汇报工作。

## （五）新兴机遇 —— 一个转变的平台

### 1. 国家宽带网

国家宽带网（NBN）将显著提高目前大多数澳大利亚人的可用通信能力，这是进一步提高当前和未来政府服务水平的重要支撑平台。例如，高速宽带能够改善教育和医疗服务，并为企业大幅提高生产力、创造就业机会、提高服务和竞争力提供了可能。

### 2. 国家数字经济战略

2011年5月31日，澳大利亚政府公布了国家数字经济战略，该战略进一步强调了NBN的好处，并计划使澳大利亚在2020年成为数字经济的领导者。

国家数字经济战略指出，政府有效的参与到数字经济中，能够降低成本，提高客户满意度，促进创新。

鼓励和简化民众访问政府在线服务，将增加民众对数字化的信心和接受能力。同时有助于政府促进在线参与以及与公众、社区和企业的合作，提高服务质量，有助于政策实施以及监管事宜。

部署光纤和固定无线网络的工作正在进行中：部署光纤是为了向超过350万个家庭、学校、医院和企业提供高速光纤服务；部署固定无线网络则是为了让偏远和农村的澳大利亚人通过高速固定无线网络获得更好的宽带服务。此外，能够提供5800个连接服务的临时卫星服务，使偏远和农村地区的澳大利亚人获得更快、更可靠的宽带连接服务。

### 3. ICT 与创新

各方面研究表明，ICT对产品和制造过程创新都有显著的影响。2009年，由前“创新、工业、科学与研究部”出版的《权威思想：21世纪的创新日程表》提出了一个加强澳大利亚的创新能力和提高生产力的10年愿景，它指出了ICT技术和企业管理对创新的重要性。管理咨询委员会的2010年报告《赋权更改》就APS应该如何通过创新来提高政策和服务的质量提出了建议。

### 4. 政府数据的使用

政府会产生包括空间和位置数据在内的大量信息，使用ICT可以更好地利用这些数据来提高公共部门和国家的生产力。在考虑隐私、安全和法律的前提下，充分利用和分析政府数据有助于改进政策的制定和提供更有针对性的服务。

为了进一步加强一体化政府空间数据方面的政策制定，资源、能源和旅游部专门下设了空间政策办公室（OSP）。OSP通过澳大利亚、新西兰土地信息委员会（ANZLIC）行使管辖权，该委员会是澳大利亚与新西兰在空间信息采集、管理和利用方面的顶级国际组织。

### 5. ICT 技术与可持续性

有效地采购、使用和处理ICT，可以提高可持续性并减少碳排放，同时需要管理能源的成本和使用、减少社区的环境影响以及改善基础设施的管理。2010年7月，澳大利亚政府公布了《2010年-2015年澳大利亚政府ICT领域可持续发展规划》，确定了政府采购ICT产品和服务的标准，并介绍了旨在促进ICT环保成效，尤其是能源效率方面的措施。

## 6. 云计算

云计算借助互联网按照用户需求，便捷地分配软件、硬件和存储资源，为用户提供了灵活高效的计算解决方案。2011年4月，政府发布了《云计算战略指导文件：澳大利亚政府使用云计算的可行性和机遇》。该文件描述了政府在云计算方面的“政府一体化”的政策立场：在确保安全的前提下，APS机构将更多地使用性价比更高的云计算服务。该文件的相关指导性文件也已制定，采购模式正在制订中。

## 四、战略详述

本战略的定位是：

APS将向澳大利亚公民、社区和企业提供更为优质的政府服务，提高APS运转效率，鼓励公众参与决策制定过程，最终，达到利用ICT来提高公共部门和国家生产力的目的。为了提高生产力，本战略将在三个优先领域内采取策略性行动：

● **提供更优质的服务。** 更有效地利用ICT带来工作效率的提高和更为顺畅、优质的政府服务，满足个性化和易用的要求，并与其它服务相连接。应采取的行动如下：

能力建设：增强APS各机构的ICT知识、技术和能力，确保提供更为高效、有效和优质的服务。

改善服务：利用ICT简化、整合政府向个人、企业提供的服务，同时确保服务安全和保护隐私。

● **提高政府工作效率。** 对ICT的创新性和战略性使用能够确保其在提高政府效率和提高政策推广方面发挥更大的价值。应采取的行动如下：

优化投资：明确和协调ICT领域的投资，共享资源和服务，以获得最大收益，并提高效率和效益。

鼓励创新：充分发掘数字经济和新兴技术的全部潜力，促进创新思维和对技术的创造性使用。

● **鼓励公众参与。** 所有利益相关者更为积极的参与将带来新的知识、思维火花和经济的增长，产生符合当地需求的更明智的决策和解决方案。为此，正在采取的行动有：

创造知识：产生、分享、管理和更有效地利用信息，以改善决策、拉动经济增长，提供量身定制的服务和政策。

高效协作：增强社区网络、建立合作伙伴关系，并利用各种技术，让更多的社区参与到政策的制订和服务的提供中来。

## （一）提供更优质的服务

“人们便捷地访问、自动接收一系列来自政府各部门的、根据他们的个人需求、位置和喜好而定制的顺畅服务。”

### 1. 未来设想

利用ICT提高生产率，提供更为顺畅、优质、个性化、易用和互相连接的政府服务。

作为人们日常生活的一部分，人们可以随时随地、更加简便地获取和使用政府服务。

这其中的许多服务是根据人们所处的环境或地理位置而自动提供的，人们甚至不需要作出任何动作就会获得这些服务。

政府部门的服务与私人或社区部门的服务相联，这样，许多政府部门的服务就可以通过第三方代理机构或社区组织无缝地提供给人们。

本地化和个性化的服务，反映了个人和社区的需求和兴趣。

同时，在提供服务时，政府部门很容易验证人们的身份。

更好地利用ICT技术方面的投资，更有效地满足公众、社区、企业以及政府机构工作人员的期望和需求。

政策制定者在更好地理解新技术的基础上，能够更好地利用新技术改进政策制定水平，最终向公众提供更好的服务。

公共部门为ICT专业人才提供令人满意的职位。

### 2. 如何判断我们取得了成功

- 人们获取政府服务的方式，人们获取其它私营或社区服务的方式。
- 五分之四的澳大利亚人选择通过互联网或其它的在线服务与政府打交道。
- 政府向公众提供服务的方式和分类是根据公众的喜好、位置和需求。

- 人们在很少或不需要与政府打交道的情况下，就可以享受到他们需要的或有权享受的政府服务。
- 政府政策能够充分利用新技术所带来的机遇。
- 对ICT专业人士来说，APS成为一个非常有吸引力的就业单位。

### 3. 战略行动一：强化能力建设

提高APS工作人员的ICT知识、技术和能力，以提供更迅捷、更有效和更完善的服务。

政府能否成功地提供服务和提高工作效率，APS机构的ICT能力是至关重要的。然而，就目前而言，很多ICT功能不是相互重复，就是未被充分利用。本战略就是要提高ICT功能的利用率和有效性，充分利用资源，并更好地满足公众、社区和企业的期望和需求。

战略目标的实现和APS对ICT资源的统筹利用需要持续和有利的监管做保障。SIGB将继续在ICT优先发展领域、统一投资和安排等方面，给予政府和相关机构大力支持。

在全政府ICT能力的确定和建设中，澳大利亚政府信息管理办公室（AGIMO）的财政支持将继续发挥主导作用。

尽管ICT能力建设由APS进行投资，但是其他机构也可以使用其功能，以避免重复建设。在确保安全和保护隐私的前提下，云计算技术的使用将增加容量、增强性能，并降低成本。

人口和社会的发展趋势都表明，未来科技人才将出现短缺。自2007年以来，政府已采取广泛措施解决ICT技能人才的短缺问题。下一步将研究如何最大限度地利用现有APS人员的ICT技能，以及把APS建成一个能吸引ICT专业人士的工作单位。

APS也将提高广大员工的数字文化素养，确保能充分利用新技术带来的优势，提高个人生产率，促进政策的制定与实施。

#### 强化能力建设的行动计划

1.1	加强利用现有技术的能力	用“机构领导模型”开发新的共享能力，重新利用现有能力。 使各机构的日常业务活动简单化、一致化，在提供服务和ICT利用方面采用更为完善和标准化的方法。
-----	-------------	---

1.2	将科技融入到政策的制定与发布过程中	在政策的制定和实施过程中，及早考虑ICT能力建设，确保政策决定以最有效和最及时的方式发布，并充分认识和理解决策机会成本。 提高更多APS员工的数字文化素养。
1.3	提高政府项目的下达能力	在APS及其合作伙伴之间，建立更有效地管理和推动ICT项目和工程的能力。
1.4	增强ICT业者的技术能力	基于现有的ICT人力资源规划方法，更好地利用APS机构现有员工的ICT技能。

#### 4. 战略行动二：提升服务水平

政府利用ICT简化和整合面向个人和企业的服务，提升服务水平，同时确保服务安全和保护隐私。

APS致力于改善其所提供的服务，其愿景是，不依赖于任何政府部门的内部组织结构，协同各部门间的业务处理，为人们提供简单、易用的服务。这些服务将通过以australia.gov.au为主要登录点的少数几个网站来提供。

在确保安全和保护隐私的前提下，公众可以允许机构共享其数据，实现信息的“一次登记，多处使用”。久而久之，人们在整个澳大利亚、各州以及当地政府辖区之间都能享受无缝衔接的服务。

在线服务将变得更加简单、易用。依靠现有的技术，人们能够以最短的时间，按照自身的需求完成事务处理。特别是国家宽带网（National Broadband Network, NBN）的普及，使得为包括农村和偏远地区在内的所有澳大利亚个人和企业提供新的在线服务和移动服务成为可能。

如果人们愿意把交易信息与多个政府机构挂接，他们可以通过单点登录的方式获取跨部门的政府服务。更进一步说，自动化的处理程序提供和支撑信息和服务的传递。

同时，利用已发布的标准和协议，澳大利亚的企业将可以在线处理更大范围内的与政府相关的事务，简化与政府打交道的过程。

##### 提升服务水平的行动计划

2.1	提供简单易用的在线服务	建立自动化的在线服务。当有任何信息变更时，人们可以及时告知政府。例如，居住地址等。随时更新政府服务目录，帮助人们找到他们需要的服务。 为所有的澳大利亚政府网站创造更加一致的用户体验环
-----	-------------	--

		境。 改进服务界面，使人们在一个网点就能查看到他们与政府之间的所有通讯信息。 为个人和企业提供单点登录功能，实现跨政府部门的信息共享，提供无缝衔接的服务。
2.2	提供更加个性化的服务	开发基于ICT的服务，以收集、理解和表达人们在与政府打交道时的偏好。
2.3	简化政府网站	精简政府网站的数量。 提高对政府网站和在线服务访问和使用的便利。
2.4	增强服务的自动化程度	采用自动化流程来改善公众、社区、企业和政府之间的互动。

### “我的区域”网站

“我的区域”网站已经发展成为澳大利亚政府履行澳大利亚区域发展职责的一部分。

在澳大利亚政府区域发展部、地方政府、艺术和体育部门的联合管理下，“我的区域”网站基于data.gov.au网站，为澳大利亚公民提供了一个查看、检索和可视化他们所在区域政府信息的中心场所。该网站采用Web 2.0技术建设，能够以低成本高效率的方式部署新的功能、数据和内容。

该网站的测试版在2011年8月26日公开发布，在完成用户反馈和测试后，于2012年5月17日推出了第二版，该版本采取措施逐步扩大了对政府开支的报道篇幅，并增加了其他基于地理位置的数据和社会参与的功能。

## （二）提高政府工作效率

“与政府打交道已经成为人们日常生活的一部分，政府的高效运行将提供更多综合的、及时的和有针对性的信息和服务。”

### 1. 未来设想

对信息和通信技术的创新和战略性使用，能够确保更具价值和更有效的政策出台，以充分抓住技术进步所带来的机遇。

政府服务效率将更高、针对性将更强、整合性将更高，人们能享受到更为顺畅和快捷的服务。

人们更加相信澳大利亚公共服务部门所提供的信息通信技术和其他资源能够满足他们的需求。

政府和第三方机构在信息通信方面有针对性的投资，将更大地激励创新和提高效率。

ICT投资应做到考虑周全，提高管理和提供服务的效益，公共部门生产力和全国范围内个人、企业的生产效率。使APS在面对新出现的问题时，更快速地作出应对。

## 2. 如何判断我们取得了成功

- 工业企业和其他相关者是政府服务创新性解决方案的重要贡献者。
- 基于开放标准的技术支撑着政府对政策需求和事件的灵活响应。
- APS购买最物有所值的技术。
- APS的ICT投资能按时，以低成本、按预期的结果来进行，并且能反映出一个政府的整体信息通信技术的活动和能力。
- APS的后台功能将会更加规范和高效。

## 3. 战略行动三：优化投资

制定有针对性和协调性的ICT投资策略，共享资源和服务，可以使投资效益最大化，并提高APS的效率和效益。

APS已经采取了一些措施确保它能够意识到一体化政府的ICT支出策略，和更加了解何时作出支持信息通信技术发展的投资决策。

为了提高ICT投资监管的可操作性和严谨性，APS依照通用效率效用指标评价体系，对各机构的ICT支出进行年度基准化分析。两道审查阶段为政府重大投资决策提供了一个“双阶段”的评估建议。另外，潜在风险评估工具可以协助政府确定存在的潜在风险，并指明是否需要额外的风险保证。

APS机构在ICT领域的活动、投资和规划，尤其是诸如人力资源和财务管理等常见系统，在投资的前期要更加透明。

ICT的年度标准将会更加完善，以提供更加详细的ICT活动、投资和规划信息。使ASP们更加关注于现有能力的重用、完善，以及购买和新建可跨部门使用的新功能，包括如何为较小的机构提供ICT能力。

提高对ICT投资的透明度更有利于政策制定过程。ICT可以帮助决策者了解政策选择的代价和将要采纳的决策可能产生的影响。

例如，使用硬件产品、成品软件、虚拟化和云计算将会带来ICT能力的提升，同时，系统定制化和成本集约化带来效率的提高。

ICT的采购协调也至关重要。APS有大规模购买ICT的优势，这可以减少机构的重复性购买，减少供应商参与采购过程，为政府实现更多的价值。

### 最佳的投资计划

3.1	加强投资监管和信息化水平	增加机构ICT活动、投资和规划的透明度，减少重复。考虑替代方法和风险承受能力，采用性价比最高的解决办法，提高ICT投资效益。
3.2	提高政府整体ICT技术投资水平	制定政府整体ICT投资战略
3.3	加强ICT采购的协调能力	在制定好数据中心等战略的同时，协调好新领域内的ICT采购战略，减少花销，避免重复。
3.4	共享计算资源和服务	使用云计算技术提高政府基于ICT业务的效率和效用。

## 4. 战略行动四：鼓励创新

充分发掘数字经济和新技术的潜力，促进创新和对技术进步的利用。

澳大利亚政府正在实施一个重大的创新规划。工业、创新、科学、研究和高等教育部（DIISRTE），教育、就业和劳动关系部（DEEWR），联邦科学与工业研究组织（CSIRO）和澳大利亚国家信息与通信技术研究机构（NICTA）都致力于为政府和更广泛的经济领域开发具有创新性的ICT解决方案。

APS将依据人们的期望和偏好信息帮政府开发新的服务和改进现有的服务。云计算和NBN等新技术所催生出的新的商业模式，可以建立高效、灵活和能够快速响应的系统，为向公众、社区和企业提供更具创新性的服务做好支撑。

APS应与工业界合作，通过建设技术演示中心，验证新服务的流程，以更好地应对复杂服务所带来的挑战。

APS也会在这些可行的方案进入到市场投标之前，对其进行测试。同时，并从其战略合作伙伴中寻找好的创新方法。

随着政府部门在data.gov.au网站上公布的有效信息不断增加，第三方机构开发的创新服务和应用越来越多，这些都是政府服务的补充。

政府在制定政策和提供服务时，使用Gov 2.0等新的增强与公众交流和互动的方法也将会激励创新，产生一系列适用于公共部门提供服务的新想法。

APS雇员将运用ICT提高运营水平和改善流程，为澳大利亚民众、社区和企业提供更好的服务。

### 鼓励创新的行动计划

4.1	开放ICT开发技术培育创新	以挑战和竞争的方式倒逼创新，并为基于ICT的创新创造机会。
4.2	提供新的、更好的基于ICT的服务	提供更多的基于NBN的政府在线服务。
4.3	及早感知和利用最新的ICT技术	通过与工业界和学术界的合作，识别和抓住新兴技术对政策和服务产生的机会。
4.4	快速地验证和采用新兴技术	快速评估ICT技术在性能、可用性、安全性、保密性和投资方面的风险，促进技术的迅速应用。 推广以机构为基础的创新社区实践，以便新技术和新想法能够被快速部署和进行商业应用评估。

#### 个人电子健康档案

2012年7月1日，澳大利亚政府开始推出了国家电子健康档案系统，公众就能够在该系统上注册后，就可以获得一个电子健康档案。

联邦医疗保险数据，包括MBS、PBS等数据，澳洲器官捐赠注册数据和儿童免疫注册数据，都被已经纳入到了电子健康档案系统中。

医疗服务组织也注册到电子医疗档案系统中，得到授权的医生、护士和组织及组织内部其他合适的使用者都可以通过安全的在线提供入口来查阅病人的档案。

软件供应商开发了能够将病人的临床信息上传至电子健康档案系统的软件实施产品。该健康系统还在不断地完善，以提供更好的服务。对于每个澳大利亚公民来说，拥有一个电子健康档案将会帮助他们更快、更安全和更容易地获得良好的治疗。

新的在线医疗档案系统具有如下主要包括以下关键主要特征：

- 自主选择：个人为了接受医疗服务，在线档案并不是必须的，你可以选择是否创建自己的在线档案。

- 个人控制：病人能够选择将控制何种信息存放在他们的医疗档案中，也能够决定哪些医疗服务组织能够查看或者补充他们的资料，从而保证了自己的隐私提供了很强的隐私管理。

·易于访问：病人和他们的健康医疗提供者医生能够在澳大利亚的任何地方访问他们的档案，这提高了健康医疗服务的速度和敏锐性。

·各健康服务机构现有的临床系统可以通过升级来连接到全国的健康档案系统。

·为了确保病人与信息的精确匹配，系统采用了16位电子医疗服务验证号码等强大的安全控制技术。

·多源信息的统一查看：随着时间的推移，如果病人同意，新的个人医疗档案将能够访问国家和地方各级健康服务系统所产生的信息。

### **（三）鼓励公众参与**

真正开放、互动的政府可以使政策制定的过程更加透明，从而实现真正可持续的、充满活力的社区。个体、社区、企业、非盈利组织应该与政府更加紧密地合作——积极进行对话，协同设计具有创新性的、区域性的政府政策和服务。

#### **1. 未来设想**

更多利益相关者的积极参与将带来新的知识、新的思维和新的经济增长点，产生更加符合当地需求的决策和解决方案。

随着政府信息获取途径的不断改进和其信息获得程度的不断提高，APS机构将会更加透明、开放和互动。

在信息技术的支持下，人们和社区将更积极地进行咨询，参与政策和服务的制定。

政府拥有高质量的数据，掌握充分的信息，在此基础上开发创新性的政策制定方法。

交互式技术的创新性使用为公民社区与政府间的对话提供了更多的途径。

公民将更加了解关于社区的各种决定，物理距离将不是障碍。

通过信息技术，任何地区的公民都将拥有相同的话语权。

政府将与工业界、社区组织和研究组织合作，共同创造和提供服务。

## 2. 如何判断我们取得了成功

- 政府服务和政策切实反映了地方社区的需求。
- 政府服务能够跨越不同机构、司法管辖区、社区和私营部门。
- 工业企业和研究机构能够为新服务和政策的产生做出积极贡献。
- 新的服务和政策能够获得更好的宣传。
- 政府所发布的数据可以产生更大的经济价值。

## 3. 战略行动五：创造知识

通过创造、共享、管理和更有效地使用信息来完善决策制定，推动经济增长，提供符合本地需求的服务与政策。

政府部门管理着大量至关重要的与政策发展和决策制定有关的信息和知识资源。正如Gov2.0工作组所指出的，这些数据具有重要的经济附加值，但只有当能够从中获益的人得到这些信息时，其经济价值才能够被体现出来。

在必要的公共安全、政策和法律允许的范围内，APS也能够获取更有价值的信息，更有效地使用信息和知识资源，使政策制定过程获得更充分的信息，并根据需要优化服务，使政府运转更加流畅。

APS还将更广泛地使用位置信息，使政策建议、服务的设计和提供获得更充分的信息支撑。

更多地了解用户需求、喜好和活动将使服务更具针对性，并进一步促进服务自动化的实现。服务自动化意味着人们在依法履行义务享受权利时，将不再需要同政府机构进行直接接触。

APS将使用约定的标准和构建技术从内外部收集数据信息，并进行发布，对信息资源和知识进行解释，用以完善政策制定和改进服务提供方式。

这将包括使用改进的数据分析和可视化工具。APS将继续通过让人们和企业从data.gov.au网站获取数据的方式来向政府提供支持，从而依照《开放政府宣言》来推动更大程度的公开和透明。政府数据可获得性的不断增强，将优化其经济价值和社会价值，并使第三方能够运用信息、知识资源进行创新并创造附加价值。

### 创造知识的行动计划

5.1	创建商务智能	在确保安全和隐私的同时，增强对客户需求的全面了解，从而提高服务的针对性。 APS员工接受咨询，从操作层面，对政策的制定和服务的提供进行解释。
5.2	使用位置信息	制订对跨部门位置信息的使用标准和机制。
5.3	开发数据分析工具和平台	在政府内部构建收集、共享和分析用户信息的工具，洞悉发展趋势，辅助政府决策。
5.4	发布公共部门信息	继续做好GOV2.0网站政府数据的公开发布，拓展其应用，共享信息和知识资源，释放经济价值和社会价值。

## 4. 战略行动六：有效合作

加强网络基础设施建设，增强合作伙伴关系，有效使用各种技术让更多的公民社区参与到政府政策的制订和服务过程中。

APS将依靠现有的合作伙伴关系寻求更广泛的政府内外合作。而新技术的出现将可以更好地支持公民、社区和企业之间具有针对性的协商。APS还将与各种媒体和社团进行对话，使用产生的信息发现现有的需求和未来的发展趋势，提高服务水平、完善政策制定，最终推动政务管理的创新。

交互式技术使各种专业社团得到迅速发展，提高了他们对问题的认识和解决问题的能力。

社区组织在互联网上挖掘满足其需求的最有价值的信息。互联网还能够帮助人们找到每个学科领域内的知识渊博和最有价值的贡献者，包括具有国际学术声誉的专家和掌握地方社区重要事务经验的专家。

APS将更有针对性地使用一系列技术，并通过在线工具和技术展示项目与商业界、学术界和其他专家群体一起合作，应对服务提供方面的挑战。

### 有效合作的行动计划

6.1	强化外部合作网络	使用各种在线工具有针对性地增进与公众和业界的交流，完善政策制定、提高服务水平。 积极参与外部博客论坛，促进社区广泛参与。
6.2	加强政府间的合作能力	基于通用商业流程创建在线技术社区，开发和共享标准化的方法。 建立APS职员与公民社区之间的在线合作机制。
6.3	为政府合作建立所需渠道	探索如何与工业界、学术界、公民社区、非盈利部门、第三方代理机构和为政府服务的经纪人建立战略合作伙伴关系，为政策建议和服务提供方式的选择提供充分的信息。

## 五、执行管理

### （一）时间表

本战略制定了2015年以前，APS使用ICT的发展方向。这份实施计划提出了一系列将被实施的项目，支撑2015年战略目标的实现。该战略中工作规划的实施情况将得到信息通信技术管理秘书委员会（SIGB）的及时评估和审查。

### （二）管理

SIGB负责促进政府对ICT的整体利用，并就ICT的投资战略和相关事务为政府提供建议。同时，SIGB还负责监督该战略的整个实施过程。

SIGB将继续在ICT的优先发展、统一投资和统筹安排等方面给予政府和相关机构大力支持。在征求总理内阁部（PM&C）部长的前提下，SIGB主席将会就关于统一政府的议案与全体成员进行商榷和讨论。

SIGB还将继续就相关话题与外部的利益相关者保持对话，使其及时了解政策的变化趋势和新技术应用的机会。具体而言，将包括遗留系统的过渡、传统网络的移动化、令人鼓舞的数字交互技术和更大的网络互联规模。

本战略的制定将使政府在ICT的统一管理方面，更加注重成本管理、资金投入和能力建设等的透明度，以此减少重复服务和全政府范围内的ICT采购。

鉴于商业价值对政府所起到的示范性作用，SIGB将继续确定在标准化、集约化和通用方法等方面应该优先发展的领域。SIGB还将监督政府统一的ICT战略的部署，提供比各机构单独制定规划更为完整和完善的成果。

首席信息官委员会（CIOC）负责向SIGB报告技术、运营和相关商业问题等ICT事务，并向SIGB提出建议和指导性意见。

此外，跨区域的ICT事务将继续由跨区域的首席信息官联席委员会（CJCIOC）负责监管，该委员会主席由澳大利亚政府的CIO出任，由各州、地区政府的首席信息官或同等职务的人员组成。

### （三）组织机构

财务管理和审计机构（FMA）负责落实战略实施方案。澳大利亚的国防和情报机构负责实施战略制定的某些ICT系统项目，这些项目涉及到相关行政、财务、人事以及其他专业性不强和无防御能力的部门。

SIGB将为特定领域的项目任命项目主导机构。这些机构作为指导者与其他机构分享专业知识和经验，确定实施计划时间表和预期成果。

### （四）澳大利亚政府信息管理办公室

澳大利亚财政部下属的政府信息管理办公室（AGIMO）负责提出ICT发展建议和交付ICT服务，确保政府向公众、社区和企业提供更优质、高效的服务。同时，向SIGB和政府倡导该战略的重要性，并支持SIGB发挥其在战略实施上的统筹协调和监管角色。AGIMO下属的一个小型专项管理办公室将协助SIGB对战略的实施进行监管。

AGIMO负责管理和协调ICT的采购、投资，以及ICT的重要预算提案的担保流程。同时，通过澳大利亚政府的网络入口和相关在线服务，AGIMO还负责管理政府信息和服务的提供。

AGIMO负责确定在诸如标准、平台、应用软件、基础架构、业务流程等领域所采取的通用方法，并就此向SIGB提出建议。

AGIMO将继续与相关机构密切合作，并发挥主导作用。促进与PM&C，在数字生产力发展议程、网络政策构成等问题上的合作，以及与宽带、通信和数字经济部在数字经济领域内的合作。在数字生产力发展议程指导下，提高政府向公民提供服务的能力。

在支持实现整体型政府建设目标方面，AGIMO将继续致力于发掘和增强政府部门对架构、工具和相关资料的意识能力。

在具体实施方面，AGIMO将加强与政府内外相关者的紧密合作，以促进战略的实施。相关者包括各机构的首席信息官、国家安全顾问、澳大利亚政府安全组织、信息专员、ICT供应商、ICT行业代表团体和非营利性部门。会同相关机构一起制定具体的实施办法，突出战略优先发展领域，提高生产效率。同时，也加强与CJCI0C在有关政府ICT战略方针跨区域实施方面的合作。在政府管理、信息化

和服务等ICT的产业化应用领域，AGIMO将继续与国际组织和其他行政辖区机构保持密切关系。

## 六、成功标准（2012年-2015年）

下面的表格阐述了该战略的三个优先发展领域，及其策略行动、成功标准和执行时间表。

提供更优质的服务		
	2012年	2015年
能力建设	澳大利亚公共服务部门对自身ICT的总体能力建设情况有清晰的认识，抓住机遇，改善服务，节省开支。	相关机构能够共享和重用常见的业务流程、模式和标准，提高服务的一致性。
	APS互联网网关更稳定和更容易管理。	常见的业务流程支持更好的共享能力，支撑提供面向个人和企业的更优质的服务。
	APS制定的ICT技术和职业发展规划使其成为ICT从业者的首选雇主。	对ICT因素的考虑能够改善政策和服务。
		APS员工通过ICT能够更好地向政府提供专业建议、向个人和企业提供高水平服务。
服务优化	政府网站更加易于使用和导航。	人们能够对政府在线服务进行个性化选择，节省处理政府事务的时间和精力。
	个人和企业使用政府在线服务时，更加安全、稳定和易用。	实现政府服务自动化，服务更加顺畅，行政成本得到节约。

	<p>越来越多的政府服务通过移动设备提供，人们能够更方便地处理APS事务。</p>	<p>代理机构达到“网络内容无障碍指南(WCAG) 2.0”所规定的双A水平，政府网站更容易访问。</p>
--	---	---

提高政府工作效率		
	2012年	2015年
优化投资	<p>对整个ICT投资的清晰认识是ICT决策的依据。</p>	<p>标准化方法得到认可，节约了后台办公的成本。</p>
	<p>APS机构继续探索采购高效技术的方法。</p>	<p>改善数据中心管理和合理使用云计算服务，减少APS机构的经济和环境成本。</p>
	<p>更好地了解APS机构在ICT方面的投资能力，使ICT的投资决策更有针对性，减少重复，降低成本。</p>	
	<p>APS机构在充分考虑经济价值和安全的前提下，尽量更多地使用云计算，改善运营和降低成本。</p>	
鼓励创新	<p>作为国家数字经济战略项目，国家宽带网络(NBN)能够为人们提供更优质的服务。</p>	<p>阻碍机构内部利用ICT技术进行创新的内部障碍被彻底清除，更多更好的想法不断地改善服务的质量。</p>
	<p>与工业界、学术界和研究机构的合作伙伴关系，为政府的服务和运转提供了创新性的解决方案。</p>	<p>新兴ICT技术的使用将带来更优质的服务，并改进政府运作方式。</p>

鼓励公众参与		
	2012年	2015年
创造知识	APS机构利用基于位置的信息改善政府服务。	APS机构使用基于位置的信息为个人和企业量身订做个性化服务。
	公共服务机构对数据的分析利用能力得到增强，为服务提供和决策制定带来了新的机遇。	高效使用政府数据，变革服务和政策制定，带来更有效和更有针对性的政策反馈。
	公民社区利用公开发布的政府数据创造更大的价值。	
高效协作	社会化媒体的使用反映了当地社区对服务和政策制定的需求。	APS机构定期与业界接触，增强ICT技术推进项目的活力。
	APS机构广泛使用社交媒体和其它工具，提供更具个性化的社区政策和服务。	
	加强与工业界和其他利益相关者的接触交流，改进APS在ICT方面的政策和项目。	