



大会
经济及社会理事会

Distr.: General
6 June 2001
Chinese
Original: English

大会
五十六届会议
暂定项目表* 项目 12
经济及社会理事会的报告

经济及社会理事会
2001 年实质性会议
2001 年 7 月 2 日至 27 日
临时议程** 项目 4 和 13(k)
协调联合国系统各专门机构及其他机关关于下列主题的政策和活动：联合国通过与包括私营部门在内的有关利益攸关者建立伙伴关系，在促进发展特别是在获取和转让知识和技术、尤其是信息和通信技术方面的作用
经济和环境问题：公共行政和发展

2001 年 6 月 1 日意大利常驻联合国代表给秘书长的信

我谨转递 2001 年 3 月 15 日至 17 日在那不勒斯举行的通过电子政府促进民主和发展第三届全球论坛的结论和建议（见附件）。该论坛是由意大利政府在联合国秘书处经济和社会事务部的支助下举办的。

请将本信及其附件作为大会第五十六届会议暂定项目表项目 12 和经济及社会理事会 2001 年实质性会议临时议程项目 4 和 13(k) 下的文件分发为荷。

常驻代表
大使
塞尔焦·文托（签名）

* A/56/50。

** E/20001/100。

2001 年 6 月 1 日意大利常驻联合国代表给秘书长的信的附件

通过电子政府促进民主和发展第三届全球论坛

那不勒斯，2001 年 3 月 15 日至 17 日

结论和建议

应意大利政府的邀请，122 个国家的代表，其中包括许多部长、多边机构、商界和非政府组织，前来那不勒斯参加第三届论坛。论坛非常高兴能有这一前所未有的机会来讨论和探讨信息和通信技术对发达和发展中国家政府而言所具有的潜力及其促进民主与发展的能力。

900 多名国际专家和执行人员参与了内容广泛的辩论，重点阐述了各国政府在以下方面所面临的主要挑战：制订和执行电子政府战略，以满足公民在政府更接近公民、更加透明和更加负责方面的期望和要求。

有关辩论围绕以下六个主题进行：

- 在线方面的管理问题
- 信息和通信技术对政府组织结构的影响
- 建立电子政府
- 为公民提供服务
- 给商业界提供服务
- 数字鸿沟和国际合作

提出的有关结论和建议为今后工作确定了一个具有挑战性的议程。

主要结论

论坛确认信息和通信技术有能力**改变各国政府运作的方式**。在提供服务和获取信息方面尤其是这样。在政府改善获取服务的机会和改进方式以更快取得更为肯定的成果方面有许多例子。电子政府可不断提高公民的生活素质，大大减少费用和时间。这方面的节省可“投资于”更有效的公民权利和义务。

在**加强决策和制订政策**等其他方面，人们注意到信息和通信技术通过更好地管理知识，能够更有步骤更全面地把数据和事实综合起来。此外，人们还认识到，通过更好地进行收集和分析，数据本身的质量将会得到改进。信息和通信技术还有助于分享信息，让专家参与，扩大政府查明相互冲突的利益和目标并加以调解的余地。信息和通信技术的一大好处是它能够通过直接相互交流，让公民和民间社会参加政策辩论。

信息和通信技术使工作内容和行政安排发生重大变化。它迫使行政部门作出调整来满足公民的需要。政府各级之间更广泛地交流信息通常使等级制度成为多余。

一些发言者强调指出，各国政府承诺施政以维护公民利益并增强其福利，这些潜在发展对于加强施政十分重要。**负责任和有透明度**是善政的核心。大家认为，**在铲除腐败方面，最为有效的是运作公开**，让公众知道所采用的条例和标准。**不仅在国家和区域一级**要这样做，公民与国家在地方一级打交道时也要这样做，无论是发放许可，征收税务，还是获取福利。由于信息和通信技术能够传播精确和完整的信息，使有关过程自动化，并记录每件事，它可以是善政的一个有力工具。

人们普遍认为，这些好处不仅可为发达国家所得，而且也是**发展进程的一个重要因素**。经验表明，**即使在改善为境况最为不利的社区提供服务方面，信息和通信技术也有很大价值**。能够迅速进行联系可减轻边远地区的孤立感，促进其经济发展。但要得到这些好处，发展中国家需要获得技术，降低接通费用和进行培训，以有效使用这一技术。否则，数字鸿沟将会变得越来越大。不能让这种情况出现。这就是为什么 dot. force 和其他类似的活动非常重要。

许多与会者确认需要重新拟订国际合作与发展政策。采取行动确保生存的基本需求仍然是首要任务，但基本教育和信息和通信技术似乎已成为第二和第三优先。信息和通信技术所需费用不多，不消耗大量能源，且无害环境。应促进这方面的发展，使发展中国家能够充分利用技术资源，推动自动、可自我维持的发展和增长的进程。

虽然很多人认为政府采用信息和通信技术可普遍产生有益效果，但论坛坚持指出，**必须处理它对隐私和安全造成的风险**。必须用新技术造福于公民，而不是伤害他们。不仅要对公务员进行培训，使他们有效地使用信息和通信技术，而且他们要在善政的框架内，在尊重公民权利的情况下使用这一技术。

但是，**先进的技术和有效的系统设计能够加强对安全和隐私的保障**。它们还可以使公民有效地控制个人资料和敏感数据的用途。这些保障比传统的保障更加安全和可靠。

最后，人们还认为，信息和通信技术的全部潜力还有待开发，即便是在最先进的国家也是这样。实现新形式的民主和有效公民权利和义务的潜力很大。

要点

全体会议和工作组的讨论产生了以下结论：

提供更好的服务

- 新的获取公共信息和提供公共服务的电子形式便利在国家与公民、国家与商业界之间建立一种地位同等的关系。在这种新的“对等”关系中，客户—服务提供者制度已不再是由行政部门控制公民，而是恰恰相反。
- 因此，在电子政府制度中，公民不是接受服务者，而是联合决策者：公共服务必须着眼于公民和客户。
- 信息和通信技术项目只有在最终用户参与项目制订的情况下才有效。合作与协商是参加这一新民主进程的主要工具。
- 要增加使用的机会，就要有设计完善的门户、便捷的游览和方便用户的设计。
- 信息和通信技术使人们能够根据个人需要来提供服务，每天二十四小时每周七天都可作出反应。
- 需要重新设计服务，以便充分发挥信息和统计技术用途的潜力，由最好的提供服务者来提供服务。
- 新技术和日益完善服务安排可消除地理障碍和社会排斥。
- 信息和统计技术有其两面性：它促进全球化和促进接触全世界，但它以地方为基础，有助于加强社会凝聚和建立志同道合的社区。

改变政府

- 信息和通信技术要求对人进行投资，而不是仅投资于技术。信息和通信技术项目取得成功的一个基本要点是吸收新技能和实现文化改革。
- 电子政府最终将改变政府的进程和结构，建立一个等级不那么森严的行政部门，把权力交给公务员，更好地为公民服务，更注意公民的需求。
- 各国政府要完全享受现有信息和通信技术的好处，就要同时改变其公务员的文化，包括探讨可否让公务员在家工作和远程工作，以便做到机会均等，提高生产力。
- 可通过在政府内部以及同外界民间社会更好地分享信息和更多的进行协商，来加强决策。
- 信息和通信技术将使公民能够进行更广泛的辩论，对议会运作的方式产生影响。
- 必须发挥信息和通信技术的一切能力，以便能够监测公共活动，减少腐败，增加公民的信任和他们的进行干预的能力，从而提高政府行动的透明度。

- 在发展中国家中，电子政府可填补经济和社会空白，但在这种情况下，尤其需要采取有力的公众行动来指导有关进程，避免只采用“商业性做法”。
- 一个优先问题是建立基础设施，以便能够获取信息和通信技术，对民众进行教育。

保障隐私和安全

- 电子政府使人们产生期望和焦虑，政府要积极加以处理。除非公民的个人资料和安全交易的安全性有保障，否则他们不会接受电子政府。
- 保护公民是各国政府的义务：因此，立法框架应加强这种保障，应采用具体的先进技术来完全保障用户的隐私、安全和警卫。

消除数字鸿沟

- 各国国内和国家之间的数字鸿沟是更大的社会和经济鸿沟造成的。这一鸿沟不仅在加宽，而且在加深。因此，消除数字鸿沟的政策不应取代在教育、保健等基本领域中采取的措施，而应从发展援助新的总体角度来补充和加强这些措施。
- 信息和通信技术本身并不是目标，但可以是一个非常有用且费用相对较低的工具，有助于缩小并消除这些鸿沟。如果管理得当，信息和通信技术可通过增强个人和社区的能力和促进体制能力建设，有效地协助实现可持续的经济和社会发展。因此，发展项目应尽可能列入信息和通信技术。
- 捐助国和国际组织的发展政策未充分体现出信息和通信技术拥有的巨大潜力。还需要通过象那不勒斯全球论坛这样的影响力大的国际活动来提高这方面的认识。
- 基础设施只是数字鸿沟的一个方面，与充分利用信息和通信技术在促进发展方面的价值以及对信息进行管理相比，在各层次进行人的能力建设也同样重要。应将信息和通信技术列入发展中国家的一般教育课程和职业课程，并采取具体行动来提高政府官员、教师、医生和经商者的认识。
- 就数字鸿沟而言，每个发展中国家或地区的需求都不一样。满足这些需求的做法应是明确了解有关需求，在有坚定的地方承诺、制订可持续议程和通过与国家和国际非政府组织及私营部门建立伙伴关系，采取相互配合的做法的情况下，开展活动。为此，鼓励评估采用信息和通信技术的条件是否成熟和制订行动计划，并鼓励设立国家信息和通信技术委员会。在委员会中，政治领导人应充分参加工作，并与地方和国际非政府组织、私营部门、国际机构和捐助国合作。

- 正如那不勒斯全球论坛开会期间例举的许多重要例子所表明的，必须认真考虑电子政府问题。这不仅是因为它可以加强体制能力建设，为公民和商业界提供更好的服务（因而加强地方社会经济发展），通过增加透明度和社会监管减少腐败，而且因为它可以为民间社会和商业界“指路”。在那不勒斯全球论坛和那不勒斯讲习班期间，还在南—南合作框架范围内交流了经验和最佳做法。
- 发展中国家要吸引投资，保护信息和通信技术用户，就要建立一个简要但有效的规章纲要。发达国家和国际组织应在改进规章方面为发展中国家提供咨询和知识。
- 在国家和国际一级发挥信息和通信技术促进发展的潜力的一个很好的途径是建立公共—私营伙伴关系。为此，鼓励根据这一新做法采取的行动，如 G8 dot. force 和联合国信息和通信技术工作队。

以成功为目标的管理

- 要取得成功就必须有有通盘考虑和明确时间表的战略。
- 战略不应只根据政府的要求来制订，而应考虑到公民、议会和民间社会的利益和需求。
- 在管理大规模信息技术投资时必须充分全面评估风险。
- 交流经验，借鉴最佳做法和吸取以往教训，可增加成功的可能，减少失败的风险。采用成功的模式可加快实施工作，减少费用。
- 要使公民了解新技术的潜力。政府要发挥作用，改变人们的思想，在提供适当法律保护和适当保护消费者的情况下，使社会更好地利用新技术。

建议

第三届那不勒斯全球论坛的与会者大力提倡以下行动和政策选择：

增加在国际上就电子政府问题交流最佳做法和相互学习的机会；

在与私营部门、消费者组织和非营利组织建立伙伴关系时，必须在具体考虑到机会均等和辅助原则的情况下，列入电子政府行动计划；

在拟订电子政府行动时，必须特别考虑到性别鸿沟和机会均等；

在建立网站和规划用电子方式提供的服务时，必须注意到残疾人和老年人的需求；

必须将公民的隐私视为最重要的事，更广泛地利用现有技术来保护个人资料，避免失职行为；

在用电子方式提供公共服务时，要在国家与公民、国家与商业界之间建立一种地位同等的电子关系；

在政府采用信息和通信技术时，重新设计程序，而不是仅仅作调整；

通过智慧卡、因特网商店等方式，扩大以电子方式提供公共服务的范围，向所有人、包括“因特网盲”提供服务；

主张建立网站，对最佳的电子政府和门户进行比较，以便为发达和发展中国家建立电子政府提供咨询和培训；

促进制订有关数字文件技术规格的国际标准；

经合组织在考虑到那不勒斯全球论坛结论的情况下，通过它今后的工作方案，协助加强对电子政府的潜力和所涉问题的了解，并尽可能广泛地分发有关结果。此外，经合组织还可以研究如何制订一个高质量的关于电子政府所涉事项的规章纲要；

G8 dot.force 在其报告中强调指出以下事项很重要：信息和通信技术促进发展和消除贫穷；每个国家或每类国家需要有具体的信息和通信技术行动计划；信息和通信技术需要有有力的政治承诺，需要同私营部门和非政府组织建立伙伴关系；需要有简要但有效的规章纲要，以便吸引投资和保护用户的隐私；提高人的能力，分享知识和开展南—南合作；

支持联合国秘书长关于信息和通信技术促进发展活动的行动（联合国信息和通信技术工作队），强调必须与其他国际活动协调；

主张对各国政府的公务员进行信息和通信技术共同培训；

在同行交流和信息和通信技术工具的实际教学的基础上为发展中国家举办的那不勒斯讲习班是一个值得推广的好例子；感谢宣布今后每年在意大利举办这些国际讲习班；

促进在公共、私人和非政府组织大力合作的基础上建立区域电子政府培训中心；

以信息和通信技术方式增进土著知识和方言，保留地方文化。