

澳門特區政府入口網站發展建議

諮詢文件(V0.2)

行政暨公職局

2004 年 6 月

目 錄

目 錄.....	2
第一部分：背景與挑戰.....	3
第二部分：總體目標.....	4
一、願景.....	4
二、目標.....	4
第三部分：發展策略.....	5
第四部分：具體實施.....	6
措施一：建立協調機制.....	6
措施二：部門間項目取長補短、內容求同存異.....	7
措施三：落實資訊發佈協調角色.....	8
措施四：發揮入口網站的功能、發展內部網.....	8
措施五：整合網站.....	8
措施六：整合各部門城市資訊.....	9
措施七：合理展示入口網站的內容.....	9
措施八：制定網站資訊互用架構.....	10
措施九：建立有效及多通道的訊息發佈架構.....	11
措施十：提供電子服務.....	11
措施十一：保障個人資料私隱.....	11
措施十二：宣傳推廣入口網站.....	12
措施十三：評估.....	12
措施十四：第二期工作.....	12
第五部分：路線圖.....	14

第一部分：背景與挑戰

在制定澳門特區政府電子政務發展綱領時，對公共服務電子化範疇作出了明確的界定：「把 G2B 及 G2C 公共電子服務定位在不受地域及時間限制並打破部門間的籬笆，以跨部門的形式提供的全天候網上服務。」通過互聯網，市民可以每天二十四小時、每週七天使用政府的一窗式公共服務。但我們正面對著不少的挑戰：

- 政府的服務及資訊被不同專責部門所分割，各部門網站通常僅展示該部門的服務手續或資訊。另一方面，經常有多個政府部門提供同一種服務，網站也提供同一類資訊，而這些資訊並未在部門間作出一致性處理。因此形成很多的資訊孤島，以致市民多數不清楚要到多少個這類“獨立”的網站才可以獲取完整的資訊。
- 同一個部門常為不同資訊設立不同的網站，且各自有不同的外觀風格，甚至使用不同的習慣用語、表達方式等。但市民希望政府資訊網站有一致的瀏覽方式。
- 部份部門網站之內容資料未夠完整，以及未能及時更新。
- 不同部門的資訊系統及網絡均可能不同，中文編碼也多不相同。但越來越多部門需要在部門間交換資訊，因此每個與不同部門聯絡的項目均要與不同部門進行研究以及反覆的測試。
- 部門要求多樣化的訊息發放途徑，不單局限於網頁，還有流動電話、電子傳媒等，並各自與供應商接洽提供解決方案。除了不斷重複別人的工作，還往往受到人手、預算、經驗等影響。
- 越來越多部門開發功能及要求大同小異的內聯網，而所有的內聯網均未能為跨部門合作項目提供協同工作環境。
- 部門對資訊及網上電子服務之認識參差，資源投入不足，仍有部門未建立網站。

由於政府是最大的服務提供者，擁有最多的顧客，在建立公共電子服務時，必須要採用“顧客關係管理”的思維去面對挑戰。在推出服務時必須由顧客為出發點，針對顧客需求、破除部門間的障礙、簡化業務流程、整合相關服務。為此，通過政府入口網站的帶動，可以重整相關政府部門網站，令服務呈現為由申請到接受服務的整個流程為主綫、以使用者角度觸發事件的網上服務。

第二部分：總體目標

一、願景

居民、商人、及遊客可在網上有效地獲取所有的政府新聞消息、公告通知、服務手續、權利義務、活動項目、以及通用資訊等訊息；也可在網上申請辦理政府公共服務，查詢申請進度及獲知審批結果，以及支付費用。

二、目標

- ◆ 通過單一網址瀏覽基本以及必須的政府資訊；獲取最新的及完整的重要訊息；並連結至所有政府部門網站。
- ◆ 通過有效的多重資訊分類方式，不同使用者可依本身不同要求瀏覽各項政府服務手續。
- ◆ 在網上申請辦理政府服務，也可以下載所有可供下載的政府表格，以及向政府反映意見。
- ◆ 推動各部門的資訊及服務上網，促進各部門簡化行政流程及服務重組，實現網上審批。
- ◆ 推動跨部門的資訊整合，以帶動各部門改善跨部門協作能力。

第三部分：發展策略

本澳的政府部門於 1990 年代中期起已先後開始建立部門網頁。經過多年的發展，盡管在提供的內容、投入的資源、採用的技術、風格與外觀等各方面均不盡相同，但已形成各自的特色，以及在其相關領域形成各自的使用者群組。時至今日，近九成的部門已建立了部門網頁，當中有部分除了基本資訊外，也開始加上電子服務。

年份	2000 年	2002 年	2003 年
設有網站的部門數	21	36	44

面對著多個挑戰，以及我們的願景，特區政府入口網站計劃於 2004 年 8 月份開始分階段投入運作。在發展上，我們提出以下技術方向：

- ◆ 建立三個架構（訊息互用架構、訊息發佈架構、使用認證架構）
- ◆ 貫穿兩個網絡（對外公共網與政府內聯網）
- ◆ 實現單一入口（特區政府入口網站）

配合以下發展策略，務求達到預定的目標：

- ◆ 落實部門協調，堅持分工合作
- ◆ 縱橫整合服務，打破條條框框
- ◆ 資訊互通互用，訊息集中發佈
- ◆ 推廣電子服務，確保持續發展

第四部分：具體實施

特區政府入口網站的核心服務主要包括「電子訊息」、「互動項目」、「電子服務」等三大功能。在各方面的推動工作為長期性，在首階段將全面實現電子訊息的交換與發佈、部分互動項目、表格下載、以及個別電子表格等功能。第二階段以電子服務及互動項目等作為目標。

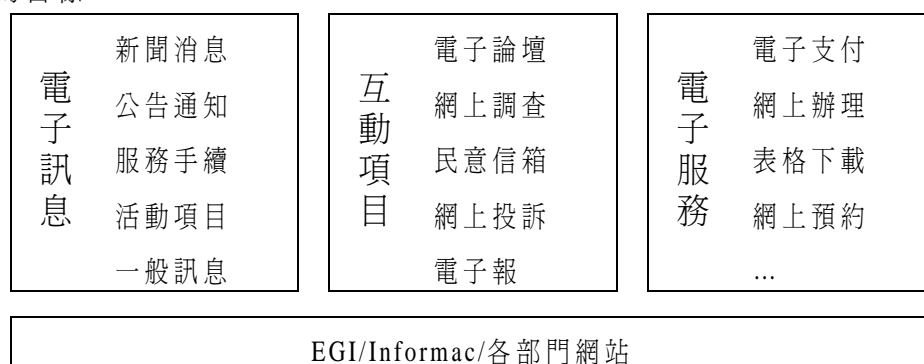


圖1-入口網站整體架構

措施一：建立協調機制

入口網站是否可成功，除了需要具備資訊分類合理、使用介面簡單、檢索方便等因素外，更重要的是得到各個政府部門的積極參與及合作。要保證策略得到實施，必須要建立入口網站協調機制，在電子政務工作組之架構內成立「入口網站協調組」，以協調各部門網站開發、內容整合、訊息交換、技術革新、應用推廣等工作。同時協調組還需編制工作指引、定期檢討有關工作等。協調組可以按工作需要組成不同的工作小組，以對具體問題提出解決方案之建議。

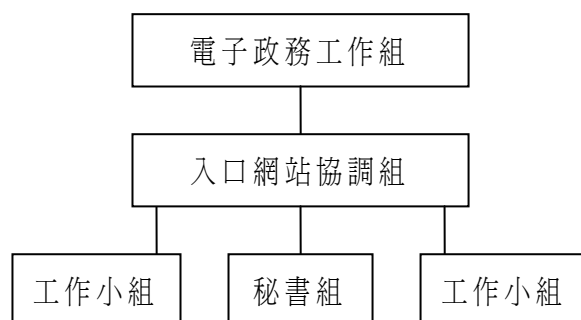


圖2-入口網站組織架構

參與的部門包括：行政暨公職局、新聞局、民政總署、法務局、身份證明局、經濟局、財政局、貿易投資促進局、電信暨資訊科技發展辦公室、郵政局、保安部隊事務局、海關、教育暨青年局、旅遊局、體育發展局、以及文化局。協調組由公職局領導層擔任協調人，各部門派出主管級人員參加，秘書組由公職局派出技術人員組成。

初步建議組成的工作小組有：

- ◆ 「資料更新小組」，負責就各部門的資料、特別是手續的更新與入口網的資料同步機制與方式提出建議。
- ◆ 「資料交換技術小組」，負責研究及制定部門網站與入口網的訊息交換技術規範及技術測試，有可能的話也可以負責開發。
- ◆ 「通用語小組」，負責就一般用語規範、通用關鍵字、部門的英文名稱等提出建議性指引。
- ◆ 「資訊亭協作小組」，負責研究各部門資訊亭連接入口網站、發佈其他局資訊的技術方案。
- ◆ 組成「網站外觀風格小組」，專門就網站呈現之外觀作出規範建議。

措施二：部門間項目取長補短、內容求同存異

作為特區政府的入口網站，需要確保訊息的準確性。因此必須由具有職權部門提供具有權威性的訊息，並與各部門互相配合。通過整合各部門網站內容資源，才可以保證入口網站提供的政府資訊準確、及時、且應有盡有。所以有關部門有必要向政府入口網站提供必需的資訊，令其成為一個真正的資訊集散地。

另一方面，入口網站也是資訊提供者，部門網站可以通過入口網站取得其他部門的相關資訊，減少花在重複收集資料的工作。

入口網站通過與各部門網站作資訊交換，由各部門取得資訊，通過單一網址向使用者提供覆蓋範圍全面的資訊。但入口網站並非要取代部門網站，仍有必要維持部門各自在資訊處理、表達、呈現上之差異，實現協同發展。因此，特別有必要在確保政府入口網站訊息發佈形式一致的同時，盡量保證不同部門網站對相同政府訊息，或相同內容項目的處理具有一致性。

措施三：落實資訊發佈協調角色

公職局可以作為協調角色負責“發佈”一般訊息，但有幾個特別的領域，建議由相關部門負責“訊息協調機構”。

現時各部門的新聞發放原則上均交到新聞局，因此入口網站的政府新聞將統一由新聞局作出發佈協調。具體安排將分兩步實現：

- ◆ 第一步：各部門按現時方法向新聞局發新聞稿，新聞局處理後向入口網站上傳。
- ◆ 第二步：待第一步工作開展得成熟後，開始進行跨部門工作流程優化，各部門直接向入口網站上傳資訊，由新聞局作發佈管理。

其他主要涉及的部門有旅遊局、民政總署、文化局、體發局等（詳情可參閱「附件三：基本資訊(菜單式功能表)」。）

措施四：發揮入口網站的功能、發展內部網

隨著深入優化行政程序、以及增加一站式服務，跨部門合作的項目將會越來越多。而政府，甚至社會上許多重要發展事項（例如：CEPA、健康城市申報）、突發性事件（例如：SARS）等均需要跨部門協同處理，因此有必要為各部門提供有效的協同運作機制。而入口網站便可以成為實現這一機制的技術平台，因此把入口網站發展成為跨部門項目協作平台有著十分重要的意義。

入口網站的跨部門協作功能為跨部門的網上服務（特別是內部服務）提供一個理想的作業環境，在本平台使用的網上軟件均可以統一採用一致性的授權機制，對網上資源實現身份管理及使用管理。

加上後面所述的訊息交換機制，各部門之間的任何數據交換均可以在此統一的平台得以實現。

措施五：整合網站

為了提供單一網址的政府整體入口，有必要對現時幾個分散的政府級網站，以

及相關的部門資訊網站作出整合。把這些網站的內容轉移到新的平台上，實現資訊來源唯一性。涉及的網站有以下：

- ◆ 澳門政府網站：<http://www.macao.gov.mo/>
- ◆ 公共行政資訊網：<http://www.informac.gov.mo/>
- ◆ 行政手續指南：<http://www.informac.gov.mo/services/>
- ◆ 澳門特別行政區公共行政：<http://www.safp.gov.mo/apm/>

新入口網站除了用<http://www.gov.mo/>作網址外，也使用<http://www.info.gov.mo/>作別名網址，以及繼續使用<http://www.macao.gov.mo/>。

除了各個外部網站之外，公職局也將會先把多個內部網頁合併到入口網的內部網之內，繼而向其他部門推廣使用內網功能。

措施六：整合各部門城市資訊

現時城市資訊主要由兩個網站提供，即城市指南（<http://www.cityguide.gov.mo/>）及旅遊局（<http://www.macautourism.gov.mo/>）網站。內容除了部分各自職權範圍的資訊外，更多的資訊是由其他局提供。某些主題重複出現，然而基於各部門的編輯方針不同，內容之表述也不盡相同。

基於「取長補短、求同存異」的原則，將會把大量資訊整合到入口網站，入口網站除了向上述兩個網站外，也會直接向其他相關部門取得資訊。但同時也考慮到兩個網站在人力資源及經驗上的優勢，有關工作需要得到上述兩個部門的大力協助及支持。

措施七：合理展示入口網站的內容

由於網上服務使用者僅面對著電腦軟件，沒有前線人員作解釋，因此如果內容呈現不合理，使用的程式或瀏覽方式稍為不便，或有多餘不必要的步驟等都會影響使用者，特別會影響初次使用者繼續使用的決心及信心。因此，除了令內容呈現結構合理化外，也要注意不同區域或分類的呈現方式標準化，網站的瀏覽方式要盡量簡化。

統一的瀏覽風格不但可以令政府網站的瀏覽和使用更為便捷，也可以令使用者得益於相同的使用經驗，以及令網站具有以顧客為導向的形象。

因此，入口網站的訊息呈現打破傳統上以部門服務為入口的模式，改以使用者為對象，把部門的服務作橫向切割，再與所有相關的其他部門服務縱貫連接。

形式上劃分為“居民”、“商人”、“遊客”等三大「區域」，每個區域的訊息再按「欄目」及「子欄目」分類。訊息採取多類別處理，即每一段訊息均有可能屬於多於一個分類(欄目・子欄目)，從而讓使用者更輕易檢索資料。而訊息在內容上則分為“新聞”、“公告”、“活動”、“服務手續”、“一般資訊”等五大部分。詳細內容可參見「附件一：入口網站訊息的結構及呈現方法」，「附件二：各服務(手續)分類」，及「附件三：基本資訊(菜單式功能表)」。

另外，由於商人與遊客兩個區域需要展現的內容分別與貿促局及旅遊局的資訊網站有很多相同之處，因此需要兩個部門為該等區域的內容提供資訊，以及建議資訊呈現方案。

措施八：制定網站資訊互用架構

入口網站向部門開放，供部門直接增加及修改有關的資訊。一般而言，所有進入入口網站的訊息均要經過訊息內容管理“發佈”才可以正式在網頁呈現。為了消除部門間因資料交換形成的人力成本之增加，有必要建立訊息交換機制（參閱「附件六：數據交換技術細則」）。所建立的機制日後將受「電子政務互用架構」的規範。

活動項目比起服務手續等一般資訊的更新要較為頻繁，要保證由各個部門舉辦的活動資訊在部門網站、入口網站、城市資訊網站、甚至各部門的資訊亭均可以及時和準確地同步呈現，需要由多個經常舉辦活動的部門共同合作。由於這些部門活動較多，要減低管理成本，就必須採用自動交換機制（活動項目可以參閱「附件五：活動訊息屬性」。）

自動交換機制同樣適合一些需要由部門網站直接把訊息傳送到入口網站的情形。對於一些極具時間性的重要訊息尤其適用，訊息可以使用這個特別的“通道”直接“出街”，例如暴雨下學校停課、山泥傾瀉等，又或者是各部門自行發出的各類公告、通知等（參閱「附件四：訊息屬性」。）

措施九：建立有效及多通道的訊息發佈架構

多用途訊息發佈架構通過自動訊息交換技術及流程機制的配合，可以把政府的重要資訊，特別是與民生有重大或密切關係的消息（例如主要道路塞車、暴雨下停課、山泥傾瀉、颱風消息、大橋封閉等等）集中到入口網站後，再自動轉發到不同媒體，從而加強訊息的穿透力度，形成訊息發佈的連橫合縱勢態。最重要的是免除了各個專責部門與相同的幾個訊息發佈媒體研究不同的訊息交換方案。

- ◆ 利用各個部門網站以及資訊亭互相轉發；
- ◆ 通過研究當中的「街道電子訊息顯示板」轉發；
- ◆ 在電子傳媒的廣播中心安裝「政府訊息電子顯示板」，向傳媒即時發佈；
- ◆ 通過 SMS、CBS、GPRS、WAP 等轉發。

措施十：提供電子服務

除了提供新聞、公告、活動、服務手續、一般資訊等訊息外，入口網站最要的功能是可以在網上填寫政府表格，甚至申請辦理政府服務。為此，在第一階段將會先以提供訊息為主，再附以少量的電子表格。

第二階段將會把各個局已推出的網上服務同時通過入口網站提供，以及大面積推廣使用電子表格。電子表格的應用將在入口網站的資訊交換架構之下進行，入口網站收到市民填寫的表格資料後把資料按該架構的標準轉發到相關部門，再由相關部門的業務系統接收並處理。

措施十一：保障個人資料私隱

入口網站將向市民提供各部門的電子表格服務，並以“部門代理”的身份代收填表人呈交的資料，資料可能存於伺服器，同時把資料轉交專責部門。因此必須建立完善的操作守則，對於具有個人私隱的資料暫存、貯存、轉發、開啓、檢視、複製等作出嚴格的規定。確保「私隱條款」在制度上得到落實，在工作中得到貫徹。

措施十二：宣傳推廣入口網站

入口網站是否可以達到預定的目標，除了以上的措施必須得到落實外，也需要令網站具有使用者。因此，開展廣泛的宣傳才可以令網站的價值得以展現。宣傳工作一點也不得馬虎，尤其是網站的推出初期。

- ◆ 通過各部門的網站推介政府入口網站。
- ◆ 印發單張/冊子、在電台、電視台、報紙等作廣告宣傳。
- ◆ 鼓勵學校、各個電腦培訓中心在有關資料檢索的內容加上對澳門特區政府入口網站的檢索作為專題。
- ◆ 向各大社團推介使用入口網。
- ◆ 在政府舉辦的活動中，加插入口網站“尋寶”式有獎遊戲。

措施十三：評估

入口網站作為一個綜合性強、協調性要求高、技術發展快的大型電子政務先導項目，必須通過有效的評估手段以確定其實現預定目標的程度。

- ◆ 建立成本-效益分析方法。
- ◆ 通過各式調查（特別是網上調查），了解相關服務的接受度及滿意度。
- ◆ 除了通過現時的各種建議及投訴機制外，也主動邀請市民個人、企業、社團等，以廣泛收集民眾的期望及意見。

措施十四：第二期工作

入口網站是一項長期的工作，除了以上可以於第一階段基本完成的措施之外，我們也計劃第二期的工作。

- ◆ 更新檢索引擎，增加對入口網的全文檢索支持。令檢索手段更完整，方法更靈活。

- ◆ 在入口網站提供各部門的網上服務，因此需要先制定電子政務互用架構。
- ◆ 加強對入口網的管理，特別是資訊保安全管理。把入口網的服務水平提升至全天候式 24 X 7 的服務。
- ◆ 為有需要的部門建立虛擬網站，進一步提高訊息交換及流動。
- ◆ 建立政府部門及人員電子目錄。供市民查詢部門的辦公地址、電話、傳真、網址、人員（包括領導主管）職務、上下級關係、聯絡方法等。以求推動建設一個開放式的政府。
- ◆ 重點深化跨部門及跨系統的整合。推動各部門優先把跨部門的服務作出優化及整合，通過入口網提供服務。

第五部分：路線圖

部工作已經開，以下路線圖所表示的時程僅作為工作順序的參考。

工作項目	04年 1-6月	04年 7-12月	05年 1-6月	06年
一、建立協調機制	***			
二、部門間項目取長補短、內容求同存異	(長期工作)			
三、落實訊息發佈協調角色				
1)新聞發佈(新聞局上傳)	**	**		
2)各局自行上傳發佈/協調局協調			*****	
四、發揮入口網的功能、發展內部網		***	*****	
五、整合網站	***	**		
六、整合各部門城市資訊	***			
七、合理展示入口網的內容	***			
八、制定網站資訊互用架構	***	*****		
九、建立有效及多通道的訊息發佈架構				
1)網站互相轉發(先導部門)	***	***		
2)街道電子訊息顯示板(IACM)		*****	***	
3)資訊亭轉發(IACM/DST/IDM)		***	***	
4)傳媒廣播中心			*****	
5)網站互相轉發(其他部門)、流動電話			*****	*****
十、提供電子服務		***	*****	
十一、保障個人資料私隱	(長期工作)			
十二、宣傳推廣入口網	(長期工作)			
十三、評估		*****		
十四、第二期工作			***	*****

(38)