



七国集团数字政府服务补偿

为 2024 年意大利七国集团主席
和七国集团数字和技术工作组准
备的报告

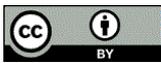
2024 年 10 月 15 日

本报告介绍了G7成员国和乌克兰提供的数字政府服务示例，包括数字公共基础设施的方法，旨在改善公众服务的可访问性和提升用户体验。报告还探讨了关键驱动力，如政府战略与领导力，以及以用户为中心的设计方法，这些方法优先考虑用户的权利、需求和偏好。该报告由经济合作与发展组织（OECD）公共治理部门为2024年意大利担任G7主席国及G7数字和技术工作组准备。报告于2024年10月15日在意大利科莫举行的G7数字和技术部长级会议上发布。

此作品由经合组织秘书长负责发布。本文件中的观点和论点并不代表经合组织成员国官方的观点。

本文件及其所包含的任何地图均不涉及任何领土地位或主权、国际边界和疆域的划分以及任何领土、城市或区域的名称问题。

© OECD, 2024



归因 4.0 国际 (CC BY 4.0)

这份作品根据知识共享署名4.0国际许可协议发布。使用此作品即表示您同意受该许可协议条款的约束 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)。

归因 你必须引用工作。

翻译 - 您必须引用原始作品，确定对原始作品的更改并添加以下文本：*在出现原始作品与翻译内容不一致的情况时，仅以原始作品的文字为准。*

适应 - 您必须引用原始作品并添加以下文本：*这是经合组织原作的改编版本。本改编中的观点和论点不应被报道为代表经合组织或其成员国的官方立场。*

第三方材料 - 该许可不适用于作品中的第三方材料。如使用此类材料，您需负责从第三方获得许可，并处理任何侵权索赔。

您不得在未获得明确许可的情况下使用经合组织的标志、视觉标识或封面图片，也不得暗示经合组织认可您对该作品的使用。

根据本许可条款产生的任何争议应根据1985年永久法院仲裁规则 (PCA Arbitration Rules 2012) 通过仲裁解决。仲裁地点为法国巴黎。仲裁员人数为一人。

封面图像：© Olena Lishchyshyna / GettyImages

前言

政府可以利用数字技术和数据领域的变革性创新来提供更高品质和更具包容性的公共服务，包括直接将这些服务带给民众。然而，数字化政府并非仅仅意味着将公共服务迁移到互联网上。最佳的数字化政府策略承认实体渠道在提供政府服务方面仍然具有持续的价值。它们利用技术和数据来 **增强**，而不是取代这些服务和操作。

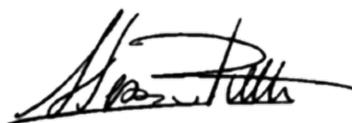
这本汇编总结了七国集团成员在关键数字化政府倡议和方法方面的现状。乌克兰也被邀请为该出版物贡献选定的例子，以认可该国在数字化政府领域的开创性工作。汇编展示了七国集团成员的成就，并支持在此领域进一步开展对话和行动。边境上的政策制定者往往面临类似的数字化政府挑战，尽管存在上下文差异。从彼此的经验中学习并在此基础上进行建设是确保我们各自的数字化政府实践能够最大程度地惠及人们生活的最佳方式。

我们感谢G7数字和技术工作组及G7成员国提出编制此综合报告的请求。特别感谢每个G7成员国的相关部委、欧盟委员会以及乌克兰数字化转型部在本论文编写过程中提供的输入和合作。

展望未来，有效数字政府方法的需求将只会增加。随着公民越来越多地接受数字技术，他们将期望政府也采取同样的做法。经合组织和G7仍然致力于帮助各国提高其数字政府能力，并促进该领域的对话与合作。我们相信，本出版物在这方面可以作为一项有益的工具。

Matthias Cormann
经合组织秘书长

Alessio Butti
意大利部长会议主席团副国务卿



目录

前言 2

执行摘要

简介：七国集团的数字政府服务

第 1 章访问公共服务的数字身份解决方案

1.1. 单点登录和联合身份。6 1.2. 电子识别 (eID) 卡。7 1.3. 数字身份钱包。8.

第 2 章公共部门的数据和信息共享

2.1. 基础登记册 10 2.2. 政府公开数据 12

第 3 章其他数字政府系统、解决方案和举措

3.1. 单一数字网关。14 3.2. 通知服务。16 3.3. 数字支付。17.

第 4 章促成

4.1. 设计响应社会不断变化需求的数字政府服务..... 19

4.2. 提高数字政府的治理水平..... 19

第五章前进的道路 23

参考资料 24

附件 A. 七国集团的数字政府服务

附注 27

执行摘要

政府在提供支持民众和企业日常生活的公共服务中扮演着至关重要的角色。随着公众对政府数字化服务期望的不断提高，利用数字技术和数据来提升这些服务的质量、效果以及整体体验变得愈发重要。

成功的数字化转型将使政府能够在数字环境中高效运作，并提供更加可靠、简单且有效的公共服务。这一转型可以增强公众对政府的信任，促进社会包容，并支持可持续经济增长。它基于从电子政务（即将政府运作和服务置于互联网上）向数字政府（利用数字技术和数据重塑和改进政府运作和服务）的范式转变，正如经合组织在《数字政府战略推荐》中所强调的那样。¹

这部汇编由经合组织公共治理司应意大利2024年G7轮值主席国及G7成员国的要求准备，旨在为G7数字和技术工作组内的讨论提供信息。汇编的目的是在G7成员之间分享数字政府服务的案例，以指导未来的工作并为其他国际论坛提供参考。作为G7与乌克兰政府密切合作和支持的一部分，乌克兰数字转型部分享的数字政府服务案例也在此汇编中得到展示，而乌克兰在全球数字政府领域处于领先地位。

该汇编显示，G7成员国和乌克兰正向公众提供广泛的数字化政府服务，包括数字公共基础设施的方法，以便利公众服务的访问并提高用户体验，这表明它们致力于通过数字化技术为公众谋福利。尽管采取了不同的方法和定制化解决方案来适应各自国家的具体情况，但许多解决方案在数字身份和数据及信息共享等领域满足了共同的需求。这些解决方案的推动因素包括以人为本的设计和交付公共政务服务的方法、数字化政府治理以及集中精力提升互操作性。

向前看，G7成员可以将此汇编作为资源，以在未来轮值主席国期间促进数字政府讨论。G7成员可以优先考虑的领域包括公共部门数据共享与互操作性、公共部门的数字人才和技能，以及在危机期间确保积极主动且具有弹性的数字政府服务。

简介：七国集团的数字政府服务

在 2024 年维罗纳和特伦托宣言中，七国集团数字部长承认“人工智能和数字系统在帮助政府提高公共服务质量方面的潜力，以及国际上关于数字身份和其他数字政府服务（包括数字公共基础设施，DPI）不同方法的持续讨论，以及分享案例的价值。

这部汇编是在2024年意大利七国集团（G7）主席国及成员国的要求下开发的，旨在提供数字政府服务的案例。它包括了G7成员国利用数字公共基础设施促进公众服务访问的方法。这部汇编为推进G7在数字政府领域的相关工作做出了贡献，这些工作涉及使用数字技术和数据作为政府现代化战略的组成部分，以创造公共价值（OECD，2014）。

[1]

《纲要》分为四个方面：

- 数字身份解决方案以访问公共服务
- 公共部门的数据和信息共享
- 其他数字政府系统、解决方案和倡议
- 推动因素

例子是在2024年4月至5月通过简短问卷收集自G7成员国和乌克兰。完整的倡议和解决方案列表详见附录A。

第 1 章访问公共服务的数字身份解决方案

这一部分展示了由G7成员国和乌克兰提供的数字身份解决方案，这些解决方案 enables 公共服务的访问。这些解决方案被归类为三大类别：单点登录和联邦身份解决方案、电子身份证 (eID) 卡以及数字身份钱包。

1.1. 单点登录和联合身份

大多数G7成员国已经实施了单点登录或联邦身份解决方案，促进了对在线政府服务的简化访问（详见附录1中的示例）。这些解决方案允许用户使用一套凭据登录各种政府平台，从而消除管理多个密码的需要。向统一认证方法的过渡不仅提升了用户体验，还通过降低与密码相关漏洞的可能性增强了安全措施。

方框 1. 单一登录或联合身份解决方案

英国的 GOV. UK One 登录

[GOV. UK 一次登录](#) 让市民登录并验证身份，以便他们能够快速便捷地访问政府服务。这将允许用户使用相同的电子邮件地址和密码访问任何政府服务，并重复使用其凭据访问多个服务。目前，已有30项政府服务上线了GOV.UK One Login。到2025年3月，该项目预计总共将有145多项公共服务上线。所有英国公民和居民都有权使用GOV.UK One Login访问所需的服务。截至2024年4月，已创建了170万个账户，验证了410万个身份，而其应用程序已被下载超过550万次。

美国 'Login. Gov

[Login.gov](#) 为美国联邦机构提供身份验证和身份验证服务。用户通过电子邮件地址、密码和MFA设备注册一个单一的Login.gov账户，并使用这个单一账户访问多个联邦服务。当服务需要验证身份时，Login.gov提供基于证据的验证过程，以允许用户证明他们就是自己声称的那个人。目前，47个联邦机构和州合作伙伴通过Login.gov为超过500个应用程序提供服务。

加拿大的 GCKeys and Verified. Me

[GCKeys](#) 和 [Verified. Me](#) (以前称为 [SecureKey 贵宾服务](#)) 超过三分之一的加拿大公民使用数字身份验证系统来安全访问

在线政府服务。目前，二十多个不同的联邦部门和机构利用这些数字身份验证系统提供了超过一百项服务。

日本的 gBizID

[gBizID](#) 是日本数字机构提供的服务，允许用户（企业及其个人经营者）使用单一的用户名和密码登录各种在线行政服务。截至2024年5月，已有107万个账户经过验证，可通过gBizID访问由十三个政府部委和106个地方政府提供的188个网站。

意大利的 SPID

意大利 [公共数字身份系统 \(SPID\)](#) 是一个在线公共服务和参与私营公司/组织服务的访问系统。根据本报告起草时的情况，共有17,744个行政部门/机构通过SPID提供其数字化服务，另有189家非公共服务提供商（包括金融服务、保险等），约有37,500,000名意大利公民拥有SPID。

FranceConnect 和 L'Identit é Num é rique La Poste

[FranceConnect](#) 是一个联邦身份解决方案，允许用户访问法国超过1,400个在线公共和私营服务，并通过现有用户账户使用法国连接（FranceConnect）提供的六种之一进行登录。其中一个选项是

[L'Identit é Num é rique La Poste](#) 由法国最大的邮政、银行、保险和移动通信服务运营商La Poste集团提供。

乌克兰综合电子识别系统

乌克兰的综合电子识别系统 (ISEI, [ID. GOV. UA](#) ISEI) 是乌克兰通用的电子身份识别和用户认证平台。该平台允许数字服务提供商安全便捷地识别访问其服务的用户，既可以通过存储在文件或云端的电子签名，也可以通过用户的现有BankID NBU账户进行认证。截至目前，该系统已使五百万唯一用户能够访问多达189项服务。

1.2. 电子识别 (eID) 卡

电子身份识别 (eID) 卡是一种数字化的物理身份证件，其中嵌入了芯片以安全存储个人信息。它可以用于离线证明持卡人的身份、验证对离线和在线服务的访问权限，并提供法律认可的电子签名。要在线使用，eID卡持有者通常需要一个读卡器或具备NFC（近场通信）功能的智能手机。在G7成员国中，日本、意大利、法国和德国以及一些其他非G7欧盟成员国提供了国家eID卡（详见框2中的示例）。

国家电子身份证在传统身份证件方面提供了多项优势，包括通过高级加密技术增强的安全性、便捷访问广泛在线服务的能力、以及通过启用电子签名和数字文件验证提高效率，从而减少纸质交易的需求。它们还可以促进不同服务之间的互操作性、提供法律约束力的签名，并通过减少手动处理来为政府和企业带来成本节约。

然而，缺点包括高额的实施成本（包括与卡片发行和管理相关的成本以及推广使用），确保兼容性和安全性的挑战，包括针对涉及敏感数据的网络攻击的风险。

方框 2. 意大利、德国和日本的国家电子身份证

日本个人号码卡

The [个人号码卡](#) 是由日本内阁府与数字机构共同发布的。该卡包含电子证书，公民和居民可以使用此证书进行身份验证服务，使持卡人能够在线验证身份以访问公共和私营服务。

意大利的 CIE

The [电子身份证 \(CIE\)](#) 允许验证持卡人的身份并访问意大利及欧盟公共行政机构的在线服务。CIE 扩展了传统意义上的身份概念，为公民提供了唯一且安全的数字密钥，以便访问在线公共行政服务。截至本报告撰写之时，大约已发放了4300万张CIE。

德国的 eID(在线 - 澳大利亚)

德国 eID 的 eID 函数 ([在线 - Ausweis](#) 电子身份标识 (eID)) 存储在电子记忆设备 (微芯片) 中，该设备是所有身份证件、电子居留许可和欧盟及欧洲经济区公民的eID卡的一部分。eID可被所有公共机构以及支付服务提供商、保险公司和邮政服务提供商等关键服务提供商接受。德国的公民和居民均可获得eID。自2024年1月到2024年7月，eID已用于超过800万次交易。

1.3. 数字身份钱包

数字身份钱包的趋势日益增长。这些钱包通过使用户能够安全地存储经过验证的数字属性和/or凭证，模仿了实体钱包的功能（见箱3中的G7示例）。这一转变旨在使公民和企业能够轻松共享和存储个人身份属性，以及其他经过验证的证明（例如，购买火车票时的年龄证明、租车时的驾驶资格证明，或用于线下和线上服务的身份认证的一组属性，如姓名、出生日期和地址）。钱包通常可以在线上线下使用。

Box 3. 法国、欧盟和乌克兰的数字身份钱包

法国标识

[法国标识](#) 是由内政部和安全标题国家机构开发的。持有法国电子身份证的法国公民可以通过France Identité应用程序访问超过1,500项通过FranceConnect提供的公共服务，如税收、健康保险、退休网站、家庭补助基金等，也可以访问通过FranceConnect提供的多达上百项非公共服务，包括能源公司、银行和保险公司提供的服务。除了用于访问公共和私人服务的身份验证外，France Identité还允许用户存储法国国民身份证和驾驶执照的数字版本，并可用于身份验证，以及分享属性或身份凭证。

欧洲数字身份钱包

The [欧盟数字身份钱包](#) 将在2026年底之前可供欧盟100%的人口使用。用户（包括公民、居民以及在任何成员国设立的企业）将能够在个人移动设备上下载、安装并使用欧盟数字身份钱包。这些数字身份钱包将由各成员国发行，受成员国委托发行，或独立发行但得到成员国认可。

乌克兰的 Diia 应用程序

乌克兰的 [Diia 应用程序](#) 允许乌克兰公民存储具有与塑料或纸质副本相同法律效力的数字文件——形成一个数字身份钱包。目前，该应用程序中有十九种数字文件可供使用，包括国家身份证、生物特征护照、驾驶执照等。

第 2 章公共部门的数据和信息共享

本章探讨了七国集团成员和乌克兰的系统、解决方案和倡议，这些措施旨在促进公共部门内部的数据和信息共享，以支持公共服务的交付，重点关注基础注册系统和开放政府数据。

2.1. 基本登记册

基注册数据库是由政府维护的核心数据库，存储特定辖区内的个人、组织和实体的基本信息（欧洲委员会，2024）。这些数据库作为官方数据来源，提供诸如人口等关键数据。

^[2] 这些登记记录包括土地所有权、企业信息和关键统计数据，这些登记记录是公共服务交付的重要资产，并确保信息准确、及时且跨机构一致，从而减少数据重复、错误和不一致性（参见第4节中的G7示例）。基础登记记录可以允许公民轻松访问自己的数据，并在有强大保障措施的情况下，用于支持个人行使人权、参与公民过程以及就其生活和与公共服务的互动做出知情选择。

方框 4. 意大利国家居民人口登记册

ANPR 是公民居住和选举信息的国民登记册。它包含了所有居民公民的数据，包括意大利人和外国人，以及居住在国外的意大利人（AIRE）。这是一个集中化的数据库，简化了注册服务，并由超过7,900个意大利市镇持续更新。

ANPR 通过国家数字数据平台（PDND）安全地与其他国家级官方数据库交换数据，如劳动、教育、税务、养老和社保登记等。这一注册网络简化并自动化了验证或恢复数据的过程，以提供更集成的服务给公民，避免数据重复。ANPR 已在 PDND 上为授权方提供了 26 项电子服务，以确认公民的数据，并符合 GDPR 要求。

支持在公共部门内外安全可靠地共享基础注册数据的解决方案至关重要，因为这些解决方案能够提高效率、减少重复性工作并促进透明度。这些平台可以实现“一次性原则”的实施，确保公民和企业无需向公共机构重复提供相同的信息（参见第五章中的G7示例）。它们可以加快行政流程、改善服务交付，并通过赋予公民对自身数据的控制权来增强其能力，同时保持高标准的安全和隐私保护。

方框 5. 法国、意大利、欧盟、日本和乌克兰基础登记册的数据共享解决方案或平台

法国 API 企业

[API 企业](#) 是法国公共部门用于共享关于法国公司的敏感数据的 API。它是“一次授权”原则的关键组成部分，该原则适用于公司。任何生产或使用与公司相关数据的公共管理机构很可能会使用它，无论是为了共享数据还是使用数据（或两者兼有）。API Entreprise 以数字合同的形式处理两家希望共享数据的管理机构之间的合同化，并提供它们之间的技术接口。该服务由法国 DINUM 管理。

意大利国家数字数据平台 (PDND)

The [国家数字数据平台 \(PDND\)](#) 使政府部门之间的信息系统互联互通，实施一次性原则。平台成员可以以简单、快速和安全的方式相互沟通，无需让公民重复提供其他部门已有的信息。每个参与的行政机构可以通过机器对机器通信重用和共享数据及文件（需经用户批准）。目前，该平台已涵盖超过 6,000 个实体，包括 62 个中央公共管理机构、约 5,500 个市镇、20 个地区以及大约一百个私营机构。该平台提供了超过 6,000 项服务。

一次性技术系统 (OOTS)

The [一次性技术系统 \(OOTS\)](#) 是一个欧盟范围内的解决方案，使跨境文书工作在框架内 [单个数字网关](#) 显著提高了公民、公司和公共管理机构的效率并降低了成本。通用服务 OOTS 的共同服务于 2023 年 12 月启动。尽管公民和企业仍完全控制自己的数据，但他们能够通过要求相关当局直接从原始来源获取文件，从而在单一市场内自动交换文件。

The OOTS 形成一个覆盖整个欧盟的政府间数据空间，并将无缝集成到公共行政部门共同的数据空间中，连接作为可信信息源（基础注册库）的公共机构。

日本个人信息合作网络系统

数字机构管理 [个人信息合作网络系统 \(NWS\)](#)，该系统用于根据《个人号码法案》在政府机构和其他组织之间交换与个人号码相关的个人信息。该系统允许公民在完成各种行政手续时避免提交多份文件（如居住证、税务证书等）。为了保护公民隐私，只有公共部门实体可以访问 NWS——普通公民和个人企业无法使用它。此外，NWS 本身并不存储个人信息；它仅传输由各个分散的公共机构持有的特定数据。

乌克兰国家电子信息资源“Trembita”的电子交互系统

国家电子信息资源的电子交互系统 [Trembita](#) 是一个去中心化系统，用于连接基础注册表及其信息系统，并实施安全数据交换的机制。Trembita系统是乌克兰关键基础设施元素之一，支持数字公共服务的提供，并基于爱沙尼亚的数据交换平台X-Road。

2.2. 开放政府数据

支持在适当情况下将政府数据作为开放数据提供对于促进创新、增强透明度和改善公共服务至关重要（OECD，2021）。2013年6月，所有G7成员签署了 [八国集团开放数据宪章](#)，设置

^[3] 一个关于开放数据的全球讨论先例。今天，G7成员国继续推进开放数据倡议，包括通过中央开放数据门户或目录提供政府数据（详见箱6中的G7示例）。

方框 6. 欧盟、美国、日本和加拿大的开放政府数据门户

Data. europa. eu

The [data.europa.eu](#) 门户提供了对国际、欧盟、国家、区域、地方和地理数据门户开放数据的访问。该门户由35个欧洲国家和欧盟机构、机关及实体共同使用，总计发布了185个目录和170万份数据集。该门户基于开源技术，并可通过网页界面、API以及SPARQL端点供所有官方欧盟语言版本的用户和机器访问。

该门户涵盖了整个数据价值链：数据发布、数据可视化、数据质量控制、数据引用、数据嵌入和数据重用。超越了元数据（关于数据的数据）的收集，该门户的战略目标是提高开放数据的可访问性、重用性和价值。

Data. gov

[Data.gov](#) 是美国政府开放数据网站旨在通过汇集由联邦政府机构维护的数据集的元数据，形成一个中央且不断更新的目录，来帮助公众和政策制定者做出决策、促进创新和经济活动、实现美国联邦机构的任务，并加强开放透明政府的基础。联邦政府机构利用该网站使其数据集对公众更加可见。数据.gov目录还能够从州/城市/县收集元数据，前提是这些实体在其数据集的元数据可通过公共URL获取的情况下提供这些元数据，因此该目录还包含来自五十个非联邦实体的数据集。

日本的数据服务

The [数据门户服务](#) 由日本数字机构管理，该门户供个人搜索政府机构发布的开放数据。该门户还提供了以下功能：

- 全文搜索功能，允许用户搜索开放数据的内容。
- 图表、图形等可视化功能，用于展示开放数据。
- 通信功能，允许用户分享对开放数据的反馈和需求，并提供数据重用示例。

打开. *canada.ca*

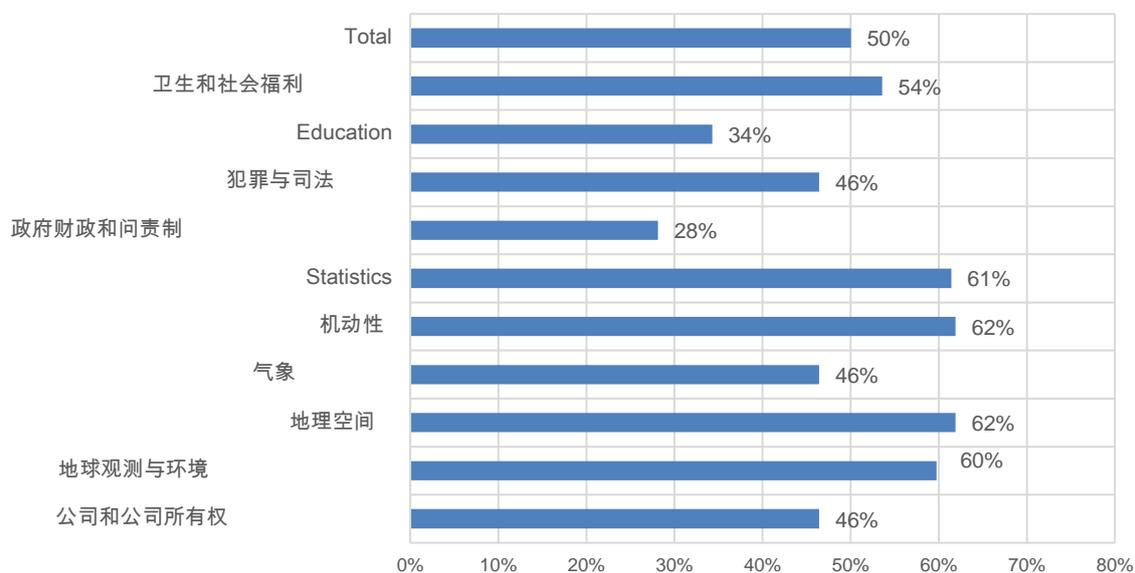
门户 open.canada.ca 提供了对加拿大政府发布的广泛开放数据集和信息的集中访问。它支持公共部门内部及与公众之间的数据共享，旨在增加透明度并促进创新。该门户是《资讯获取法案》（ATIA）下主动发布的信息指定平台。此外，门户还为用户提供了一个单一的信息来源，并确保所有联邦机构之间的一致性。

该平台采用开源工具和基于云的架构构建，能够实现 scalability 和适应 open.canada.ca 日益增长的需求。OG Portal 也具备 API 功能，允许数据发布者自动化从源系统发布数据。

最近经合组织(OECD)的数据表明，G7成员国在提供高价值政府数据集作为开放数据方面进展显著（图2.1）。总体而言，G7提供了经合组织评估的50%的高价值数据，略高于经合组织平均值的47%。除了地理空间数据和统计（经合组织平均值为67%）以及教育（经合组织平均值为37%）之外，G7成员国在所有高价值数据类别中的表现均优于经合组织平均水平（OECD，2023）。

[4]

图 2.1. 某些 G7 政府数据集作为开放数据的可用性



注：图表显示了加拿大、法国、德国、意大利、日本、英国和欧盟的平均值。美国的数据未包含在内。欧盟的价值计算为21个同时也是经合组织成员国的欧盟成员国的平均值，加上克罗地亚和罗马尼亚。匈牙利的数据未包含在内。数据来源：OECD（2022）开放政府数据调查5.0[未发表]。

第 3 章其他数字政府系统、解决方案和举措

本章探讨了七国集团成员及乌克兰提供的其他促进公众服务访问的数字政府系统、解决方案和倡议。

3.1. 单个数字网关

单数字门户是集中式的在线平台，提供统一的政府服务和信息接入点，简化了市民和企业的互动（附录7）。通过整合不同的政府服务、系统和数据库，这些门户简化流程，减少行政负担，并提高服务交付效率，使用户能够更快、更便捷地完成诸如申请许可、缴纳税款和获取社会服务等任务。

此外，单一数字门户可以通过提供关于政府服务和程序的清晰信息以及允许用户跟踪其申请状态来增强透明度。这些门户还可能通过减少冗余和降低运营成本来实现显著的成本节约。为了满足不同用户的需求，这些门户通常可以通过不同的渠道（如移动应用程序或网站）访问，并在这些渠道之间提供一致的用户体验。

Box 7. 意大利、德国、加拿大、日本、乌克兰、欧盟和美国的单一数字网关

意大利的 IO 应用程序

[IO，意大利公共服务的应用程序](#)，旨在转型公民与公共机构之间的关系，将公共服务直接引入公民的智能手机。作为更广泛生态系统的一部分，该生态系统由模块化、可组合且相互连接的平台驱动，以推动公共部门的数字化转型，IO 目标在于通过新一代简单、实用且完全以用户为中心的公共服务来提升公民的生活质量。IO 是一款面向意大利公民的移动应用，整合了关键的公共服务功能，包括：

- 接收公共机构的通信 • 管理截止日期（例如身份卡过期、学校注册公告等），并在个人日历中添加提醒 • 获取服务和税费的通知（例如车税、学校食堂费用、罚款等），并通过应用内消息直接支付或扫描二维码在几秒钟内完成支付 • 获取证书（例如欧盟数字COVID证书） • 以数字格式存储个人文件（例如税号）

截至2024年6月，该应用已被下载超过3900万次，并且平均每月有500万市民使用。目前，IO提供了各种国家级和省级服务，机构可以请求激活这些服务，总共整合了约32.5万项单一服务，涉及近16000家机构。

德国联邦和领事服务门户

联邦门户 ([Bundesporta](#)) 该门户网站由联邦内政及社区部管理，提供德国联邦、各州及地方政府提供的行政服务信息。作为公民和个人企业开始用户旅程的中央接入点，该门户网站提供了众多在线政府服务。2024年1月，该门户网站月活跃用户数超过100万。

The **领事服务门户** 将在2025年由联邦外事办公室提供并管理。该门户网站将向公民提供在线提交签证申请（外国公民）或护照申请（居住在国外的德国公民）的服务，并旨在未来提供所有领事服务的访问权限。虽然根据法律规定，德国行政机构必须接受非数字化的签证和护照申请，但目标是使门户网站成为标准申请方式，尽可能覆盖所有潜在申请人，接近100%的比例。

我的服务加拿大账户 (MSCA) 和加拿大税务局 (CRA) 我的账户

[我的服务加拿大账户](#) 是一个由加拿大政府提供的安全在线门户，允许加拿大公民和居民访问各种政府服务和福利。完成一次注册后，用户可以使用单一登录访问其账户。就业和社会发展部 (ESDC) 下的MSCA提供了与就业保险 (EI)、加拿大养老金计划 (CPP) 和老年保障金 (OAS) 相关的个性化信息。用户可以通过门户查看个人福利信息、更新联系详情、申请福利以及提交电子文件。MSCA的主要用户是符合条件或正在领取就业保险、加拿大养老金计划和老年保障金的加拿大公民和居民。这包括从申请就业保险的在职人员到领取退休金的老年人在内的广泛人群。此外，MSCA还为加拿大公民提供了检索社保号码、访问社会保障委员会上诉以及自助协议的能力。不断从用户那里收集反馈，并利用这些反馈对MSCA进行迭代改进，以更好地反映客户需求，使其从头到尾更容易使用，并增强服务内容。

此外，CRA的 [我的帐户](#) 使客户能够提交、查看、管理与个人所得税和福利相关的电子支付。可以通过MyCRA账户在线访问或使用移动设备通过MyCRA ID或Interac的Verified.Me (原SecureKey) 访问。为了更好地整合用户体验，加拿大税务局(CRA)和就业和社会发展部(ESDC)合作，提供了在同一安全会话中无缝访问CRA My Account和MSCA的功能。

日本的 Mynportal

日本的 [我的号码门户](#) (myNportal) 是数字机构运营的在线服务。它允许公民在一个地方完成诸如托儿和护理服务等行政程序，并允许他们查看政府机构的通知。具体服务包括：

- 在线搜索和申请行政程序

- 查验政府机关持有的个人资料
- 查验政府机关发送的通知。
- 显示通过信息提供网络系统交换的信息记录。
- 从“我的号码”门户登录到外部网站。

乌克兰的 Diia appand 门户网站

[Diia](#) - 这是乌克兰语中“行动”的意思，同时也是“国家与我”（State and Me）的缩写——这是一个由政府发布的应用程序和门户，提供了国家与公民之间新的互动层次，该层次便捷、无缝且以人为中心。它结合了移动应用、数字文件以及面向公民和企业的公共服务门户。到2024年第一季度末，乌克兰公民可通过门户访问多达118项服务，通过Diia应用程序访问多达45项服务。

欧盟的您的欧洲门户

[你的欧洲](#) 是一个欧盟门户，提供所有官方欧盟语言版本，旨在帮助公民移居、学习、工作、旅行，或帮助企业在他国欧洲国家开展业务——避免不必要的麻烦和繁琐手续。

您的欧洲网站提供了实用且用户友好的关于欧盟法律基本权利的信息；接入涵盖各欧盟国家门户网站的网络，这些门户网站提供了有关欧盟规则在每个欧盟国家的应用信息，适用于跨境用户；提供在线程序访问，以及免费的电子邮件或电话联系欧盟援助服务，以获得更加个性化或详细的帮助和建议。2023年，您的欧洲网站是访问量最大的欧盟网站，超过3200万次访问。

USAGov 计划和 USA.gov

美国政府计划创建和组织及时且必要的政府信息和服务，以使人们能够更容易地在任何时间、任何地点、以他们想要的方式找到并理解所需政府服务和信息。除了USA.gov这一官方政府信息和服务指南外，该计划还通过以下方式服务于人们：

- [USAGov en Español](#)，USA.gov 的西班牙语对应语言 • [The USAGov 联络中心](#) 通过电话或网络聊天回答关于政府服务的问题（支持英语和西班牙语） • [USAGov 拓展活动](#)，通过社交媒体、特色故事等方式与讲英语和西班牙语的人群进行连接。 [一个博客](#)

3.2. Notification services

数字时代为政府部门、公民和企业之间提供了更便捷和安全的沟通机会。向公民和公共服务用户分享信息需要在公民与政府之间建立安全的数字通信渠道，因为通常会交换敏感的个人数据。同时，重要的是要提供更加用户友好且跨平台一致的解决方案。

公共服务，以全渠道方式覆盖人们所在的地方²。因此，提供通用基础设施，例如数字邮政和通知(方框 8) 是相关的。

方框 8. 意大利和加拿大的通知服务

意大利的 SEND

在国家与公民之间的沟通创建的各种基础设施中，SEND利用数字机遇以提高接收、管理、控制和存储来自机构的法律价值通知的可能性。SEND的主要提议是为公共机构提供一个集中管理系统，以简化整个通知流程。行政部门只需提交需要发送的文件；SEND将负责发送工作，从而降低收件人不可用和当前模拟过程相关费用的风险。

公民将能够直接从设备访问发送的文件——无论任何地点、任何时间，通过多种渠道（主要为IO应用程序）——从而减少交付时间、节省服务成本，并使它们能够数字下载和提交文件。然而，对于仍希望继续依赖传统服务和接收方式的人群，该平台也将确保以纸质形式在实体点发送通知。

自2023年7月推出以来，已有超过3,300个公共机构开始使用SEND，并且截至2024年6月，通过该新数字平台发送了约400万条通知。

加拿大的 GCNotify

[GCNotify](#) 是一个免费使用的、安全的云端工具，为加拿大政府各部门提供了一种简单高效的方法，将电子邮件和短信通知集成到其服务中。GCNotify 是一个政府运行的服务，因此使用它无需进行外部采购。默认情况下，它提供双语界面和加拿大政府标志的品牌选项，以确保符合联邦身份计划的要求。该工具通过一个强大的API连接到其他服务，包括电子邮件列表软件（如Listserv）或其他应用程序，用于发送密码重置、电子邮件确认或表单响应等。

3.3. 数字支付

一个统一的数字支付系统可以在公共部门中简化个人和组织支付各种政府服务（如税款、罚款和费用）的过程，通过提供一个单一且一致的界面（见箱9）。这种便利可以鼓励更及时和高效的付款，减轻公民的负担并增加对政府服务的可访问性。同样地，一个通用的支付解决方案可以简化政府部门的支付流程，减少行政开支，并最大限度地减少处理多种支付方法相关错误的可能性。

效率可以为政府带来显著的成本节约，从而释放资源用于其他essential服务和项目。

方框 9. 意大利、英国和德国的 C2G 数字支付平台

意大利的 *pagoPA*

[PagoPA](#) 是一个国家级支付平台，允许意大利公民选择向公共行政机构或其他为公民提供服务的参与实体支付税款、关税或费用的方式。公民可以决定从当前的409家支付服务提供商 (PSPs) 中选择最适合他们的一项。

对于公共部门机构而言，使用pagoPA能够实现更加集中和即时的收款管理系统，特别适用于处理各种类型的支付。其优势包括节省时间和资源、自动化支付和债务核对、改善用户体验以及通过减少现金支付的使用来增强可追溯性。

GOV. UK 薪酬

[GOV. UK 薪酬](#) 是一项免费服务，可供公共部门组织在线处理信用卡支付。无需月费，也无需缴纳初始费用，也不需要进行采购流程。它使服务团队能够快速轻松地替换线下支付方式，提供一个完全符合支付卡行业 (PCI) 标准的安全且易于访问的用户体验，该体验托管在GOV.UK上。

德国支付平台 *ePayBL*

[ePayBL](#) (*ePay ment B und- L* 德国ePayBL项目正式成为联邦政府层面的强制基本IT组件。通过ePayBL，开发社区的成员 (称为“所谓的”) *Entwicklergemeinschaft*) - 联邦政府协会 (*Bund*) 和参与的联邦州 (*Länder*) - 具备强大的电子政务基础组件以处理支付交易。因此，ePayBL 是一个共同设计和开发的支付组件。根据《德国在线访问法》 (*German Online Access Act*) ， 在 *ezugangsgesetz*, ePayBL旨在成为联邦行政机构的中央电子支付组件，支持联邦行政服务的电子支付和账单。作为中央数据枢纽，ePayBL还确保了所需支付服务提供商的集成，并将与记账、现金管理和会计相关的数据转发至下游的HKR系统和ERP系统。

电子支付平台ePayBL为联邦当局提供了通过IT程序 (例如行政门户或网络商店解决方案) 集成其基于费用的行政服务的一种高效且简单的解决方案。公民可以使用ePayBL以私人部门熟悉的支付方式 (如信用卡支付) 缴纳费用和费用。ePayBL可以灵活地集成到现有的专门程序和行政门户中。通过其使用，可以加快计费流程，降低行政成本，并确保预算合规、安全和及时地获得收入。

第 4 章. 促成者

本部分涵盖了促使G7成员数字政府服务成功部署和使用的一系列使能因素和考虑事项，包括数字公共基础设施。

4.1. 设计数字政府服务，以响应社会不断变化的需求

来自G7成员国的经验表明，优质的数字政府服务，包括数字公共基础设施，不仅需要技术，还需要更多其他因素。数字政府服务依赖于其设计和交付方式能否有效响应社会不断变化的需求，这将决定这些服务的采用率和“成功”。这包括采取以用户为中心的方法来设计数字政府服务，优先考虑用户的权利、需求和偏好。此外，还包括在可行的情况下优先考虑促进互操作性的标准、开放API和开源技术。此外，可能还涉及开发或利用现有的数字公共产品，如 [GOV. UK 通知](#) 和法国的 [Pl. gouvernement](#)，同时确保在安全和隐私方面采取基于风险的方法。通过这样做，政府可以为服务提供商提供资源，使其能够开发政府单独无法构建的创新应用程序和服务，从而惠及整个经济和社会（Welby, 2020）。为了支持这一点，政府

^[5]还可以从合理的服务设计和交付原则中受益，例如 [OECD 数字时代公共服务设计和交付的良好做法原则](#)

(经合组织，2022年)，反映了服务设计和交付的综合见解

^[6]从经合组织成员国收集的原则。七国集团的例子包括 [英国的服务标准](#)，[加拿大的数字标准 Playbook](#)，and the [美国数字服务 Playbook](#)。

4.2. 完善数字政府治理

设计、开发和部署成功的数字政府服务，包括数字公共基础设施，需要适当治理安排。[OECD 数字政府治理框架](#) (经合组织，2021年) 确定了

^[7]需要考虑的关键治理方面，包括：

- **机构模型** 并且通过不同的参数（例如：设置、方法、领导力、角色、职责、协调、合作）来指导数字政府政策的设计与实施，从而实现公共部门的可持续数字化转型；
- **政策杠杆** 以支持数字政府战略的稳健和连贯实施，并在各类政策领域及各级政府中使用数字技术与数据（包括策略、项目管理工具、财务管理机制、法规和标准）。

对于机构模式，所有G7成员国和乌克兰均已确立了在推动数字政府政策方面的领导角色和责任（详见表1）。除

法国，这些机构的职责不仅限于数字政府，还涵盖其他政策领域，如公共行政和数字创新。

表 1. 数字政府、七国集团成员和乌克兰的领导角色

	领导作用	Mandate
加拿大	加拿大财政部秘书处 (TBS)	加拿大 TBS 及其首席信息官(CIO) 负责制定战略方向和政策 与数字政府有关。
欧洲 接头	通信网络总局， 内容与技术 (DG Connect)	DG Connect 负责开发和执行 欧盟委员会关于数字社会和经济的政策 包括数字公共服务。
法国	部门间数字事务局 (DINUM)	DINUM 隶属于总理办公室，负责 确保国家数字项目的成功。
Germany	联邦内政和社区部 (BMI)	内部和社区联邦部负责 德国电子政务的战略定位和发展。
意大利	数字转型部	数字转型部负责 与之相关的政策的战略方向、协调和部署 意大利的数字化，包括数字政府、数字经济、 数字技能和网络安全。
Japan	数字机构	数字机构位于内阁，由总理领导 部长。该机构在日本各地推广数字化，重点是 建立政府机构，增强数字竞争力， 并促进国际合作，所有这些都是为了创造一个 没有人掉队的包容性社会。
乌克兰	数字转型部	数字转型部负责制定和 实施包括数字在内的数字化领域的政策 经济、数字创新、电子政务。电子民主和 信息社会的发展
United 王国	科学、技术和 创新 (DSIT)	从 2024 年 7 月起，DSIT 是负责数字的主要机构 政府在英国的政策。DSIT 还负责 科学、创新、技术、数据保护和电信、人工智能、数字 经济和在线安全。
United States	管理和预算办公室(OMB)	OMB 内的联邦首席信息官办公室(OFCIO) 由联邦政府首席信息官 (CIO) 领导 并在使用基于互联网的技术 使公民和企业更容易互动的技术 与联邦政府。

对于政策杠杆而言，G7成员国已认识到制定全面的国家数字政府和政府数据战略的重要性（框10）。在国家层面设定一个高层次的战略对于定义领导力、期望、角色和目标至关重要，同时确保问责制并指导变革。这些战略与详细的行动计划相结合，提供了清晰的战略方向，明确了具体的目标、优先事项和倡议。这种一致有助于协调各部门和机构的努力，确保资源的有效分配，防止重复努力，并将投资集中在最具影响力的举措上（经合组织，2019；经合组织，2021）。

[8] [7]

方框 10. 加拿大 2023 - 2026 年联邦公共服务数据战略

加拿大的 [联邦公共服务数据战略](#) 为公共部门的数据和信息管理奠定坚实的基础，从而能够在整个公共服务领域更有效地利用数据和信息作为战略资产，包括数据共享和数据源的互操作性。

该战略支持政府的整体优先事项，并旨在协调和塑造联邦、国家和国际数字及数据相关倡议的格局。这包括通过补充和完善《2022年数字雄心》以及建立在《服务和数字政策》基础上，推进加拿大的数字化转型。

具体到开放数据领域，加拿大还在其开放政府国家行动计划（作为开放政府伙伴关系的一部分）中提出了若干具有行动导向的承诺。这包括提高政府开放数据的标准，并将开放数据融入日常政府工作中。

同样地，G7成员国建立了支持数字政府转型的促进性监管框架，包括规则、指导原则和标准（见附录11）。立法通常涵盖保护公民和企业的数字权利（例如，隐私和个人数据保护、一次提交原则、公共部门信息获取、开放数据、基础注册库、透明的数据使用）；以及关键使能器和基础设施（例如，电子文档、电子签名、数字身份、网络安全措施、数据互操作性、ICT/数字采购）（OECD, 2021）。

[7]

方框 11. 英国、欧盟和日本支持数字政府服务的立法

英国数字经济法案

英国的第五部分 *数字经济法 (2017)* 被设计为一项伞形立法，旨在支持政府各部门之间的数据共享，并围绕七个主题（立法中的章节）展开：公共服务交付、民事登记、债务、欺诈、税务和海关的科研披露、统计。

公共服务提供 (PSD) 权力在第 5 部分第 1 章 *数字经济法* 允许指定的公共机构和其他特定机构共享他们持有的信息，以实现法规中规定的目标。根据《法案》第五部分第1章第35条的规定，其中一个目标为数据共享提供了法律依据，即在支持身份验证的情况下，英国政府各部门之间可以进行数据共享，从而扩大了可用于身份验证服务并提供公共政务服务的数据来源范围。这创造了更包容的身份验证方法，并因此加强了对之前已认证身份的再利用的法律基础。

欧盟单一数字网关法规

的目的 *单数字网关调节 (SDGR)* 是为了通过一个单一入口点使欧盟居民和企业能够访问关于所有成员国在广泛行政领域内相关权利、规则和義務的信息。这个单一入口点旨在帮助希望在其他成员国行使权利（如旅行、居住、工作、学习和经商）的公民和企业。其面向公众的用户界面用于信息获取和流程访问。

[你的欧洲](#) 平台。其支持在线程序和官方文件交换的基础设施是 [一次性技术系统](#)。

日本关于建立数字社会的基本法案(2021 年第 35 号法)

鉴于数字社会的形成增强了日本的国际竞争力、使公民生活更加便捷，并有助于应对诸如出生率急剧下降和人口老龄化等挑战，*关于建立数字社会的基本法案(2021 年第 35 号法)* 旨在有效实施构建数字化社会的战略。为此，它制定了基本原则和政策，明确了中央政府、地方政府和企业的责任，并成立了数字机构，建立了优先政策计划。目标是支持日本的经济成长并提高国民的生活福祉。

第五章前进的道路

G7成员在支持高质量数字政府服务的发展方面取得了显著进展，并在数字公共基础设施方面采取了一些方法。这些进步展示了他们利用技术改进公共服务交付、提升公民体验以及促进政府服务包容性访问的承诺。本汇编中识别出的G7方法多样性反映了根据特定国家需求量身定制数字政府服务的可能性，提供了可以在全球范围内共享的重要经验和最佳实践。

乌克兰提供的例子展示了其致力于成为“数字国家”的承诺，在这种状态下，政府帮助而非阻碍公民和企业轻松地获取公共服务。这进一步表明了乌克兰与G7成员国数字化政府目标的一致性。

展望未来，本汇编有望指导七国集团（G7）未来的数字政府讨论。这些讨论可以集中在提供主动且具有弹性的数字政府服务方面，尤其是在危机时期。这些讨论可以从G7和乌克兰的经验中汲取教训。此外，还可以探讨增强公共部门数字人才和技能、公共部门数据共享以及互操作性等方面的工作。

参考文献

European Commission (2024), *NIFO - 国家互操作性框架观察站 - 词汇表* - [2]
基本登记册，你提供的链接指向的是欧洲联盟委员会（EC）联合点平台上的一个国家互操作性框架观察站的术语表，具体条目为“基础注册表”。以下是该链接内容的中文翻译：

经合组织 (2023 年)， “2023 年经合组织开放、有用和可重用数据 (OURdata) 指数：结果和关键调查结果” *经合组织公共治理政策文件*，第 43 号，经合组织出版社，巴黎，
<https://doi.org/10.1787/a37f51c3-en> .

OECD (2022), *OECD 数字公共服务设计和交付的良好做法原则* [6]
Age 经合组织出版社，巴黎，<https://doi.org/10.1787/2ade500b-en> .

OECD (2021), *理事会关于加强数据获取和共享的建议*，[3]
<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0463> .

OECD (2021), *数字政府治理电子领导者手册*，经合组织数字政府研究，经合组织出版社，巴黎，<https://doi.org/10.1787/ac7f2531-en> .

经合组织 (2019)， “公共部门的数据治理”，在 *成为数据驱动的公众之路* [8]
Sector 经合组织出版社，巴黎，<https://doi.org/10.1787/9cada708-en> .

OECD (2014), *数字政府策略委员会的建议*，[1]
<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406> .

韦尔比，B. (2020)， “危机中‘政府作为平台’的价值”， *迈向数字国家*， [5]
<https://medium.com/digital-states/the-value-of-government-as-a-platform-in-a-crisis-9556c2f2eec1> .

韦尔比，B. 和 H. Tan (2022)， *在数字时代设计和提供公共服务*，OECD [9]
出版，巴黎，<https://doi.org/10.1787/e056ef99-en> .

附件 A. 七国集团的数字政府服务

本报告中提供的示例是在2024年4月至5月通过简短问卷收集自G7成员国和乌克兰。完整的倡议和解决方案列表详见附录。

表 A A.1. 七国集团的数字政府服务

数字身份解决方案		
Country	解决方案	类别
加拿大	GCKey 和登录合作伙伴	单一登录或联合身份
	Interac 文件验证服务	身份验证服务
欧洲联盟	欧盟数字身份钱包	数字身份钱包
法国	FranceConnect 和 L'identité é Num é rique La Poste	单一登录或联合身份
	法国标识	数字身份钱包
Germany	在线 - Ausweis (eID)	国家电子身份证
意大利	SPID	单一登录或联合身份
	CIE	国家电子身份证
Japan	个人号码卡	国家电子身份证
	gBizID	单一登录或联合身份
United Kingdom	GOV. UK 一次登录	单一登录或联合身份
美国	Login.gov	单一登录或联合身份
乌克兰	ISEI, ID. GOV. UA	单一登录或联合身份
	Diia	数字身份钱包
数据和信息共享		
Country	解决方案	类别
加拿大	打开. canada. ca	开放政府数据
	业务编号 Web 验证服务 (BNWVS)	基本登记册
	GCcollaboration 工具	Other
欧洲联盟	Data. europa. eu	开放政府数据
	一次性技术系统	基本登记册
法国	API 企业	基本登记册
Germany	Social Intranet des Bundes (SIB Box)	Other
	PLAIN - 平台分析和信息系统	Other
意大利	ANPR (National Register of of 常住人口)	基本登记册
	ANIS(国家第三纪名录 Education)	基本登记册
	国家数字数据平台 - PDND	基本登记册
Japan	Mynaportal API	基本登记册
	合作网络系统 个人信息	基本登记册
美国	Data.gov	开放政府数据
乌克兰	乌克兰损失登记册 (RD4U)	基本登记册

	电子交互系统 行政机关 (SEV OVV)	Other
	电子交互系统 国家电子信息 资源 "Trembita "	基本登记册
其他数字政府系统、解决方案或计划		
<i>Country</i>	<i>系统、解决方案或计划</i>	<i>类别</i>
加拿大	我的服务加拿大帐户 (MSCA)	单个数字网关
	加拿大税务局我的 Account	单个数字网关
	GCNotify	通知服务
法国	D é marches - 简化 联邦门户	单个数字网关
Germany	领事服务门户 (澳大利亚门户)	单个数字网关
	ePayBL	C2G 数字支付
意大利	PagoPa	C2G 数字支付
	IO 应用程序	单个数字网关
	SEND	通知服务
Japan	Mynaportal	单个数字网关
	jGrants	单个数字网关
	e-GOV	单个数字网关
United Kingdom	GOV. UK 薪酬	C2G 数字支付
美国	USAGov 计划和 USA. gov	单个数字网关
乌克兰	Diia	单个数字网关

注意：该表格展示了通过问卷收集的一些数字政府服务，不代表G7成员国或乌克兰的所有数字政府服务列表。解决方案的分类由经合组织秘书处完成。

Notes

¹ 经合组织关于数字政府战略的建议可在

<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406>

² omn渠道方法确保无论客户选择哪种渠道，他们都能无缝地访问一致、连贯且高质量的服务（Welby和Tan，22年）。

[9]