

## 1. 引言

1.1 全球不少地方的政府正致力構建電子政府，因為政務電子化不僅有助提升管治水平，還可以藉此與市民/商界建立更緊密聯繫，<sup>1</sup>讓生活的環境更便捷自如。美國早在1993年已着手開拓多種電子渠道，方便普羅大眾獲取各式各樣的政府資訊。近年間，世界各地政府進一步拓展資訊及通訊科技的應用，為施政帶來多重效益，不但精簡了工作流程及決策過程，且促進與公眾網上互動，更為業界開放數據以推動研發和創新。政府進行數碼轉型在提高其運作效率、成效及透明度這3方面所能帶來的裨益，詳見於**附錄1**。

1.2 過去數年間，香港政府曾推出多項重大政策措施，進一步推動電子政務發展，當中包括(a)在2018年革新開放數據政策，促使各政策局及部門(“局/部門”)以機器可讀的格式開放更多數據集，以供公眾使用；(b)在2020年推出“智方便”流動應用程式，讓用戶可使用單一數碼證明，登入和瀏覽約260項政府網上服務；及(c)在2022-2023年度財政預算案中撥款6億港元，在未來3年進行全面性的電子政府審計。然而，香港在一項有關電子政務的國際調查排名中，雖曾在2000年代佔據前列位置，表現出色，但其後卻無以為繼(圖1)。有見及此，社會上要求政府制訂一套關鍵績效指標(key performance indicators)，以監察數碼化工作的實施進度，並在各部門設置一名數據主任，協調部門內部及跨部門的數據管理工作。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 電子政府亦可稱為“數碼政府”或“數字政府”，一般定義為將資訊及通訊科技廣泛應用於政府所推出及提供的資訊及服務上的舉措。電子政府除見於政府內部運作外，亦涵蓋政府向公眾提供的資訊及服務。根據United Nations (2022)，電子政府具體可展現於“政府提供的網上服務”，以至“政府與市民、商界及其他機關以電子方式就資訊及服務進行的交流”。

<sup>2</sup> 請參閱Internet Society Hong Kong Chapter (2022)及Tang (2022)。

圖1 —— 香港在早稻田大學歷年調查中的排名變動<sup>(1)</sup>



註： (1) 日本早稻田大學數碼政府研究所(Institute of Digital Government of Waseda University)每年進行調查，針對全球應用資訊及通訊科技的先進地方，就其發展電子政務的進度排名。根據研究所網站的調查數據，香港曾在2005年及2008年躋身全球十強之列，但其後排名卻跌出十大之列。

資料來源：Waseda University Institute of Digital Government (2022)。

1.3 在亞洲，新加坡政府早在1980年代已着手實現各部門行政電腦化，為電子政務發展踏出第一步。其後到了2010年代，當地的電子政務之旅出現兩個新里程碑：(a)在2014年出台名為“智慧國家”倡議(Smart Nation initiative)的國家策略，提出多項相輔相成的計劃，藉此推動新加坡發展數碼政府、數碼經濟及數碼社會；及(b)在2018年出台“數碼政府藍圖”(Digital Government Blueprint)，勾劃出政府對公營部門數碼化轉型的鴻圖大計。該藍圖除了提出“以數碼為核心”(digital to the core)及“用心服務”(serves with heart)這兩項指導原則，還訂下15項關鍵績效指標，引領新加坡逐步發展電子政務。

1.4 在內地，推動構建數字政府同樣被視為國家重要策略，以充分利用其獨有的創新生態圈，以及市民使用流動商務/電子支付服務的普及化。<sup>3</sup>在2016年，中央政府出台新的“互聯網+政務服務”政策綱領，提出要加強中央和地方政府推動電子政務的角色，以構建便民服務“一張網”。廣東省就此自2017年起大力推動建設數字政府，多措並舉深化資訊及通訊科技應用，以提升

<sup>3</sup> “電子政府”在內地稱為“數字政府”，在本資料摘要中兩詞彙交替使用。

省政府的政務能力、管理能力和決策能力；其中尤以兩個一站式流動平台廣受市民歡迎，分別為辦理與民眾生活相關的政務平台“粵省事”；及為企業提供涉企服務的政務平台“粵商通”，兩平台均能夠體現“最多走一次、跑一趟”的便民利企精神，免卻民眾為辦事要在多個窗口/機關之間往來奔走的問題。

1.5 應林琳議員的要求，資料研究組擬備了本**資料摘要**，研究選定地方政府為發展電子政務推出的措施，以及電子政務的應用情況。本文首先回顧香港發展電子政務的歷程，當中包括政府為推動數碼化而訂下的多項政策措施及行政架構、數碼服務的應用，以及面對發展電子政務的挑戰，其後分析新加坡及廣東省的類似經驗，並從中探討可供香港借鑒之處，助力本港推展電子政務。

## 2. 香港

### 香港電子政務歷程與政策措施

2.1 在1998年11月，政府首次發表以“數碼21”為主題的資訊科技策略(“數碼21’策略”)，並提出一系列策導香港發展成為領先數碼城市的舉措。<sup>4</sup>在電子政府首階段發展所推出的措施，涵蓋以“提供網上資訊”及“促進電子交易”為重點的電子政府服務。其後，政府相繼發表2001年、2004年及2008年更新“數碼21”策略<sup>5</sup>，以配合日新月異的科技發展及不斷轉變的社會需要，期間推展電子政府的策略重心亦有所改變，由最初以政府為本的定位，逐漸採取以民為本的方式提供服務，強調“用戶參與”及“資訊管理”。

---

<sup>4</sup> 在此之前，政府在1990年代初期開始推動將公務員的工作電腦化。在1989年新成立的資訊科技署，為其他政府部門提供資訊科技發展及推行服務。請參閱Burn & Martinsons (eds.) (1997)。

<sup>5</sup> 根據審計署(2018)，政府自2008年起沒有更新“數碼21”策略，也沒有公布任何新的策略，2008年“數碼21”策略是政府網站上所公布的最新策略。

2.2 及至2017年12月，政府公布《香港智慧城市藍圖》，提出重點發展6大範疇，<sup>6</sup>藉此將香港構建成為世界級智慧城市，而發展“智慧政府”正是其中一環。有關“智慧政府”的舉措，包括透過一站式入門網站開放更多公共及私人數據，以及構建智慧城市基礎設施。在2020年12月，政府公布《香港智慧城市藍圖2.0》，提出超過130項智慧城市措施，其中與“智慧政府”相關的新措施包括：(a)開發“電子資料呈交及處理系統”，以接收和處理建築圖則；及(b)推出電子牌照服務計劃，以期在2022年年中前將大部分牌照申請電子化。

2.3 政府的數碼化工作近年再創新里程，在2018年訂立有關開放政府數據的新政策，規定各局/部門除逐步開放數據供公眾免費使用，還要每年發放年度開放數據計劃，並列出在未來3年及已於公共資料入門網站——“資料一線通”(Data.Gov.HK)開放的數據集。

2.4 最近，政府在2022年12月公布《香港創新科技發展藍圖》，為未來5至10年的香港創新科技發展，制訂清晰的發展路徑和系統的戰略規劃，當中的政策措施包括加快建設智慧政府，以此提升政府服務效率，並提議進一步加快推行數字政務服務、擴大“智方便”的應用、促進數據互通和先進科技應用。政府歷年推動本港電子政務發展的各項措施，載於**附錄2**。

### 實施電子政務的行政架構

2.5 建設電子政務是一個持續不斷的工程，靠賴所有政府部門努力不懈拓展經營。不少地方發展電子政務時採取的大方向或一般做法，是在政府內部設立領導及協調機制，負責統領及督導參與相關工作的部門。在香港，創新科技及工業局(“創科工業局”)<sup>7</sup>轄下的政府資訊科技總監辦公室(“資科辦”)，負責統領政府內部執行與資訊及通訊科技相關的職能，亦擔當主要推動者的角色，支援其他局/部門發展以數據主導的電子政府服務。除資科辦外，創科工業局之下的效率辦亦為市民提供電子服務，

---

<sup>6</sup> 該份為期5年的藍圖，在“智慧政府”、“智慧出行”、“智慧生活”、“智慧環境”、“智慧市民”及“智慧經濟”6大範疇下，共提出了76項措施。

<sup>7</sup> 創科工業局前稱創新及科技局，負責為香港制訂全面的創新及科技政策。創科工業局下設創新科技及工業科，並監督創新科技署、資科辦及效率促進辦公室(“效率辦”)的運作。

並協助推動其他局/部門應用資訊及通訊科技，以改善政府服務。

## 政府數碼服務的應用

2.6 除了推出支援政府機構數碼化的政策及措施，香港亦透過應用各類資訊及通訊科技發展電子政務，以方便市民輕鬆地獲取所需的公共資訊和服務。下文各段重點闡述政府歷年來推行的各項主要措施。

### *香港政府一站通*

2.7 政府在2007年推出的一站式入門網站——“香港政府一站通”，旨在方便市民搜尋及獲取政府網上資訊及服務。及後在2010年，當局在“香港政府一站通”之下推出以帳戶為本的個人化平台——“我的政府一站通”，讓登記用戶可登入網站一次過使用多項個人化電子政府服務。

2.8 在2019年年底，政府推出“香港政府一站通”入門網站革新版，藉加強網頁功能以提升效率，以求更方便市民使用。例如，網站將多種常用政府表格及電子服務集中一處，讓用戶可按類別(如“更改地址”、“申請政府職位”等)或生活事項(如“買樓和搬家”、“退休”等)，搜尋所需選項。此外，網站亦提供“Bonny”聊天機械人服務及分享功能，後者讓用戶通過Facebook、Twitter、微博及微信等社交平台分享資訊。

### *開放數據*

2.9 在開放數據計劃下，各地政府以機器可讀及“應用程式介面”(API)<sup>8</sup>的格式，在網上發放數據供公眾免費使用。社會各界可利用這些數據，開發各種流動應用程式，為市民提供創新的網上服務。在香港，政府最初於2011年推行試驗計劃，透過一站式公共資料入門網站發放公共資料，其後將計劃恆常化，網站變成供公眾使用的永久平台。在2018年9月，資料辦公布新的開放數據政策及指引，除了要求各局/部門須在公共資料入門網站逐步開放更多數據集，還鼓勵公私營機構自發參與

---

<sup>8</sup> “應用程式介面”或API(Application Programming Interface的縮略語)是軟件之間的橋樑，可讓兩個或以上的電腦程式互聯互通。

計劃。由於新政策的推動，公共資料入門網站發放的數據集數目，在2018年12月至2023年1月底期間，由3 300個銳增至超過5 130個，增幅越50%以上。

### *Wi-Fi連通城市計劃*

2.10 Wi-Fi網絡普及化，除了可配合政府提供各種電子服務，還可讓多個用戶同時使用同一政府服務。在2014年，政府與多個公私營機構合作，以一個通用的Wi-Fi品牌“Wi-Fi.HK”，為市民及旅客提供完全免費或設有時限的免費Wi-Fi服務。至於“Wi-Fi.HK”熱點數目，已由2014年的5 000多個，激增至現時超過46 000多個，覆蓋政府場地、公眾電話亭、咖啡店、食肆、店舖、購物商場、旅遊景點、銀行、酒店，以至主題巴士。

### *“智方便”*

2.11 政府在2020年12月底推出“智方便”流動應用程式，讓登記用戶透過可靠的身份認證功能登入程式的網上戶口，以接達由公私營機構提供的各類網上服務、<sup>9</sup>進行網上交易，以及使用內置的“填表通”功能<sup>10</sup>及進行數碼簽署。智方便平台現已有超過160萬登記用戶，他們可從平台上選用由46個政府部門和公營機構，以及12個私營機構提供的約260項網上服務。

### 香港發展電子政務的挑戰

2.12 自2018年實施新的開放數據政策以來，各局/部門已透過公共資料入門網站，開放逾1 800個涵蓋不同範疇的新數據集。<sup>11</sup>儘管香港開放數據整體情況有所改進，但有評論關注到，單靠

---

<sup>9</sup> 網上所提供的公共服務，包括2019冠狀病毒病疫苗接種紀錄及電子檢測紀錄、醫健通、稅務易、續領車輛牌照、申請在職家庭津貼等服務。至於私營機構提供的服務，則包括開立流動銀行戶口、查核電費及煤氣費帳單，以及申請投保。

<sup>10</sup> 用戶使用“填表通”功能，可自訂儲存不同的個人資料，例如姓名、性別、香港身份證號碼、出生日期、住址、聯絡電話及帳單地址等資料，以供系統代為填寫各類表格，用戶因而可省卻重複為各類申請填寫相同資料的時間。

<sup>11</sup> 在香港互聯網協會發表的《香港開放數據指數2021/2022》評估報告中，香港於公共資料入門網站一項中獲得64.5的評分，較一年前同期上升6.9個百分點，反映開放數據情況有所改善。

推動各局/部門發布更多數據集的舉措，或不足以應對大數據時代的挑戰及釋放數據價值的需要。根據在2022發表的“全球數據指標”(Global Data Barometer)報告，<sup>12</sup>香港在“數據管治”(data governance)方面的整體得分(37.5)，遠低於“數據可獲得程度”(data availability)(52.9)及“數據能力”(capability)(58.2)<sup>13</sup>這兩大支柱的得分。部分持份者就此認為，“數據管治”表現欠佳，反映出政府既沒有訂立積極進取的框架方便數據共享，<sup>14</sup>亦缺乏高層次的管治體制，確保在電子政務發展過程中做好協調及領導工作。<sup>15</sup>

2.13 此外，亦有關注意見指出，政府就電子服務進行績效衡量時，或有需要加強了解和掌握用戶體驗。<sup>16</sup>用戶是電子政務的核心服務對象，就此全球不少地方的政府會定期收集數據，以便更深入了解公眾對使用電子服務的需求和期望。在香港，效率辦進行的用戶滿意度調查，只評估公共服務的整體表現，並沒有收集市民對電子政府服務的個人意見。<sup>17</sup>此外，不少政府部門的網站並未設有用戶意見調查，以收集反饋意見。

2.14 鑒於上文所述，社會上有呼聲要求政府加強各局/部門在收集、管理、共享、發布及使用數據多個環節的工作，並在衡量電子服務的績效時，引入更多以用戶為本的元素。持份者建議的主要政策方案及措施包括：

---

<sup>12</sup> “全球數據指標”報告針對全球109個國家/地區政府，評估它們如何藉發布及使用公開數據，以提升問責性、促進創新發展及對社會的影響做出貢獻。

<sup>13</sup> 數據能力指一個地方是否具備所需的能力、互連基礎設施、技術及體制等條件，建立、共享及使用數據以造福社會。

<sup>14</sup> 根據 Global Data Barometer (2022)，政府除了在1996年制定了《個人資料(私隱)條例》(第486章)外，就與數據相關推行的政策措施，大多屬行政舉措，並沒有以立法方式推行。

<sup>15</sup> 在香港，資料辦及效率辦均為創科工業局轄下的政府部門。這情況有別於南韓及新加坡等海外地方的做法，兩地發展電子政務的主事行政機構，均向最高領導人——總統或總理負責。新加坡實施電子政務的行政架構，詳載於下文第3.5段至3.7段。

<sup>16</sup> 例如，請參閱 Youth I.D.E.A.S. (2018)及 Internet Society Hong Kong Chapter (2022)。

<sup>17</sup> 效率辦在2019-2020年度進行最後一次用戶滿意調查後，已沒有繼續進行相關調查。

- (a) 設立訂有明確職權範圍的高層次政府架構，統領所有局/部門開發新的電子服務。由此產生的強有力領導及貫徹執行力，應有助政府以“整個政府一盤棋”的全局觀，制訂出整體數據管治架構，以推動政府內部所有局/部門通力協作；
- (b) 香港應仿效紐約市及其他地方的做法，引入有助促進政府數據共享的法律框架；該等地方訂立的《開放數據法》(Open Data Law)或相若法例，強制規定設有單一入門網站為公眾提供所有公共數據；<sup>18</sup>
- (c) 確立清晰的數據管治願景及目標，並制訂涵蓋數碼使用率及用戶滿意度等多方面的關鍵績效指標，以便監察電子政務的實施進度。在執行層面，政府可在每個部門設置一名數據主任，以協助發展相關政策，從而提升部門內部及跨部門數據管理工作的成效；及
- (d) 透過公務員培訓處、公務員學院及資科辦，加強籌辦與資訊及通訊科技有關的培訓，藉以提升公務員的數據素養(data literacy)和技能，從而構建公營機構的數據主導文化。

### 3. 新加坡

3.1 新加坡在多個智慧城市及電子政務的國際排行榜中，多年來位居世界前列，其中IMD-SUTD智慧城市指數(IMD-SUTD Smart City Index)更自2019年首度編製以來，連續3年將新加坡評為全球智慧城市之首。<sup>19</sup>至於上文第1.2段所述由早稻田大學進行的世界數碼政府排名調查(Waseda University World Digital Government Ranking Survey)，新加坡亦自2005年該調查首次進行以來，一直躋身全球前四強之列，同時穩佔亞洲榜首位置。此外，在2022聯合國電子政務調查(2022 United Nations

---

<sup>18</sup> 請參閱Global Data Barometer (2022)及Tang (2019)。

<sup>19</sup> IMD-SUTD智慧城市指數由瑞士商學院——國際管理發展學院(Institute of Management Development, 簡稱“IMD”)及新加坡科技設計大學(Singapore University of Technology and Design, 簡稱“SUTD”)共同編製，旨在評估世界各地居民對其所處城市應用科技的觀感。

E-government Survey)<sup>20</sup>，新加坡在全球排名第12，在亞洲則排名第2。

### 新加坡電子政務歷程與政策措施

3.2 新加坡政府早在40多年前，已着手進行數碼化轉型(詳情見於**附錄3**)。當地在1980年代初期推行的公務員電腦化計劃(Civil Service Computerisation Programme)，目標是實現政務自動化及減少紙本作業，藉此提高內部運作效率。政府及後在1990年代末期至2010年代中期，相繼推出多份電子政務總綱計劃(e-government masterplans)，包括第I期及第II期電子政府行動計劃(E-Government Action Plans I & II)、“整合政府2010”(iGov2010)及“電子政府2015”(eGov2015)，聚焦與私營機構互通及接通互聯網服務。至於在2014年出台的“智慧國家”倡議，更提出全面的智慧城市策略，以數碼政府、數碼經濟及數碼社會作為3大支柱，為新加坡城市生活的各個環節進行數碼轉型，而當局亦為每個支柱制訂框架文件，以作支援。

3.3 自1980年代初期先後推出的6份電子政務總綱計劃，落實以按部就班的方式，貫徹推動新加坡的電子政務發展，先從提高公共服務效率開始，然後開展以“整個政府一盤棋”的模式推行電子政務，繼而轉向提高市民/商界在數碼轉型過程的參與度，而上述各項元素在最新的“數碼政府藍圖”中均有着墨。“數碼政府藍圖”在2018年6月公布，並在2020年12月更新，是新加坡實現“智慧國家”倡議之下數碼政府願景的框架文件，當中勾劃的5年路線圖，引領新加坡公營部門提供“以數碼為核心”和“用心服務”<sup>21</sup>為目標的公共服務。為此，“數碼政府藍圖”提出以下涵蓋6大方面的策略：

---

<sup>20</sup> 聯合國電子政務調查是一項涵蓋聯合國全體193個成員國的排名調查，旨在評估各國政府利用資訊及通訊科技提供(a)網上服務和(b)推動市民參與公共政策的狀況。

<sup>21</sup> 為實現“以數碼為核心”的願景，所有政府機構均須力求端到端(end-to-end)數碼化，即將數碼化貫徹落實於政策構思及規劃、運作管理，以至服務提供的每個環節，務求政務數碼轉型發揮最大效用。至於“用心服務”的數碼政府，則以更大同理心服務市民，包括在設計公共政策和服務時以多元化、無縫接軌及個人化為目標，讓全民受惠其中。

- (a) 加大力度整合與市民及商界息息相關的網上公共服務；例如以用戶為本的方式進行服務旅程配對 (service journey mapping)，<sup>22</sup>針對市民在人生不同階段及重要里程碑的生活所需，為他們提供適切的網上政府服務；
- (b) 力求政策執行與科技更緊密結合；例如在各政府部門設有數碼策略總監 (Chief Digital Strategy Officers) 一職，領導部門內及其下機構執行數碼化計劃，及與負責提供技術支援的資訊科技總監 (Chief Information Officers) 緊密合作；
- (c) 重整政府的數碼基建設施；例如構建新加坡政府科技棧 (Singapore Government Technology Stack)，開發一套可供各政府部門共享的軟件及數碼基建設施，以助提升開發數碼應用程式的效率及共用性；
- (d) 建構可靠、安全及應變能力強的運作系統；例如制訂網路安全策略，以保護政府所建的資訊及通訊科技基礎設施和智慧系統；
- (e) 提升公職人員的數碼能力，讓他們在設有數碼裝置的辦公地方工作自如，且有能力在日常工作上創新；例如成立“資訊通信技術及智慧系統卓越中心”(Centre of Excellence for Infocomm Technology and Smart Systems)，以加強公營部門的內部數碼能力；及
- (f) 本着“與民共創”(co-creating)的精神鼓勵市民及商界參與數碼建設工作，以提升科技的應用程度；例如推出多個參與平台，一方面了解市民及商界的服務需求，及與他們一同創建解決方案，另一方面與業界攜手協作，開拓能獲廣泛採用的新服務。

---

<sup>22</sup> 舉例而言，在服務旅程配對模式之下，政府主動為育有幼兒的家庭提供一站式的個人化支援服務，讓父母可透過精簡流程使用網上政府服務及獲取資訊，例如在網上辦理嬰兒出生登記及查詢幼兒服務。

3.4 為落實上述願景及策略，新加坡政府設計了涵蓋7個主要範疇<sup>23</sup>的15項關鍵績效指標(附錄4)，並致力在2023年年底前達標。訂出這些可量度成果的關鍵績效指標，除了有助監察公營部門的數碼化進程，亦反映出政府重視公眾對施政透明度及問責制的訴求，為此更積極地作出回應。

### 實施電子政務的行政架構

3.5 為配合以“整個政府一盤棋”的模式發展電子政務，新加坡政府在2017年5月將多個與電子政務相關的機構整合，並在總理公署(Prime Minister's Office)下設立智慧國及數碼政府署(Smart Nation and Digital Government Office，下稱“SNDGO”)。<sup>24、25</sup>新加坡政府技術局(Government Technology Agency，下稱“GovTech”)亦被納入總理公署，作為SNDGO的執行機關。GovTech在2016年成立，原先是隸屬於通訊及新聞部(Ministry of Communications and Information)的法定機構。此外，政府成立了負責中央統籌的主體機構——“智慧國及數碼政府工作團”(Smart Nation and Digital Government Group)，以統領GovTech及新近成立的SNDGO。

3.6 GovTech獲賦權負責執行政府開發新科技的工作，並肩負建立和加強公營部門的內部數碼能力的任務。該機構亦定位為政府的“資訊通信技術及智慧系統卓越中心”，負責發展政府在以下6方面的數碼能力：應用程式設計、數碼科技發展及應用、

---

<sup>23</sup> 關鍵績效指標涵蓋(a)持份者對數碼服務的滿意度；(b)端到端數碼選項(例如政府服務提供電子支付選擇的佔比)；(c)端到端數碼交易(例如以電子方式支付的交易佔比)；(d)數碼能力(例如具備基本數碼知識水平的公職人員數目)；(e)具革新意義的數碼項目；(f)人工智能、數據及數據分析；及(g)商業雲端平台轉移等範疇。

<sup>24</sup> SNDGO在成立時，人手分別來自智慧國事務署(Smart Nation Programme Office)、財政部的數碼政府處(Digital Government Directorate)，以及通訊及新聞部的政府科技政策處(Government Technology Policy department)。在2014年11月成立的智慧國事務署隸屬總理公署，負責統籌參與將科技應用於市民服務的政府機構的工作。

<sup>25</sup> 新加坡進行架構重組的契機，據悉是要加快推動“智慧國家”倡議，特別是當時政府意識到，數碼化過程進度較預期為慢。一如Woo (2017)所述，“在落實各項‘智慧國家’政策措施時，往往涉及多個公營機構，而不同機構獲指派在不同政策措施上扮演主導角色，以致經常出現行政重疊的情況。”

網路安全、數據科學及人工智能、政府資訊及通訊科技基礎設施，以及感應器和物聯網。最近，GovTech在2021年6月成立專注提升公務員科技能力的培訓機構——數碼實踐學院(Digital Academy)。數碼實踐學院與微軟等一眾科技企業合作，以“從業員對從業員”(Practitioner-for-practitioner)的模式培訓公務員，冀培育出能夠迎接未來挑戰，又對當前與未來科技環境瞭如指掌的數碼領袖，助力加快公營部門的數碼化轉型。在學院受訓的公職人員可入讀多個相關課程，包括專為公共服務而設計的資訊及通訊科技進階訓練課程，涉及範疇包括數據科學及分析、人工智能、開發應用程式、設計思維，以及技術產品設計和管理。<sup>26</sup>

3.7 SNDGO在2018年10月成立政府數據署(Government Data Office)，旨在協助新加坡更有效地將數據變成策略性資產，從而構建出“以數碼為核心”的電子政府。具體而言，政府數據署肩負監督開發政府數據架構(Government Data Architecture)的工作，在該架構之下設有“單一可信資料來源”(Single Sources of Truth)及4個“可信賴中心”(Trusted Centres)，方便政府部門高效及安全地共享及使用數據。新加坡政府已指定若干政府機構作為“單一可信資料來源”，全權負責管理及提供指定的政府主要數據欄目，以供各政府機構作為決策及提供服務之用。有需要的政府機構可從“單一可信資料來源”獲取相關數據，無需自行收集，從而避免數據重複及不一致。至於4個“可信賴中心”，則負責整合“單一可信資料來源”的數據，讓整個政府以安全、高效的方式共享數據。需要跨界別數據集的用户可聯繫相關的“可信賴中心”，而無需逐一向個別“單一可信資料來源”索取數據。

### 政府數碼服務的應用

3.8 在“智慧國家”倡議下，電子政務的目標是帶領政府數碼化邁上新台階，依賴數據驅動數碼轉型，以求政府變得更強大和精簡高效，以及更能回應市民訴求。<sup>27</sup>因此，新加坡鼓勵各政府機構(a)妥為利用資訊及通訊科技，以提供更個人化及迎合市民需求的服務；(b)善用數據分析，務求決策過程更能實證

---

<sup>26</sup> 新加坡公共服務學院(Civil Service College)亦為約153 000名公職人員提供基礎數碼訓練課程。該學院是總理公署轄下的法定機構，負責培訓公職人員如何在工作環境中應用數碼技能，包括如果使用數碼工具推動公民參與，並善用數據進行出深入的政策分析。

<sup>27</sup> 請參閱Luk & Preston (2021)。

為本及以數據為依歸；及(c)依托智慧系統以締造更優質的生活環境。要達致上述3項目標，政府需要開發敏捷的電子政務數碼應用程式，並在開發過程的上游階段，鼓勵服務使用者參與其中，透過與他們坦誠交換意見改善電子服務的設計，使相關程式更切合市民及商界所需。在新加坡，最廣為使用的電子政府應用程式載於**附錄5**，當中大致可分為以下3大功能：

- (a) 便利市民日常生活和企業營運，例如 SingPass 電子政府密碼、SG 生活助手 (LifeSG) 及協助營商的 GoBusiness 網站；
- (b) 優化政府機構所提供的服務及運作，例如一聯通應用程式 (OneService App)；及
- (c) 方便民眾聯繫政府及在網上參與公共事務，例如 REACH、Ideas!、CrowdTaskSG 等平台提供渠道，諮詢市民及商界、尋求他們的反饋意見，並一同創建數碼解決方案。<sup>28</sup>

### 量度電子政務績效及鼓勵用戶參與

3.9 用戶是電子政務的核心服務對象，政府應從用戶為本的角度出發，定期監察各部門的網站及數碼服務的績效，力求在瞬息萬變的科技世界中，更適切地滿足用戶的需求和期望。就此，新加坡推出“全政府分析應用程式”(Whole-of-Government Analytics Application，下稱“WOGAA”)，以便從技術層面、量化指標及用戶反饋這3方面，監察電子政務績效。此外，政府還會每年進行電子政務觀感調查(e-government perception surveys)，以收集用戶瀏覽政府網站體驗的反饋。

---

<sup>28</sup> 在政府努力構建電子化公共參與平台下，新加坡在2022聯合國電子政務調查中的電子參與指數(E-participation Index)排名第3；該指數旨在評估193個聯合國成員國如何使用網上服務，以進行電子信息共享、電子諮詢及電子決策。

## 全政府分析應用程式

3.10 WOGAA平台由GovTech與SNDGO共同研發，旨在為政府提供一套各部門可通用的指標及量度標準，方便它們就所運作的網站及數碼服務的績效，進行實時監察。WOGAA的4大特點如下：

- (a) WOGAA正常運行時間(Uptime)——追蹤數碼服務每日的正常運行時間及停機時間，並在相關部門的網站停機時發出通知；
- (b) WOGAA查驗——從效能、可用性、最佳做法(Best Practices)及資料搜尋能力/優化搜索引擎(Searchability/Search Engine Optimization)各方面給予技術分數；
- (c) WOGAA分析——按多個關鍵指標(例如網站訪客人數、訪客平均瀏覽時間等)，為提供數碼服務的部門作出表現總評；及
- (d) WOGAA用後感——讓相關部門向使用其網站及數碼服務的人士收集反饋意見及評分。

## 年度電子政務觀感調查

3.11 SNDGO與GovTech亦合作進行年度電子政務觀感調查，以量度市民及商界對電子政府服務的接受/使用情況及滿意程度。根據最新的市民/商界對政府數碼服務的滿意度調查，在2021年，受訪市民中有85%表示對政府的電子服務感到非常滿意或極為滿意，而受訪企業的相關佔比亦高達76%。此外，98%的受訪市民同意他們會推薦或鼓勵家人、朋友使用政府數碼服務，而企業受訪者中亦有97%表示他們會向同事及朋友作出同樣推介。

## 用戶參與

3.12 為了開發能夠滿足市民及商界特定需求的電子政府服務，從而吸引他們廣泛使用，<sup>29</sup>GovTech推出兩項舉措，藉此與用戶定期保持接觸，講解政府數碼政策和收集反饋意見、徵集有助改善服務的新構思，以及與他們一同創建數碼解決方案及服務。

3.13 GovTech在2016年推出Tech Kaki，提供一個可供市民參與設計、構建及使用數碼解決方案及服務的平台，從而確保該等方案/服務能夠滿足相關社群的需要。Tech Kaki用戶社群成員來自各行各業、遍及社會各階層，且有志參與科技建設以造福社會。他們積極與GovTech團隊合作，在參加焦點小組討論或用戶測試會時，會就GovTech現有及將會推出的數碼產品及服務提供意見。

3.14 在2018年10月，“智慧國及數碼政府工作團”推出另一項公眾參與計劃——共創智慧國互動平台(Smart Nation Co-creating with Our People Everywhere，下稱“SCOPE”)，藉以在數碼產品開發早期階段讓公眾參與其中。該計劃先向用戶提供數碼產品的試用版以作測試，並收集他們的意見，然後再對產品反覆改良及重新設計，以回應用戶的反饋及解決所發現的問題。自2018年起，SCOPE平台先後進行29次調查，有超過83 000名市民對26個數碼政府項目提出反饋意見。

## 4. 廣東省

4.1 內地政府機關將加快發展建設“數字中國”視為重中之重的策略，藉數碼科技及數據分析的應用，帶動生產方法、生活方式和管治模式的革新。鑒於數字政府是“數字中國”建設的重要組成部分，中央政府自2016年起致力落實“互聯網+政務服務”政策綱領，目標是在數碼科技支撐下，提高管治效率及加強政府和民眾/企業的互動。透過在全國建立電子政務平台，達致公共服務可隨時隨地“網上辦”，而用戶亦可“一網辦理”

---

<sup>29</sup> 由於電子政務成功與否，關鍵在於市民如何看待透過應用新科技提高生活質素的可行性，因此在以民為本的前提下，“與民共創”的政策若能發揮成效，定可大大提高相關項目的成功率。請參閱Valeria (2020)。

各式各樣的個人化服務。根據聯合國電子政務調查報告，中國在2022年全球排名第43，較2016年躍升20位，反映國家近年推動數碼化的努力成果。

4.2 在“互聯網+政務服務”綱領下，地方政府紛紛建立一站式網上平台，力求將各部門所提供的公共服務集中到一個入門網站，讓企業和民眾辦事“一次不用跑”、全程網上辦理，或“最多跑一次”。<sup>30</sup>根據《省級政府和重點城市一體化政務服務能力評估報告》，<sup>31</sup>在各省級政府之中，廣東省在2021年已連續3年奪冠的基礎上，在2022年亦持續保持全國領先水平，一體化政務服務能力穩居前列。廣東省排名高企，反映省政府在多方面努力不懈，包括推動線上線下服務融合發展，以及推出惠民便民的一站式電子政務服務。

### 廣東省電子政務歷程與政策措施

4.3 在2017年12月，廣東省政府召開工作會議，審議並通過《廣東“數字政府”改革建設方案》，成為內地發展電子政務的領跑者。在2018年5月推出的“粵省事”小程序，更將經由不同部門提供的高頻常用民生事項，整合到全省的統一服務平台。省政府其後繼續推動政務服務數字化改革向縱深發展，除了不斷優化“粵省事”，還推出其他應用程式，共同組成覆蓋全面的“粵系列”政務服務平台。

4.4 在落實推動電子政務方面，廣東省在政府工作報告中承諾加快公共部門的數碼化轉型，還制訂了多項政策及指引，為電子政務未來發展定調。**附錄6**臚列各項相關的政策承諾及措施，主要的內容如下：

- (a) 優化政務服務“一網通辦”——建設一站式入門網站，為企業和民眾提供單一窗口，以接達不同政府部門提供的電子服務及資訊；

---

<sup>30</sup> 由於地方政府各自設有綜合數據管理系統，以便處理需要不同部門共同協辦的服務申請，部門間可以互相協作及共享信息，企業和民眾辦事因此不再需要逐一聯繫個別部門。

<sup>31</sup> 請參閱中共中央黨校(不同年份)。

- (b) 推動省域治理“一網統管”——整合各類公共行政數據資源，並構建一體化政府運行平台，以省、市、縣3級為基礎，全面覆蓋省、市、縣、鎮、村提供的5級用戶服務，以實現全省“一網縱觀全域、一網決策指揮、一網協同共治”；
- (c) 強化政府運行“一網協同”——為全省公職人員開發流動協同辦公平台，方便在日常工作中善用數碼工具，以實現跨地域、跨層級、跨部門政務協同；及
- (d) 為政務服務“跨省通辦”提速增效——企業和民眾申請“跨省通辦”的公共服務時，可在網上或到就近政務服務大廳“跑一次”提交申請材料，而無需親赴提供該服務的省份部門現場辦理。<sup>32</sup>

## 實施電子政務的行政架構

4.5 為落實推動電子政務，廣東省政府不僅動員轄下部門和單位，還與私營及國有企業通力合作。在2017年10月，省政府牽頭騰訊與內地3大電訊運營商共同投資，成立合營公司——數字廣東網絡建設有限公司，<sup>33</sup>作為廣東省數字政府的建設及營運中心，但管理職務仍由政府部門負責。這種“政企合作、管運分離”的運營模式，一方面為全省電子政務發展引進更多資金，另一方面亦減輕政府的財政承擔。

4.6 在2018年10月，廣東省進一步成立“廣東省政務服務數據管理局”，<sup>34</sup>負責落實全省推進數字政府建設的政策和方案，<sup>35</sup>包括整合網上政務服務、大數據管理，以及收歸過往隸屬不同政府部門的其他職能，以期解決過往電子政務發展職權重疊、多頭管理的問題。

---

<sup>32</sup> 例如，按過往規定，婚姻登記必須在任何一方當事人的戶籍地辦理，但現在透過“跨省通辦”，當事人可在任何一方的常住戶口所在地或經常居住地辦理婚姻登記。

<sup>33</sup> 成立合營公司時，騰訊的持股量為49%，而餘下的51%股權則由中國移動、中國電信及中國聯通共同持有。

<sup>34</sup> 市、縣級政府亦設有市屬/縣屬政務服務數據管理局。請參閱China.org.cn (2019)。

<sup>35</sup> 請參閱Chinese Academy of Cyberspace Studies (various years)。

4.7 除以上所述，廣東省在2021年5月率先出台有關設立首席數據官制度的法規草案，在6個省直屬部門及10個地市進行試點工作。首席數據官的職責包括推進數字政府建設、統籌數據管理和融合創新工作、監督政府數碼化項目的實施進度，以及建設人才隊伍。

### 政府數碼服務的應用

4.8 廣東省近年推出的“粵系列”平台，開啓了政務服務“掌上辦”的“指尖革命”，讓用戶可藉流動電子裝置輕易接達各類的政府資訊及服務。詳載**附錄7**的“粵系列”各個平台大致可分類如下：

- (a) 方便企業和民眾與政府對接的粵省事、粵商通、粵智助、粵省心及粵優行等平台，以實現政務服務“一網通辦”；
- (b) 方便公職人員在日常工作中善用數碼工具的粵政易等平台，以實現政府運行“一網協同”；及
- (c) 粵治慧等促進全省協同治理的綜合一體化平台，以實現省域治理“一網統管”。

### 量度電子政務績效

4.9 在2020年2月，省政府印發《廣東省政務服務“好差評”管理辦法》，就提供電子政務服務的系統、熱線電話及服務端(terminals)建立“好差評”線上線下評價制度，確保每個政務服務事項均可評價，每個政務服務機構、政務服務平台和人員都接受評價。“好差評”結果分為5個等級：0分(非常不滿意)、3分(不滿意)、6分(基本滿意)、8分(滿意)、10分(非常滿意)。政務服務機關若收到“不滿意”或“非常不滿意”的評價，要及時回訪作出評價的用戶，以作核實；若查明評價屬實，更要限期進行整改。

4.10 內地亦會就各省市的網上政務服務質素進行線上評估，除用作衡量個別表現外，還可讓不同省市借機互相學習，從而認清本身發展電子政務的優勢及挑戰。例如，工業和信息化部每年進行“數字政府服務能力評估暨政府網站績效評估”，

把各省級政府的表現評定為卓越級、優秀級、良好級或發展級。根據2021年的評估結果，廣東省與上海市、浙江省同獲最高的卓越級評分。此外，中共中央黨校每年會就各省級政府一體化政務服務能力進行評估，一如上文所述，廣東省在2021年連續3年蟬聯榜首，在2022年的排名仍穩居前列。

## 5. 結語

5.1 香港一直以發展成為世界級智慧城市為願景，當中“智慧政府”與“智慧出行”及“智慧生活”並列為重點發展項目。至於新加坡，自1980年代初期已制訂多份專注發展電子政府的藍圖，最近又提出“以數碼為核心”及“用心服務”兩大核心元素，引領當地推進電子政務。廣東省亦取態積極，省政府自2017年起一直致力推動公共服務數字化，除了連番出台專項措施，還提出多項政策承諾及指引，以加快落實改革建設任務。

5.2 在領導電子政務發展一事上，新加坡當地負責這項任務的行政單位，均向行政機關最高領導人——總理直接問責。新加坡的另一特別安排，就是成立數碼實踐學院，以提升公職人員的數碼能力。這所以科技為重點的公務員培訓機構，夥拍着微軟等一眾科技企業，在數據科學、開發應用程式、電子產品管理等範疇提供進階培訓課程。

5.3 在設計電子政府服務時，着眼用戶體驗儼然已成為全球大勢所趨，當中尤以了解用戶需求和期望最為重要。在香港，效率辦進行的用戶滿意度調查，但只對公共服務的整體表現作出評估，並沒有收集市民對電子政府服務的個人意見。在廣東省，政府推出的“好差評”線上線下評價制度，讓民眾可對所使用的政務服務事項，以至相關服務機構及平台，作出評價。政務服務機構若收到用戶差評，若查明屬實，便要對相關的服務項目進行整改。新加坡亦每年進行類似的電子政務觀感調查，以衡量市民及商界對電子政府服務的接受/使用情況及滿意程度，政府還會透過WOGAA平台收集用戶反饋。另外，新加坡及廣東省兩地在推展電子政務的過程中，在“與民共創”方面亦進取積極。新加坡藉構建Tech Kaki社群及SCOPE平台，利便政府與服務使用者定期保持接觸的機會，從而吸納他們對研發及使用數碼產品及服務的意見，以確保最終設計符合市民及商界的需求和期望；廣東省則

由省政府推動以“政企合作、管運分離”的方式發展電子政務，將管理及監督職務歸屬政府部門，而私營企業則負責“數字政府”的建設及營運。

5.4 在政府數碼服務的應用方面，廣東省提供的服務範圍遠較香港全面。例如，香港的“智方便”流動應用程式僅提供約260項功能，但廣東省類似的應用程式“粵省事”則提供多達2 500項以上的功能。新加坡亦積極創新，開發的數碼應用程式靈活多變，除了收便民利民之效，還有助促進政府跨部門運作，以及加強政府與民眾的連繫。例如，市民若遇上市政問題，可透過一聯通應用程式直接舉報，而無需先確定由哪個政府部門或市鎮理事會負責。政府亦可透過REACH、Ideas!、CrowdTaskSG等公眾參與平台，諮詢民意及徵集反饋。<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> 例如，各部級機構及部門會在REACH公眾諮詢入門網站上，上載公眾諮詢文件，以供市民發表意見，但香港卻缺乏這種有助提升雙向溝通成效的中央電子平台，將所有政府諮詢文件匯集一處，以及提供網上平台收集公眾反饋。

---

立法會秘書處  
研究及資訊部  
資料研究組  
余肇中  
2023年2月8日  
電話：3919 3181

---

資料摘要為立法會議員及立法會轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應以該等資料摘要作為上述意見。資料摘要的版權由立法會行政管理委員會(下稱“行政管理委員會”)所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製資料摘要作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響。詳情請參閱刊載於立法會網站([www.legco.gov.hk](http://www.legco.gov.hk))的責任聲明及版權告示。本期資料摘要的文件編號為IN02/2023。

## 政府運作數碼化帶來的好處

	電子政務的裨益
效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府透過數碼轉型開展電子政務，令更有效地節省或分配公共資源，從而提升運作及管理效率。</li> <li>將現有紙本作業程序自動化/電腦化，應可大幅減省政府的營運及人力成本，而公營部門僱員亦可加快辦理重複及可預計工序的工作，從而集中處理執行其他較重要及更具挑戰的職務。</li> <li>電子政務有助減少繁文縟節，讓政府與市民/商界之間的溝通更快捷方便，令後者更易獲取政府服務及資訊，減輕繁瑣程序手續所帶來的不便。</li> </ul>
成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>憑藉人工智能科技，政府可在決策前對問題本質深入思考和準確研判，以及更精準地進行預測，從而更有效地分配資源、作出決策，以及提供個人化服務。電子化提高政府服務的成效，能增加公眾對政府施政的滿意度及信心。</li> <li>另一方面，政府運作數碼化亦為公營部門僱員帶來裨益，因為他們可更容易掌握相關數據及資訊，以衡量各項政策及干預措施的實施成效。此外，部門間的同事更能緊密協作，以“整體政府一盤棋”的全局觀的協調方式應對複雜問題。</li> </ul>
透明度	<ul style="list-style-type: none"> <li>數碼政府是提高政府工作透明度的重要一環，強調開放數據(例如設立公共數據平台)、實現資訊自由流通(例如透過流動政府，讓公眾更方便地獲取政府資訊)，以及推動市民投入公共參與(包括透過電子聯署、網上調查/諮詢等渠道)。政府致力提升施政的透明度和開放度，有助增加公眾對其問責制及政策合法性的信心。</li> </ul>

資料來源：Sung et al. (2020)。

## 香港的電子政務歷程

期間	推動電子政務的政策措施
1998年11月	當局發表以“數碼21”為主題的資訊科技策略，開展以“提供網上資訊”及“促進電子交易”為重點的首階段電子政務歷程
2000年10月	政府推出公共服務電子化計劃，讓市民可透過個人電腦、公眾資訊服務站及其他電子途徑，使用公共網上服務
2001年5月	當局發表新訂“數碼21”策略，務求香港在全球網絡相連的世界裏，發展成為一個領先數碼城市，並以發展電子政務為其中重要一環
2001年8月	在前資訊科技及廣播局之下，成立電子政府協調辦事處
2002年2月	資訊科技及廣播局印製《電子政府 你我同受惠》小冊子，以加深市民對本地電子政務發展的了解
2004年3月	當局發布另一份新訂“數碼21”策略，啟動下一階段推行電子政務的工作，並以融合和改革電子服務為重點
2004年7月	成立政府資訊科技總監辦公室(“資科辦”)，推動各政策局及部門(“局/部門”)落實發展電子政務
2004年9月	成立由財政司司長擔任主席的高層電子政府督導委員會
2007年8月	政府推出“香港政府一站通”一站式入門網站，方便市民取得常用的網上政府服務及資訊
2007年12月	當局發表2008年“數碼21”資訊科技策略，並以“促進新一代公共服務”作為5個重點範疇之一
2009年12月	推出革新版的“香港政府一站通”網站，在網站外觀及功能上均有所更新
2010年12月	在“香港政府一站通”網站開發個人化介面的“我的政府一站通”，讓用戶以單一帳戶名稱及密碼，透過個人化網頁直接使用各項公共服務

## 香港的電子政務歷程

期間	推動電子政務的政策措施
2011年3月	政府推出“資料一線通”(Data.One)入門網站，以促進公共資料的廣泛發放，從而方便市民增值再用有關資料
2013年9月	當局發出以“智慧香港，智優生活”為主題為的2014年“數碼21”策略諮詢文件
2015年3月	推出全新的“資料一線通”公共資料入門網站(Data.Gov.HK)，以取代原有的Data.One入門網站，鼓勵更多用戶以具創意的方式再用有關數據
2015年11月	成立創新及科技局(“創科局”)，負責制訂全面的創新及科技政策
2017年10月	時任行政長官在施政報告中承諾，開展提供數碼個人身份(現已定名為“智方便”平台)的工作、建設新一代政府雲端基礎設施，以及發放更多政府數據供公眾使用
2017年12月	當局公布《香港智慧城市藍圖》，勾劃出2022年及以後的智慧城市發展計劃，並提出在6個智慧範疇之下推行76項措施
2018年9月	資料辦就新的開放數據政策發出指引，要求所有局/部門在“資料一線通”入門網站逐步開放數據，讓公眾免費使用
2020年12月	當局公布《香港智慧城市藍圖2.0》，提出超過130項智慧城市措施  推出“智方便”一站式個人化數碼服務平台，用戶以手提電話可登入及使用各類網上服務
2022年3月	在2022-2023年度財政預算案中撥款6億港元，就各局/部門的資訊系統及服務進行全面的電子政府審計，以期加快發展數碼政府的步伐
2022年7月	將創科局改名為創新科技及工業局
2022年12月	當局公布《香港創新科技發展藍圖》，從4大方向、8大重點勾劃出香港未來創科發展總體方向和重點。

資料來源：各個政府網站及政府新聞處(不同年份)。

## 新加坡推行電子政務政策措施的時序

推出年份	國家資訊及通訊科技計劃 <sup>(1)</sup>	電子政務總綱計劃
1980	<b>國家電腦化計劃(1980-1985)</b> (National Computerisation Plan)：旨在將公務員的工作電腦化、扶持本地資訊科技業發展及培育資訊科技人才	<b>公務員電腦化計劃(1980-1999)</b> (Civil Service Computerisation Programme)： <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃最初以配合“國家電腦化計劃”為重點，藉高效應用資訊通信技術，改善公共行政</li> <li>計劃其後按“國家資訊科技計劃”訂下的方向演進，將政府的電腦化系統擴展至私營機構</li> <li>隨着互聯網興起，計劃的重心在1990年代初期又有所轉變，並根據“資訊科技2000”的倡議，側重加強互聯互通及開發互聯網配套服務</li> </ul>
1986	<b>國家資訊科技計劃(1986-1991)</b> (National IT Plan)：藉將電子數據傳輸網絡由政府擴展至私營機構	
1992	<b>“資訊科技2000”(1992-1999)</b> (IT2000)：目標是推動新加坡轉型成為“智慧島”，並強調將科技策略重心變為構建共用數據中心及可供整個公務員團隊使用的網絡，以整合電腦資源	
2000	<b>21世紀資訊通信技術計劃(2000-2003)</b> (Infocomm 21)：力求建設高度網絡化的經濟及社會，引領新加坡發展成為全球資訊通信之都	<b>第 I 期 電子政府行動計劃(2000-2003)</b> (E-Government Action Plan I)，以推動新加坡發展成為全球領先電子政府之一為願景，並提出多項重點策略，包括以數碼化為基礎全面改革政府及提供綜合電子服務
2003	<b>互聯新加坡(2003-2006)</b> (Connected Singapore)：致力發掘本地資訊通信技術的潛力，從而創造新價值、發掘機會及改善生活質素	<b>第 II 期 電子政府行動計劃(2003-2006)</b> (E-Government Action Plan II)，旨在實現“取悅客戶”(Delighted Customers)、“連繫市民”(Connected Citizens)及“構建網絡政府”(Networked Government)這3大目標，並將工作重點放在為客戶提供既便捷又全面的增值服務，藉此凝聚民心

<sup>(1)</sup> 新加坡迄今已推出7個國家資訊及通訊科技計劃，以支援6個電子政務總綱計劃。例如，“公務員電腦化計劃”實施期間，先後輔以3個國家資訊及通訊科技計劃提供支援，即“國家電腦化計劃(1980-1985)”、“國家資訊科技計劃(1986-1991)”及“資訊科技2000(1992-1999)”。

新加坡推行電子政務政策措施的時序

推出年份	國家資訊及通訊科技計劃	電子政務總綱計劃
2006	<p><b>“智能國家2015” (2006-2015)</b> (Intelligent Nation 2015) : 透過善用資訊及通訊科技以促進創新、資源融合及發展國際化，並重新確立在實現將新加坡建設為智能國家及全球城市的願景中，資訊及通訊科技所發揮的關鍵作用</p>	<p><b>“整合政府2010” (2006-2010)</b> (iGov2010) 及 <b>“電子政府2015” (2011-2015)</b> (eGov2015) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “整合政府2010”，旨在透過應用資訊及通訊科技，提高政府運作的整合度。各個政府機構的後端流程 (backend processes) 經整合後，令市民/企業在使用前線服務時倍感方便</li> <li>• “電子政府2015”引進革新舉措，改變政府提供電子服務的模式，將過往由上而下“政府給你服務”(Government-to-you) 的模式，改為“政府為你服務”(Government-with-you)。此舉有助鼓勵政府、市民與私營機構之間加強協作，從而為新加坡創造價值</li> </ul>
2015	<p><b>“資訊通信媒體2025”</b> (Infocomm Media 2025) : 為新加坡的資訊通信及媒體業定位，確立未來10年的發展方向，並以創建在全球具競爭力的資訊通信及媒體生態圈為目標，從而推展及配合新加坡發展成為智慧國家的願景</p>	<p><b>“數碼政府藍圖” (2018-2023)</b> (Digital Government Blueprint) , 旨在善用數據及新科技，構建出“以數碼為核心”及“用心服務”的電子政府</p>

資料來源：各個政府網站。

## 新加坡構建電子政府的關鍵績效指標

	關鍵績效指標	在2023年或之前目標
<b>持份者滿意度</b>		
1	市民對數碼服務的滿意度(以調查方式衡量)	75%至80%受訪者表示非常滿意
2	商界對數碼服務的滿意度(以調查方式衡量)	75%至80%受訪者表示非常滿意
<b>端到端數碼選擇</b>		
3	政府服務提供電子支付選擇	100%
4	可預先填上獲政府認證數據的服務	100%
5	提供電子形式簽名以代替親筆簽名的服務	100%
<b>端到端數碼交易</b>		
6	端到端以數碼方式完成的交易佔比	90%至95%
7	以電子方式支付佔比	100%
<b>數碼能力</b>		
8	獲數據分析及數據科學培訓的公職人員數目	20 000
9	具備基本數碼知識水平的公職人員數目	全體公職人員
<b>具革新意義的數碼項目</b>		
10	具革新意義的數碼項目	30至50項
<b>人工智能、數據及數據分析</b>		
11	在部級機構及其相關部門中，將人工智能用於提供服務或制訂政策的佔比	每個部級機構與其相關部門合計，須至少有一個人工智能項目
12	高影響力的數據分析項目	每年進行10個跨機構項目，而每個部級機構與其相關部門合計，每年須進行2個相關項目
13	核心數據欄目機器可讀，並可透過應用程式介面傳輸	90%至100%
14	提供跨機構項目共享數據所需的時間	不多於7個工作天
<b>將系統遷移至商業雲端平台</b>		
15	在符合遷移條件的政府系統中，已放上商業雲端平台的佔比	70%

資料來源：Smart Nation Singapore (2022)。

## 新加坡最廣為使用的電子政府應用程式

A5.1 新加坡推出各式各樣的電子政府服務，以求滿足市民及商界的需要，且為公共參與創造契機，提供的服務包括：

### SingPass系列應用程式

A5.2 在2003年推出的電子政府密碼(Singapore Personal Access，一般稱為“SingPass”)是個人身份認證系統，讓用戶憑藉單一密碼，接達各種網上政府服務。經過多年來的優化，SingPass已等同國民數碼身份(national digital identity)，讓用戶可在一個既方便又安全的平台上，使用各項政府和私營機構提供的網上服務。在國民數碼身份計劃下，市民及商界可透過SingPass使用以下一系列應用程式：

- (a) **SingPass應用程式**：用戶可憑生物特徵(如指紋、容貌辨識等)或個人6位數密碼登入，使用超過2 000多項由政府及私營機構提供的網上服務。用戶憑SingPass應用程式內置的“簽署”功能，以電子方式簽署文件及合約，而無需在紙本文件上親身簽名作實。目前，SingPass已有超過450萬名用戶，佔15歲及以上新加坡公民及永久居民人口數目的97%；
- (b) **Myinfo個人資料庫(Myinfo)**：提供“只說一次”服務(tell-us-once service)，讓用戶在通過SingPass成功認證身份及示明同意後，由程式自動為其填寫網上表格的選定個人資料，此功能讓用戶在進行網上交易時，無需重複提供及核實相同資料。迄今，Myinfo個人資料庫已適用於超過800項由政府機構及商界企業提供的數碼服務；及
- (c) **Myinfo商業資料庫(Myinfo business)**：屬於Myinfo個人資料庫的延伸平台，集中匯集企業數據。企業透過SingPass，在網絡安全情況下向參與Myinfo商業資料庫的機構發放本身及其客戶資料，藉以實現更無縫的數碼交易過程。迄今，Myinfo商業資料庫已接達超過190項數碼服務，平均每月有超過50萬宗涉及公私營機構的交易進行。

## SG生活助手

A5.3 SG生活助手(LifeSG)程式在2018年推出，當時稱為“人生旅程助手”(Moments of Life)，程式在2020年經過改良後，重新命名推出，讓市民可以一站式接達超過100項政府服務及資訊。SG生活助手以服務旅程模式為基礎，其獨特之處是將各類政府服務及資訊，按人生重要時刻或特定階段的需要分門別類，市民無須記得服務/資訊的名稱或是由哪個政府部門提供，就能通過程式的分類輕易查找得到。例如，為支援長者實踐積極樂頤年，SG生活助手應用程式把與長者相關的政府福利和活動計劃集中起來，方便查找。至於為人父母的市民，SG生活助手會為他們踏上育兒之旅安排，把辦理嬰兒出生登記及政府所有相關支援育兒服務集中一處。<sup>(1)</sup>截至2022年7月，SG生活助手應用程式的用戶達120萬。

## GoBusiness

A5.4 在2019年10月推出的GoBusiness應用程式，是一個將商界與政府電子服務及資源連繫起來的網上平台。程式用戶透過GoBusiness登錄GoBusiness儀表板(GoBusiness Dashboard)或GoBusiness牌照通(GoBusiness Licensing)，就其經營的業務必須取得的牌照及許可證，獲得最切合他們需要的建議。應用程式的另一個特點，是提供申請商業資助入門網站(Business Grants Portal)，把政府向商界提供的各種資助計劃集中起來。用戶可按其需要申請政府資助，而無須分別接觸不同部門/機構辦理。在2020年8月，GoBusiness應用程式推出最新的GoBusiness政府支援(GoBusiness Gov Assist)功能。用戶使用這項全天候網上服務時，只需回答一份有關其業務需要及概況的簡短問卷，便會被引導至最合適其企業申請的政府支援計劃。如此，用戶無需多花時間瀏覽多個機構的網站，就能獲取所要的資訊，加深了他們得GoBusiness應用程式取得協助的用戶體驗。

---

<sup>(1)</sup> 當中包括申請嬰兒花紅(baby bonus)、尋找居所附近的託兒中心或幼兒學校、查閱兒童接種疫苗紀錄及預約診症等。

## 一聯通應用程式

A5.5 在大數據及數碼化助力下，社區事務署 (Municipal Services Office)<sup>(2)</sup>改革了公眾就市政服務作出反饋的舉報程序。市民若遇上市政問題，可拍下相關情況的照片，及/或附上其他資料(例如個案的簡短描述)，透過社區事務署的一聯通應用程式 (OneService App)作出反饋。<sup>(3)</sup>應用程式收集到的資料，例如個案的文字描述、影像及地理位置等訊息，會以人工智能分析、處理，而反饋意見亦會自動送交相關行政機關以作跟進。

A5.6 一聯通應用程式提供的單一接觸點，方便市民舉報他們關注的市政問題，無需事前先確定應該聯絡的政府機構或市鎮理事會 (town councils)。此外，市民作出舉報後，可從網上的歷程 (History) 一欄查看個案進展情況。一聯通應用程式對統籌市政服務亦有幫助，因為政府機構現可更好地掌握問題根本所在，亦無需花上時間在機構之間轉介個案，從而提高解決市政問題的效率。一聯通應用程式自2015年推出以來，使用人數增幅達10倍之多，截至2022年3月用戶人數超過43萬，反映出該應用程式深受市民歡迎。

## REACH

A5.7 為推動市民積極參與公眾諮詢活動，以及實現開放管治理念，新加坡政府構建了電子參與平台——REACH，並透過該公眾諮詢平台，就政府機構提上平台的國家及社會議題廣納民意。<sup>(4)</sup>REACH經由傳統或網上渠道收集意見，後者包括電子郵件、網上意見表、REACH WhatsApp 互動聊天群組、REACH Facebook、Instagram及Twitter。所有發送至REACH的反饋意見，不論內容當中宣泄甚麼類別的情感，均會交由REACH的工作人員閱覽，然後他們會把反饋內容完整地轉交相關部級機構及部門，供其在檢討政策及研究問題時考慮。

---

(2) 在2014年10月1日成立的社區事務署，旨在改善政府對提供市政服務的整體統籌工作。署方透過與其他政府機構及市鎮理事會等夥伴通力合作，冀提升市政服務的質素及加強管理反饋意見。

(3) 一聯通應用程式的設計，以事件性質區分各種常見的市政問題，方便市民舉報，例如“市容清潔”、“蚊蟲鼠患”、“公園及綠化苗木”、“道路及行人道”、“非法泊車”、“動物與鳥類”及“建屋發展局的設施”等。

(4) 例如，各部級部門及機構會在REACH公眾諮詢入門網站上，上載政策諮詢文件，以供市民發表意見。

## *Ideas!*

A5.8 Ideas!是一個眾包平台(crowdsourcing platform)，參與的市民可藉平台分享個人想法及解決方案。<sup>(5)</sup>各政府機構各自透過Ideas!平台，就如何解決市民可能面對的特定社會問題，發起及籌辦眾包活動，包括徵集創意比賽、開發應用程式比賽及編程馬拉松(hackathons)，以競賽形式取得參賽者不同的想法。市民在平台上除了可就各項比賽提出意見，還可查閱其他市民提出的意見，並作出評論及投票。

## *CrowdTaskSG*

A5.9 CrowdTaskSG是一個新設的眾包平台，讓政府透過此網站以調查、問卷及民意測驗等方法，徵集市民對國家施政的意見。參與的市民每完成一項活動後，便可獲得可用作兌換禮品(例如禮券)的虛擬貨幣作為獎勵。政府機構在構思新產品或政策時，均會參考從CrowdTaskSG收集到的意見。

---

<sup>(5)</sup> 眾包(crowdsourcing)是一種徵集資源的模式，泛指透過互聯網向並非特定群組求取協助，以獲得所需的構思、資訊、服務、資金或其他資源。

### 廣東省推動電子政務發展的政策承諾及措施

2017年12月	廣東省印發《廣東“數字政府”改革建設方案》，以期促進政府信息系統一體化、消除信息孤島(information silo)的情況，並在全國率先建設“數字政府”
2018年1月	在2018年政府工作報告中，省政府提出要加快“數字政府”建設，當中措施包括搭建統一安全的政務雲平台、實現數據共享及優化服務流程
2018年10月	廣東省出台《廣東省“數字政府”建設總體規劃(2018-2020年)》，提出建設上接國家、下聯市縣、橫向到邊、縱向到底全覆蓋的“數字政府”
2020年1月	在2020年政府工作報告中，省政府承諾大力推進“數字政府”改革建設，推動數據上雲、服務下沉
2020年2月	廣東省發布《廣東省數字政府改革建設2020年工作要點》，提出推進區塊鏈等創新技術在政務服務上的應用場景，並進一步夯實數字政府基礎能力
2020年12月	廣東省印發《廣東省推進政務服務“跨省通辦、省內通辦”工作方案》，確保為企業和民眾提供“跨省通辦、省內通辦”的政務服務 <sup>(1)</sup>
2021年1月	在2021年政府工作報告中，省政府以加快線上線下政務平台整合為目標，並提出拓展“粵系列”政務服務平台，讓更多高頻常用服務實現“指尖辦理”

<sup>(1)</sup> 市民若要辦理“跨省通辦”政務服務，他們無需提供該服務的省份提出申請，可在其他省份辦理。申請人可網上申請，或到所居省份政務服務大廳的“跨省通辦”專窗提交申請，相關部門會對申請資料進行審查及核實申請人身份，然後將申請送交提供政務服務的省份審批。

### 廣東省推動電子政務發展的政策承諾及措施

2021年4月	廣東省出台《廣東省數字政府改革建設2021年工作要點》，在6大領域提出30項任務，以期全力開創數字政府改革建設新局面
2021年6月	廣東省制訂《廣東省數字政府省域治理“一網統管”三年行動計劃》，旨在促進全省信息技術與政府治理深度融合
2021年7月	廣東省發布《廣東省數字政府改革建設“十四五”規劃》，是全省首份有關數字政府的5年專項規劃，以期在數碼年代為廣東經濟社會高質量發展發揮支撐作用。廣東省計劃在2025年前實現“五個全國領先”，即在政務服務水平、省域治理能力、政府運行效能、數據要素市場及基礎支撐能力這5方面均領先全國
2022年1月	在2022年政府工作報告中，省政府提出的目標包括強化全省“一片雲、一張網”、拓寬“跨省通辦”業務範圍，以及進一步拓展“粵系列”平台的服務功能
2022年2月	廣東省出台《廣東省數字政府改革建設2022年工作要點》，明確建設數字政府6大方面的任務舉措，當中包括：(a)完善公共數據管理體系及運營模式，例如建立新的首席數據官制度；及(b)優化政務服務機制，例如深化“粵系列”平台應用
2022年7月	廣東省印發《廣東省數字經濟發展指引1.0》，是全省推動數字經濟發展的首份指引性文件，當中提出推進“三網融合” <sup>(2)</sup> ，形成服務提供和管理、決策指揮一體化格局

<sup>(2)</sup> “三網融合”指優化政務服務“一網通辦”、推動省域治理“一網統管”及強化政府運行“一網協同”。

## “粵系列”政務服務平台

A7.1 廣東省政府近年加強應用“粵系列”政務服務平台，藉(a)粵省事、粵商通、粵智助、粵省心及粵優行為企業和民眾提供一站式服務；(b)粵政易為廣東省公職人員提供流動辦公平台；及(c)粵治慧為省政府構建全省協同治理平台。

### 粵省事

A7.2 粵省事屬一站式入門網站，方便市民線上辦理各項政務服務，而無需為此多次親身奔走相關政府部門辦事。平台提供的服務除了涵蓋醫保、社保、勞動人事爭議調解仲裁外，還可辦理交通違章罰款、申領出生證明、進行政務服務預約、換發護照及簽證等。截至2022年10月，粵省事已有接近1.8億實名註冊用戶，他們可線上接達2 505項高頻常用政務服務事項，其中1 097項更屬全程網上辦理的“零跑動”事項，即市民無需親身到相關政府部門“跑一趟”。

### 粵商通

A7.3 在2019年8月正式推出的粵商通小程序，將各級政府部門的涉企高頻常用服務集中起來，讓企業用戶以手提電話登錄後，即可體驗到流暢的一站式服務。為方便企業查找，粵商通將服務按“開公司”、“辦業務”、“找政策”、“提訴求”、“查信用”、“招人才”、“融資金”及“拓商機”這8大特色主題分類，涵蓋企業開辦、投資項目審批、企業申報、報稅繳稅，以至申請營業證照、政府補貼及用電申請等事項。截至2022年8月，粵商通註冊用戶累計達1 260萬名，在平台上接達的涉企服務多達2 873項。

## 粵智助

A7.4 農村地區政務服務人手不足，廣東省為此自2021年起將“粵智助”政府服務自助機的範圍，覆蓋至全省各行政村。該等自助機提供的綜合政務服務，讓村民辦事可以“小事不出村、大事不出鎮”。截至2022年9月，省政府已在全省所有行政村設置41 873台“粵智助”自助機，並開通打印證明、養老金及社保查詢、網上掛號預約等273項高頻常用政務服務事項，用戶人數超過1 500萬。

## 粵省心

A7.5 在2021年6月上線的粵省心，這平台上的電話熱線及網站/小程序，提供渠道讓省政府(a)收集民眾反饋，及將他們的不滿向相關部門反映以作跟進；以及(b)協助民眾解決民生問題。粵省心的“12345政務服務便民熱線”，以一個易記電話號碼12345，為民眾提供全天候“多業務一號受理”的電話熱線服務。<sup>(1)</sup>至於民生問題，網站/小程序已接達多項政府服務事項，涵蓋養老金、社保、戶政、交通、企業開辦等企業和民眾最關心的範疇。為了更切合民眾的需求，網站/小程序亦可接通廣東政務服務網<sup>(2)</sup>及其他“粵系列”平台。

## 粵優行

A7.6 粵優行是全國首個基於車載使用的流動政務服務平台，以智能網聯汽車為試點，內置的車載屏幕可顯示共25項高頻常用服務事項，涵蓋政務服務(例如醫保、社保查詢)、證照信息(駕駛執照及車輛牌照)、資訊導航(天氣預報、封路信息等)、醫療防疫(例如顯示中、高危風險地區)這4大內容板塊。

---

<sup>(1)</sup> “12345”電話熱線把多條政府熱線整合為統一服務窗口，全天候24小時接聽民眾來電，並受理來電者提出的各類非緊急事項，包括與政務服務有關的諮詢投訴、意見建議等。

<sup>(2)</sup> 廣東政務服務網是省政府的入門網站，除接達省、市、縣、鎮、村各級部門的公共服務，還為企業和民眾提供所有高頻常用的個人/涉企服務，助力省政務服務實現“多層級一網協同”。

## 粵政易

A7.7 粵政易提供的流動通訊服務及統一公務協作平台，惠及全廣東省所有公職人員。他們可利用這公務協作平台，進行以下日常工作：(a)透過內置通訊錄和即時通訊程式，便捷部門間/跨部門的日常接觸；(b)以電子方式收發及管有政府公文，以減省分發紙本文件的行政負擔；(c)透過音視頻通信平台——粵視會，召開視頻會議；(d)在廣東網院平台上參加在線培訓；及(e)在聊天群組交流工作心得及分享經驗。截至2022年9月底，粵政易平台的日均活躍用戶數已超過160萬，並累計接入1 100多個政務應用。

## 粵治慧

A7.8 粵治慧是實現省域治理“一網統管”的核心引擎，以物聯網、大數據、人工智能、5G流動通訊等前沿技術為基礎，打造一體化信息平台，以支援城市營運管理服務。粵治慧平台分為“綜合態勢”、“協同聯動”、“指揮調度”、“監督管理”、“應用專題賦能”及“平台管理”6大中心，其功能包括(a)支撐全省整體狀態即時感知、全域分析；(b)提供統一資源調度、指揮聯動、監督管理能力、分析決策等，以實現政務協同治理；及(c)作出預警及应急管理。

## 參考資料<sup>^</sup>

### 香港

1. 香港特別行政區政府(2022)：《香港便覽 – 創新、科技及工業》，網址：<https://www.gov.hk/tc/about/abouthk/factsheets/docs/technology.pdf>
2. 審計署(2018)：《審計署署長報告書：第七十號報告書 – 第6章：政府資訊科技總監辦公室推動社會各界更廣泛應用資訊科技的計劃及項目》，網址：[https://www.aud.gov.hk/chi/pub/pr\\_arpt/rpt\\_70.htm](https://www.aud.gov.hk/chi/pub/pr_arpt/rpt_70.htm)
3. 香港智慧城市藍圖(2022)，網址：<https://www.smartcity.gov.hk/tc/government.html>
4. 政府新聞處(不同年份)：《香港年報》，網址：<https://www.yearbook.gov.hk/2021/tc/index.html>
5. 創新及科技局(2018)：《開放數據政策》，立法會CB(4)283/18-19(03)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr18-19/chinese/panels/itb/papers/itb20181210cb4-283-3-c.pdf>
6. 創新及科技局(2019)：《發展智慧城市的最新情況》，立法會CB(1)876/18-19(03)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr18-19/chinese/panels/itb/papers/itb20190416cb1-876-3-c.pdf>
7. 創新及科技局(2020a)：《推行「智方便」平台及其他數碼政府措施》，立法會CB(1)710/19-20(04)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr19-20/chinese/panels/itb/papers/itb20200608cb1-710-4-c.pdf>
8. 創新及科技局(2020b)：《智慧城市發展的最新情況》，立法會CB(1)710/19-20(02)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr19-20/chinese/panels/itb/papers/itb20200608cb1-710-2-c.pdf>
9. 創新及科技局(2021a)：《推行「智方便」平台及電子政府服務的進展》，立法會CB(1)984/20-21(03)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr20-21/chinese/panels/itb/papers/itb20210615cb1-984-3-c.pdf>

10. 創新及科技局(2021b)：《智慧城市發展的最新情況》，立法會CB(1)551/20-21(03)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr20-21/chinese/panels/itb/papers/itb20210208cb1-551-3-c.pdf>
11. 創新及科技局等(2022)：《智慧城市及數字經濟發展的最新情況》，立法會CB(1)239/2022(03)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr2022/chinese/panels/itb/papers/itb20220516cb1-239-3-c.pdf>
12. 政府資訊科技總監辦公室(2022)：《資料便覽：政府資訊科技總監辦公室》，網址：[https://www.ogcio.gov.hk/tc/about\\_us/facts/doc/Fact\\_Sheet-OGCIO-TC.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/about_us/facts/doc/Fact_Sheet-OGCIO-TC.pdf)
13. 政府資訊科技總監辦公室(不同年份)：《“數碼21”資訊科技策略》，網址：<https://www.ogcio.gov.hk/tc/news/publications/>
14. 立法會(2022)：《會議過程正式紀錄》，2月17日，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr2022/chinese/counmtg/hansard/cm20220217-translate-c.pdf>
15. 立法會秘書處(2020)：《有關發展電子政府及“智方便”平台的最新背景資料簡介》，立法會CB(1)710/19-20(05)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr19-20/chinese/panels/itb/papers/itb20200608cb1-710-5-c.pdf>
16. 立法會秘書處(2021a)：《推行“智方便”平台及電子政府服務的進展最新背景資料簡介》，立法會CB(1)984/20-21(04)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr20-21/chinese/panels/itb/papers/itb20210615cb1-984-4-c.pdf>
17. 立法會秘書處(2021b)：《有關發展智慧城市的最新背景資料簡介》，立法會CB(1)551/20-21(04)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr20-21/chinese/panels/itb/papers/itb20210208cb1-551-4-c.pdf>
18. 立法會秘書處(2022)：《有關發展智慧城市的最新背景資料簡介》，立法會CB(1)239/2022(04)號文件，網址：<https://www.legco.gov.hk/yr2022/chinese/panels/itb/papers/itb20220516cb1-239-4-c.pdf>

19. Burn, J.M. & Martinsons, M.G. (eds.) (1997) *Information Technology and the Challenge for Hong Kong*, Hong Kong University Press.
20. Global Data Barometer. (2022) *Global Report: First Edition*. Available from: <https://globaldatabarometer.org/wp-content/uploads/2022/05/GDB-Report-English.pdf>
21. Internet Society Hong Kong Chapter. (2022) *Data for Good: 2021/22 Hong Kong Open Data Index Report*. Available from: [https://assets.website-files.com/618ce31945d18e87b2fd8efc/623d22d64322185d0b1dc824\\_Data%20for%20Good\\_FULL%20REPORT\\_ENG.pdf](https://assets.website-files.com/618ce31945d18e87b2fd8efc/623d22d64322185d0b1dc824_Data%20for%20Good_FULL%20REPORT_ENG.pdf)
22. Tang, W. (2019) *New Smart City Blueprint Should Bring Us Revolutionary Change*, China Daily, 29 December. Available from: <https://www.chinadailyhk.com/articles/28/24/38/1577632118670.html>
23. Tang, W. (2022) *Unlocking the Billion-dollar Economy of Spatial Data*, EJ Insight, Economic Journal, 3 October. Available from: <https://www.ejinsight.com/eji/article/id/3262693/20221003-Unlocking-the-billion-dollar-economy-of-spatial-data>
24. Youth I.D.E.A.S. (2018) *Enhancing E-Government in the HKSAR*. Available from: [https://yrc.hkfyg.org.hk/wp-content/uploads/sites/56/2021/09/YI029\\_Summary\\_Eng-1.pdf](https://yrc.hkfyg.org.hk/wp-content/uploads/sites/56/2021/09/YI029_Summary_Eng-1.pdf)
25. YouGov. (2020) *Future Hong Kong 2030*. Available from: <https://home.kpmg/cn/en/home/insights/2020/04/future-hong-kong-2030.html>
26. 明報 (2022) : 《香港智慧城市三大缺失》, 9月14日, 網址 : <https://www.winnietang.hk/en/ArticleDetail/9454/>
27. 青年創研庫(2018) : 《促進特區政府電子服務》, 網址 : [https://yrc.hkfyg.org.hk/wp-content/uploads/sites/56/2018/04/YI029\\_Report.pdf](https://yrc.hkfyg.org.hk/wp-content/uploads/sites/56/2018/04/YI029_Report.pdf)
28. 香港01(2022a) : 《策解·數據管治 | 建構數據生態之前應先轉換政策「大腦」》, 4月17日, 網址 : [https://www.hk01.com/article/758218?utm\\_source=01articlecopy&utm\\_medium=referral](https://www.hk01.com/article/758218?utm_source=01articlecopy&utm_medium=referral)

29. 香港01(2022b)：《策解·數據管治 | 數據—新世代的石油，香港竟成雞肋？》，4月17日，網址：[https://www.hk01.com/article/758182?utm\\_source=01articlecopy&utm\\_medium=referral](https://www.hk01.com/article/758182?utm_source=01articlecopy&utm_medium=referral)

## 新加坡

30. Centre for Liveable Cities. (2018) *Technology and the City: Foundation of a Smart Nation*. Available from: <https://www.clc.gov.sg/research-publications/publications/urban-systems-studies/view/technology-and-the-city>
31. Civil Service College. (2019) *Bringing Data into the Heart of Digital Government*. Available from: <https://www.csc.gov.sg/articles/bring-data-in-the-heart-of-digital-government>
32. ETHOS. (2019) *Digital Government, Smart Nations: Pursuing Singapore's Tech Imperative*. Available from: [https://www.csc.gov.sg/docs/default-source/default%2Ddocument%2Dlibrary/ethos\\_is21cd7ac43cfe724e49a7ed3b7211a31477.pdf](https://www.csc.gov.sg/docs/default-source/default%2Ddocument%2Dlibrary/ethos_is21cd7ac43cfe724e49a7ed3b7211a31477.pdf)
33. *GovTech Singapore*. (2022a) Available from: <https://www.tech.gov.sg/>
34. GovTech Singapore. (2022b) *Annual Survey on Satisfaction with Government Digital Services (Citizens) – For 2021*. Available from: <https://www.tech.gov.sg/who-we-are/our-statistics/>
35. GovTech Singapore. (2022c) *Digital Government Blueprint*. Available from: <https://www.tech.gov.sg/digital-government-blueprint/>
36. GovTech Singapore. (2022d) *Fact Sheet on GovTech: Championing Singapore's Digital Government Journey*. Available from: <https://www.developer.tech.gov.sg/our-digital-journey/singapore-digital-government-journey/files/govtech-singapore-digital-government-journey-factsheet.pdf>
37. GovTech Singapore. (2022e) *Our Journey*. Available from: <https://www.tech.gov.sg/who-we-are/our-journey/>
38. GovTech Singapore. (various years) *Annual Reports*. Available from: <https://www.tech.gov.sg/media/corporate-publications/annual-reports>
39. Hoa, N.Y. & Chen, J. (2018) *Towards More Participatory Governance in Singapore*, Lee Kuan Yew Centre for Innovative Idea, Singapore University of Technology and Design, 27 December. Available from: <https://lkycic.sutd.edu.sg/blog/towards-participative-governance-singapore/>

40. IMD-SUTD. (2022) *Smart City Index 2021*. Available from: <https://imd.cld.bz/Smart-City-Index-2021/8/>
41. Kok, P.S. (2020) *Building a Public Service that is Digital to the Core*, Today, June 19. Available from: <https://www.todayonline.com/commentary/building-public-service-digital-core>
42. Lim, S.S. (2009) *Singapore's E-Government Journey & Experience*, In: 2009 Asia-Pacific E-Governance International Conference, 2-3 September, Taiwan. Available from: [https://www.teg.org.tw/upload/Panel%204\\_Panelist\\_Ms.%20Lim.pdf](https://www.teg.org.tw/upload/Panel%204_Panelist_Ms.%20Lim.pdf)
43. Luk, S.C.Y. & Preston, P.W. (2021) *Singapore after Lee Kuan Yew*, Routledge Contemporary Southeast Asia Series.
44. Ministry of National Development. (2022) *Media Factsheet for Municipal Service Office (MSO) COS 2022*. Available from: <https://www.mnd.gov.sg/docs/default-source/mnd-documents/cos-2022/media-factsheet-for-mso-cos-2022.pdf>
45. *OneService App*. (2022) Available from: <https://www.oneservice.gov.sg/>
46. Organisation for Economic Development and Co-operation. (2019) *Economic Outlook for Southeast Asia, China and India 2019 – Update: Responding to Environmental Hazards in Cities*.
47. Smart Nation Singapore. (2018a) *Digital Government Blueprint – June 2018*. Available from: <https://www.smartnation.gov.sg/files/publications/dgb-booklet-june2018.pdf>
48. Smart Nation Singapore. (2018b) *Smart Nation: The Way Forward*. Available from: <https://www.smartnation.gov.sg/files/publications/smart-nation-strategy-nov2018.pdf>
49. Smart Nation Singapore. (2019) *Media Factsheet: Smart Nation Co-creating with Our People Everywhere (SCOPE)*. Available from: <https://www.smartnation.gov.sg/files/press-releases/2019/media-factsheet-smart-nation-co-creating-with-our-people-everywhere-scope-28feb2019.pdf>
50. Smart Nation Singapore. (2020) *Digital Government Blueprint – December 2020*. Available from: [https://www.smartnation.gov.sg/files/publications/dgb-public-document\\_30dec20.pdf](https://www.smartnation.gov.sg/files/publications/dgb-public-document_30dec20.pdf)

51. *Smart Nation Singapore*. (2022) Available from: <https://www.smartnation.gov.sg/>
52. Twimbit. (2021) *5 Best Practice Citizen Service Benchmarks from Singapore*. Available from: <https://cdn.twimbit.com/uploads/2021/08/18113959/5-best-practice-citizen-service-benchmarks-from-SG.pdf>
53. United Nations. (2019) *Member States Questionnaire (MSQ) for the United Nations E-Government Survey 2020: Singapore*. Available from: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/MSQ/Singapore\\_28012021\\_124511.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/MSQ/Singapore_28012021_124511.pdf)
54. Valeria, F. (2020) *Case Study Series #63: Singapore – From Smart City to Smart Nation*, Center for Digital Society. Available from: <https://cfd.s.fisipol.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/1423/2021/02/63-CfDS-Case-Study-Singapore-from-Smart-City-to-Smart-Nation.pdf>
55. Vu, K.M. (2013) *Information and Communication Technology (ICT) and Singapore's Economic Growth*, Information Economics and Policy, vol.25 (4), pp.284-300. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/259117912\\_Information\\_and\\_Communication\\_Technology\\_ICT\\_and\\_Singapore's\\_Economic\\_Growth](https://www.researchgate.net/publication/259117912_Information_and_Communication_Technology_ICT_and_Singapore's_Economic_Growth)
56. Wong, K. (2008) *Reinvesting Singapore's Electronic Public Services*, Civil Service College. Available from: <https://www.csc.gov.sg/articles/reinvesting-singapore's-electronic-public-services>
57. Woo, J.J. (2017) *Singapore's Smart Nation Initiative – A Policy and Organisational Perspective (Abstract)*, Lee Kuan Yew School of Public Policy, National University of Singapore. Available from: [https://lkyspp.nus.edu.sg/docs/default-source/case-studies/singapores-smart-nation-initiative-final\\_112018.pdf?sfvrsn=354e720a\\_2](https://lkyspp.nus.edu.sg/docs/default-source/case-studies/singapores-smart-nation-initiative-final_112018.pdf?sfvrsn=354e720a_2)
58. Woo, J.J. (2018) *Technology and Governance in Singapore's Smart Nation Initiative*, Ash Center, Harvard University. Available from: [https://ash.harvard.edu/files/ash/files/282181\\_hvd\\_ash\\_paper\\_jj\\_woo.pdf](https://ash.harvard.edu/files/ash/files/282181_hvd_ash_paper_jj_woo.pdf)
59. 林賢文、戴廷宇(2020)：《新加坡數位政府計劃推動實務》，國土及公共治理季刊，第八卷，第三期，第100-107頁，網址：[https://www.ndc.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=FCB8F0AB40DB1477](https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=FCB8F0AB40DB1477)

## 內地

60. Ai FORA. (undated) *Country Case Study China*. Available from: <https://www.ai-fora.de/china/>
61. Central Commission for Cybersecurity and Information. (2021) *14th Five-Year Plan for National Informatization*, Trans., DigiChina. Available from: <https://digichina.stanford.edu/work/translation-14th-five-year-plan-for-national-informatization-dec-2021/>
62. China.org.cn. (2019) *SCIO Briefing on Guangdong Province's Development*, 4 June. Available from: [http://www.china.org.cn/china/2019-06/04/content\\_74854383\\_6.htm](http://www.china.org.cn/china/2019-06/04/content_74854383_6.htm)
63. Chinese Academy of Cyberspace Studies. (various years) *China Internet Development Report*, SpringerLink Books.
64. Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong. (2019) *A Must-read Practical Recipe for "Yue Shang Tong" App*, CMA Monthly Bulletin, November. Available from: <https://www.cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Resources/MMB/2019/201911.pdf>
65. Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong. (2022) *About Guangdong Government Service Website, Yueshengshi WeChat Mini-Program and Yueshangtong App*, CMA Monthly Bulletin, May. Available from: [https://www.cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Resources/MMB/2022/CMA\\_bulletin\\_2022-5\\_issue\\_online\[1\].pdf](https://www.cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Resources/MMB/2022/CMA_bulletin_2022-5_issue_online[1].pdf)
66. Gao, X. & Tan, J. (2020) *From Web to Weber: Understanding the Case of "One-Go at Most as ICT-Driven Government Reform in Contemporary China"*, *China Review*, vol. 20, no. 3, pp. 71-97.
67. Kostka, G. (2022) *Digital Governance in China*. Available from: <https://ssrn.com/abstract=4047764>
68. Kung Fu car. (2022) *Heavy! The "Yueyouhang" On-Board Government Service Platform was Released, and Gac Group Became the First Pilot Enterprise*.
69. Li, X. et al. (2022) *Development Practice of Digital Business Environment in China*, Singapore, Springer.

70. Liu, H. (2020) *Research on Path of Improvement for Chinese Administration Service Efficiency from the Perspective of Standardization*, In: Proceedings of the 2019 3rd International Conference on Education, Economics and Management Research (ICEEMR 2019), 29-30 November. Available from: <https://www.atlantispress.com/proceedings/iceemr-19/125931693>
71. Liu, T. et al. (2020) *Understanding the Evolution of Public-Private Partnerships in Chinese E-government: Four Stages of Development*, Asia Pacific Journal of Public Administration, vol. 42, No. 4, pp. 222-247. Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23276665.2020.1821726?journalCode=rapa20>
72. My wheel. (2022) *GAC Group Has Become The First Pilot Enterprise of "Yueyouhang". Blessed are the Car Owners in Guangdong!*
73. Outlook New Era. (2022a) *Guangdong Comprehensively Deepens the Construction of "Digital Government 2.0"*, 14 March. Available from: [https://www.lwxsd.com/pcen/info\\_view.php?tab=mynews&VID=21742](https://www.lwxsd.com/pcen/info_view.php?tab=mynews&VID=21742)
74. Outlook New Era. (2022b) *Guangdong Intelligent Help: Self-Help Machine to Realize Village to Village Communication*, 18 April. Available from: [https://www.lwxsd.com/pcen/info\\_view.php?tab=mynews&VID=23002](https://www.lwxsd.com/pcen/info_view.php?tab=mynews&VID=23002)
75. Outlook New Era. (2022c) *Guangdong Issues Key Points for the Reform and Construction of Digital Government, and will Improve the Data Infrastructure System of Dawan District*, 15 March. Available from: [http://lwxsd.com/pcen/info\\_view.php?tab=mynews&VID=21796](http://lwxsd.com/pcen/info_view.php?tab=mynews&VID=21796)
76. Outlook New Era. (2022d) *Guangdong: Pilot Data Trading and Build a Big Data Center in Guangdong, Hong Kong and Macao Dawan District*, 14 March. Available from: [https://www.lwxsd.com/pcen/info\\_view.php?tab=mynews&VID=21739](https://www.lwxsd.com/pcen/info_view.php?tab=mynews&VID=21739)
77. Outlook New Era. (2022e) *Pay Close Attention to the Acceleration of Digital Government*, 25 April. Available from: [https://www.lwxsd.com/pcen/info\\_view.php?tab=mynews&VID=23285](https://www.lwxsd.com/pcen/info_view.php?tab=mynews&VID=23285)
78. Outlook New Era. (2022f) *The Pilot Task of Comprehensive Reform of Digital Government in Guangdong Province has been Fully Completed*, 7 May. Available from: [https://www.lwxsd.com/pcen/info\\_view.php?tab=mynews&VID=23707](https://www.lwxsd.com/pcen/info_view.php?tab=mynews&VID=23707)

79. Outlook New Era. (2022g) *Yueshangtong Launched 2873 Enterprise Related Services in 3 Years*, 3 August. Available from: [https://www.lwxsd.com/pcen/info\\_view.php?tab=mynews&VID=27612](https://www.lwxsd.com/pcen/info_view.php?tab=mynews&VID=27612)
80. Shenzhen Government Online. (2021) *City to Pilot Chief Data Officer System*, 12 August. Available from: [http://www.sz.gov.cn/en\\_szgov/news/latest/content/post\\_9055461.html](http://www.sz.gov.cn/en_szgov/news/latest/content/post_9055461.html)
81. State Council Information Office. (2019) *SCIO Briefing on Guangdong Province's Development*, 4 June. Available from: [http://english.scio.gov.cn/pressroom/2019-06/04/content\\_74860758.htm](http://english.scio.gov.cn/pressroom/2019-06/04/content_74860758.htm)
82. Teller Report. (2022) *People Look Forward to the Continuous Advancement of "Cross-provincial General Handling" of Government Services in My Country*, 25 March. Available from: <https://www.tellerreport.com/news/2022-03-25-people-look-forward-to-the-continuous-advancement-of-%22cross-provincial-general-handling%22-of-government-services-in-my-country.H1fMjzJozq.html>
83. Xu, W. (2019) *Rating System Planned for Govt Services*, China Daily, 24 March. Available from: <https://www.chinadaily.com.cn/a/201912/24/W55e016994a310cf3e35580335.html>
84. 21 財經 (2022) : 《廣東這五年 : 善治為民數字政府“粵來粵省事”》, 5月24日, 網址 : <https://m.21jingji.com/article/20220524/herald/d198c851d46c27cd14d9bd12a3c339d9.html>
85. 中共中央黨校(不同年份) : 《省級政府和重點城市一體化政務服務能力調查評估報告》, 網址 : <http://zwpg.egovernment.gov.cn/>
86. 中國政府網(2022) : 《跨省通辦落實民心所盼》, 3月25日, 網址 : [http://www.gov.cn/xinwen/2022-03/25/content\\_5681249.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2022-03/25/content_5681249.htm)
87. 中國網絡空間研究院(2021) : 《中國互聯網發展報告》, 中國工信出版集團。
88. 天之聰網校(2019) : 《雙語對照 : 國新辦廣東改革開放和創新發展情況新聞發佈會》, 網址 : <https://kaosee.cn/home/news/article/id/7218.html>

89. 江門市政務服務資料管理局(2020)：《圖解“數字政府”改革建設怎樣做？廣東省2020年工作要點來了！》，2月28日，網址：[http://www.jiangmen.gov.cn/bmpd/jmszfwfwsjglj/zwgk/gzdt/content/post\\_1996615.html](http://www.jiangmen.gov.cn/bmpd/jmszfwfwsjglj/zwgk/gzdt/content/post_1996615.html)
90. 南方網(2022)：《“粵優行”來啦！廣東發布全國首個省級車輛載政服務平台》，4月29日，網址：[https://view.inews.qq.com/k/20220429A0BY0L00?web\\_channel=wap&openApp=false](https://view.inews.qq.com/k/20220429A0BY0L00?web_channel=wap&openApp=false)
91. 香港矽谷(2021)：《連續三年第一，數字廣東有什麼秘籍？》，5月27日，網址：<https://www.hksilicon.com/articles/2064272?lang=zh>
92. 香港商報網(2021)：《「粵省心」政務服務便民熱線平台上線》，6月30日，網址：[http://www.hkcd.com/content\\_118215\\_6\\_2.html](http://www.hkcd.com/content_118215_6_2.html)
93. 香港商報網(2022)：《「粵智助」政府服務自助機實現村村通》，4月16日，網址：[http://www.hkcd.com/hkcdweb/content/2022/04/16/content\\_1338055.html](http://www.hkcd.com/hkcdweb/content/2022/04/16/content_1338055.html)
94. 國家互聯網資訊辦公室(2022)：《數字中國發展報告(2021年)》，7月，網址：[http://www.cac.gov.cn/2022-08/02/c\\_1661066515613920.htm](http://www.cac.gov.cn/2022-08/02/c_1661066515613920.htm)
95. 國務院新聞辦公室(2021)：《廣東舉行數字政府改革建設“十四五”規劃新聞發佈會》，7月14日，網址：<http://www.scio.gov.cn/xwfbh/gssxwfbh/xwfbh/guangdong/Document/1708665/1708665.htm>
96. 惠州仲愷高新區管委會(2021)：《一圖讀懂廣東省數字政府改革建設2021年工作要點》，4月22日，網址：[http://www.hzzk.gov.cn/zzgxqgwhmh wz/zmhd/hygq/zcjd/ytddzc/content/post\\_4255502.html](http://www.hzzk.gov.cn/zzgxqgwhmh wz/zmhd/hygq/zcjd/ytddzc/content/post_4255502.html)
97. 黃浩博、李潤澤子(2022)：《廣東發布全國首個數字經濟發展指引性文件，構建數字經濟“2221”總框架》，新浪財經，7月8日，網址：<https://finance.sina.com.cn/china/gncj/2022-07-08/doc-imizmscv0698325.shtml>

98. 新華網(2022)：《廣東省推出多項政府數字化創舉》，5月5日，網址：[http://big5.news.cn/gate/big5/gd.news.cn/newscenter/2022-05/05/c\\_1128620863.htm](http://big5.news.cn/gate/big5/gd.news.cn/newscenter/2022-05/05/c_1128620863.htm)
99. 廣東省人民政府(2018)：《廣東省人民政府關於印發廣東省“數字政府”建設總體規劃(2018-2020年)的通知》，10月26日，網址：[http://www.gd.gov.cn/zwgk/wjk/qbwj/yf/content/post\\_162020.html](http://www.gd.gov.cn/zwgk/wjk/qbwj/yf/content/post_162020.html)
100. 廣東省人民政府(2020a)：《廣東出台政務服務“好差評”管理辦法政務服務人員“好差評”納入績效評價》，3月1日，網址：[http://www.gd.gov.cn/zwgk/zcjd/mtjd/content/post\\_2911715.html](http://www.gd.gov.cn/zwgk/zcjd/mtjd/content/post_2911715.html)
101. 廣東省人民政府(2020b)：《廣東省人民政府辦公廳關於印發〈廣東省政務服務“好差評”管理辦法〉的通知》，2月19日，網址：[http://www.gd.gov.cn/zwgk/wjk/qbwj/ybh/content/post\\_2911552.html](http://www.gd.gov.cn/zwgk/wjk/qbwj/ybh/content/post_2911552.html)
102. 廣東省人民政府(2021a)：《廣東省人民政府辦公廳關於印發廣東省數字政府省域治理“一網統管”三年行動計畫的通知》，6月22日，網址：[http://www.gd.gov.cn/zwgk/jhgh/content/post\\_3326210.html](http://www.gd.gov.cn/zwgk/jhgh/content/post_3326210.html)
103. 廣東省人民政府(2021b)：《廣東省人民政府關於印發廣東省數字政府改革建設“十四五”規劃的通知》，6月30日，網址：<http://www.gd.gov.cn/attachment/0/429/429806/3344999.pdf>
104. 廣東省人民政府(2022a)：《粵商通3年上線2873項涉企服務為1258萬註冊用戶辦理業務超2514萬件》，8月23日，網址：[http://www.gd.gov.cn/gdywdt/bmdt/content/post\\_3998964.html](http://www.gd.gov.cn/gdywdt/bmdt/content/post_3998964.html)
105. 廣東省人民政府(2022b)：《廣東省人民政府辦公廳關於印發廣東省數字政府改革建設2022年工作要點的通知》，3月13日，網址：[http://www.gd.gov.cn/zwgk/jhgh/content/post\\_3882522.html](http://www.gd.gov.cn/zwgk/jhgh/content/post_3882522.html)
106. 廣東省人民政府(2022c)：《廣東省工業和資訊化廳關於印發〈廣東省數字經濟發展指引1.0〉的通知》，7月8日，網址：[http://gdii.gd.gov.cn/gkmlpt/content/3/3965/post\\_3965061.html#2896](http://gdii.gd.gov.cn/gkmlpt/content/3/3965/post_3965061.html#2896)

107. 廣東省人民政府(2022d)：《廣東數字政府建設佈局早、起步穩、進展快—“碼”當先惠民生以“數”為筆繪新篇》，9月29日，網址：[http://www.gd.gov.cn/gdywdt/bmdt/content/post\\_4021807.html](http://www.gd.gov.cn/gdywdt/bmdt/content/post_4021807.html)
108. 廣東省人民政府(不同年份)：《政府工作報告》，網址：<http://www.gd.gov.cn/zwgk/zfgzbg/>
109. 廣東省人民政府門戶網(2021)：《廣東省發佈數字政府改革建設“十四五”規劃》，7月16日，網址：[http://www.cbdio.com/BigData/2021-07/16/content\\_6165998.htm](http://www.cbdio.com/BigData/2021-07/16/content_6165998.htm)
110. 廣東省人民政府辦公廳(2021)：《廣東省人民政府辦公廳關於印發廣東省進一步優化政務服務便民熱線工作實施方案的通知》，6月30日，網址：[http://www.gd.gov.cn/zwgk/wjk/qbwj/ybh/content/post\\_3344695.html](http://www.gd.gov.cn/zwgk/wjk/qbwj/ybh/content/post_3344695.html)
111. 廣東省政務服務數據管理局(2021)：《政府“客服”來解憂“粵省心”正式上線》，7月1日，網址：[http://zfsg.gd.gov.cn/xxfb/mtbd/content/post\\_3342863.html](http://zfsg.gd.gov.cn/xxfb/mtbd/content/post_3342863.html)
112. 廣東省政務服務數據管理局(2022a)：《2022年9月數據發佈》，11月11日，網址：[http://zfsg.gd.gov.cn/gkmlpt/content/4/4044/post\\_4044639.html#2594](http://zfsg.gd.gov.cn/gkmlpt/content/4/4044/post_4044639.html#2594)
113. 廣東省政務服務數據管理局(2022b)：《一圖看懂廣東省數字政府改革建設2022年工作要點》，3月13日，網址：[http://zfsg.gd.gov.cn/zwgk/zcjd/content/post\\_3882568.html](http://zfsg.gd.gov.cn/zwgk/zcjd/content/post_3882568.html)
114. 數字廣東公司(2022)：《“粵省事”移動政務服務平台》，網址：<https://www.digitalgd.com.cn/construction/society/yueshengshi/>
115. 賽迪評估(2021)：《2021年數字政府服務能力評估暨第二十屆政府網站績效評估結果發布會在京召開》，12月20日，網址：<https://www.ccidgroup.com/info/1096/34051.htm>
116. 點知天下(2022)：《「粵優行」來了！全國首個省級車載政務服務平台上線》，4月29日，網址：<https://www.tap2world.com/tc/bayarea/20220429/news3747111.html>

- 117.騰訊網(2021)：《為數字政府改革建設探索廣東樣本》，11月26日，網址：<https://new.qq.com/rain/a/20211126A033F500>

### 其他

- 118.Chung, C.S. (2020) *Developing Digital Governance: South Korea as a Global Digital Government Leader*, Abingdon, Oxon; New York, NY: Routledge.
- 119.Sung, W. et al. (2020) *E-Government: Innovations from the Korean Digital Government Developments*, Korea Institute of Public Administration. Available from: [https://www.kipa.re.kr/site/eng/research/selectPolicyView.do;jsessionid=DD3BE4C6EE4865452A135181461BC6D1?gubun=DU&pbId=POLC\\_000000000000023](https://www.kipa.re.kr/site/eng/research/selectPolicyView.do;jsessionid=DD3BE4C6EE4865452A135181461BC6D1?gubun=DU&pbId=POLC_000000000000023)
- 120.United Nations. (2022) *E-Government Survey (various issues)*. Available from: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview>
- 121.*Waseda University Institute of Digital Government*. (2022) Available from: <https://idg-waseda.jp/index.htm>

註：^ 本節所列互聯網資料為於2023年2月讀取。