

立法會 資訊科技及廣播事務委員會

電子政府策略

引言

本文件向委員簡介有關發展電子政府的策略，以及在資訊科技及廣播局內設立電子政府協調辦事處以推動這套策略。

背景

2. 我們在二零零一年五月四日公布的 2001 年「數碼 21」資訊科技策略，目的是更新和修訂本港的資訊科技策略，以配合不斷轉變的科技環境和全球的電子商務發展，及推動香港在全球網絡相連的世界裏發展成爲一個先進的數碼城市。這套策略的其中一個主要重點就是發展電子政府。政府會致力以身作則，無論是處理內部工作或提供公共服務（包括提供資訊和辦理政府事務）都會採用電子模式，令公眾可以隨時隨地取得所需的服務。

3. 藉着發展電子政府，我們可採用電子商務方案將政府運作現代化、提高效率及充分利用有限的資源，並可提升公共服務的質素，以符合資訊年代社會各界對政府服務不斷提高的期望和增加的需求。我們會逐漸減少採用傳統上以部門爲中心的模式提供服務，亦會減省部門之間的繁複程序，提供以民爲本、更具增值效益及簡便的一站式服務。

電子政府策略

4. 2001 年「數碼 21」資訊科技策略概述發展電子政府的全面政策。我們已於二零零一年五月四日將該策略文件送交各委員參閱。下文各段簡述電子政府策略的要點。

國際上的發展

5. 全球很多先進國家的政府都採取積極策略，致力發展以資訊為本的社會。很多國家已經把電子政府列為發展策略的核心部分，藉以推動電子商務的發展、提高效率 and 生產力，及消除數碼隔閡。我們已研究其他國家在發展電子政府方面所採取的做法，尤其是關於制訂電子政府的目標、發展電子政府的措施和設立所需的架構。

6. 根據 Accenture（一家世界知名的管理顧問公司）最近發表的一份研究報告，就發展電子政府的情況而言，香港在全球名列第十，而在亞太區則居於第四位（僅次於新加坡、澳洲和新西蘭）。這可能顯示雖然我們在推動電子政府發展方面已下了不少工夫，但其他地區卻有更大的進展。除非我們能夠策略性地加強我們的工作及明確地領導發展電子政府，否則可能落後於人。為實現發展香港在全球網絡相連的世界裏成為一個先進的數碼城市的理想，我們必須訂立明確的電子政府目標和制訂相關措施，並更有效率地安排和調配資源，以推動發展電子政府。

電子政府的目標

7. 訂立明確目標推動電子政府發展，不但可反映政府最高當局的決心，將焦點集中在最終須達至的目標上，並提供清晰的指引以推動各決策局和部門落實有關工作。這亦可讓我們根據訂立的目標來監察進展情況，使各決策局和部門在一個明確的架構內，各自落實本身的電子政府措施，及參與跨部門的計劃。政府帳目委員會及審計署署長亦已促請我們訂立推行電子政府的目標，及參考其他領先國家在這方面所採取的做法。

8. 政府服務種類繁多，部分未必適合進行電子化。因此，很多政府的目標是把某些種類的政府服務電子化，例如提供選擇給市民以電子方式遞交申請書和表格。其他則以將「主要服務」、「合適服務」、「全部但不包括最複雜的服務」或「大部分服務」電子化為目標。由此可見，以電子方式提供**全部**公共服務並非切實可行。附件 A 載列其他國家所訂立的電子政府目標，以供參考。

9. 經研究其他國家在訂立電子政府目標方面的經驗後，我們決定制訂香港本身的目標，為適合進行電子化的公共服務向市民提供電子選擇（但那些不適合電子化，例如需要面晤的服務，則不包括在內）。我們會以這些服務的使用人士數目作為依據以制訂目標，即以提供電子選擇的服務的使用人士總數佔適合電子化服務的使用人士總數的比率，來量度公眾服務進行電子化的程度。有關的舉例說明載於附件 B。其他地方如英國亦是採用這種做法量度發展電子政府的進度。

10. 我們已進行了一項詳細調查，研究各決策局和部門所提供的公共服務、這些服務的使用人士數目及為這些服務提供電子選擇的時間表。調查結果顯示，使用適合電子化服務的人士當中，其中 65%所使用的服務現已提供電子選擇，例如遞交報稅表、尋找在勞工處登記的職位空缺、預約申請身份證、繳交多類政府費用等。經研究各決策局和部門所制訂於未來幾年以電子方式提供服務的計劃，及考慮現在已着手推動的電子政府計劃後，我們建議把目標訂為**在二零零三年年底前，將 65%的比率增至 90%**。這個目標不單涵蓋現時已調查的服務，並會包括未來推出的新服務。我們認為這個目標非常進取，但有信心可以達到。我們認為暫時沒有需要把目標定為 100%，因為資源及其他因素所限，我們有需要在發展電子政府的初步階段，優先考慮處理那些惠及最多市民的服務。至於那些需求量低的服務，我們可能要到稍後階段才會處理。我們將於二零零三年檢討這目標。為公共服務提供電子選擇的同時，我們亦會積極鼓勵市民實際選擇以電子方式處理政府事務。

11. 為達到上述目標，我們計劃由現時至二零零三年間為更多公共服務提供電子選擇，包括-

- (a) 市民預訂政府設施和服務，例如預訂體育和康樂設施、預約註冊結婚日期；
- (b) 以電子方式繳交政府費用，例如違例停放車輛及交通違例事項的定額罰款、法庭定額罰款；
- (c) 以電子方式發售政府刊物；

- (d) 以電子方式進行採購工作，例如把使用電子投標系統的範圍擴大至包括價值較高的合約、將工務工程合約投標工作電子化、及為現時以報價和直接訂購方式處理涉及金額較少的採購項目設立電子交易市場。為積極推動電子採購工作以鼓勵私營機構參與電子商務，我們亦訂立目標，務求在二零零三年年底前有 80% 政府採購投標項目透過電子方式提供；
- (e) 與工商界有關的服務，例如以電子方式查閱公司資料、破產和公司強制清盤的個案、各類公司進行商業登記和更改商業登記資料；及
- (f) 特別與貿易行業有關的服務，例如以電子方式遞交貨物艙單(包括河運、空運及遠洋航運)及註冊紡織商遞交進出口和轉運通知書。

推動發展電子政府的計劃

12. 我們會推行一系列旗艦計劃，作為其他決策局和部門參考的範本。這些計劃既有涉及公眾服務，亦有涉及政府內部運作，並包括那些可為政府和社會帶來重大效益及可能需要中央協調的計劃。這些計劃可分為以下四類-

- (a) 政府與市民(G2C)；
- (b) 政府與企業(G2B)；
- (c) 政府與僱員(G2E)；及
- (d) 政府與政府(G2G)。

這四類計劃的詳情，載於附件 C。

基建支援和培訓

13. 完備及可靈活發展的資訊基建對支援推動電子政府至為重要。年來，我們除建立政府主幹通訊網絡，連繫各決策局和部門以支援電郵通訊和其他網絡應用外，並已設立中央互聯網通訊閘，使決策局和部門可透過具備靈活發展功能、穩妥及由中央管理的通訊閘在互聯網上發布資訊、與公眾溝通和讓市民處理與政府之間的事務。我們亦已建立一個內聯網系統，作為政府內部互換資訊之用。我們亦逐步推行計劃，為更多政府人員提供桌上電腦設施。電郵通訊現已成為政府內部普遍的溝通方式，並逐漸取代紙張文件的往來。我們亦正推出機密郵件系統計劃，提供穩妥可靠的平台，讓決策局和部門之間以電子方式互換機密資料。我們會繼續投資建設及加強內部資訊基礎設施，以支援發展電子政府。

14. 發展員工培訓是電子政府策略其中重要一環，並可在公務員隊伍內培育電子文化。我們會籌辦訓練和發展計劃，以提高各級公務員的意識，使他們可以掌握及充分利用電子政府所帶來的機遇。

電子政府協調辦事處

15. 我們亦已檢討推動電子政府發展的架構。資訊科技及廣播局會帶領推動電子政府發展，訂立目標、協調跨部門的工作和計劃、協助各決策局和部門落實其本身的措施，及按照既定時間表監察進度。有關服務範疇的決策局及具備有關運作知識的執行部門，會負責落實及全力推行其本身範疇的電子政府措施。

16. 雖然電子政府措施大部分都是源於個別部門內部所作出的改變，但在很多情況下最終亦要各部門之間互相合作和協調，令市民可從單一介面獲得各種政府服務。為成功建立電子政府，各決策局和部門必須研究重整業務運作流程，打破部門之間的界限及將部門連繫起來。這需要中央提供指引和支援，並積極推動和作出協調。

17. 我們已參考其他國家在協調發展電子政府方面的經驗，有關詳情載於附件 D。為有效推動及監察電子政府策略的整體工作和達到既定目標，以及提供所需支援和作出協調，我們會在資訊科技及廣播局內設立一個專責的電子政府協調辦事處，以集中協調各決策局和部門的電子政府計劃。該協調辦事處將由一名電子政府專員(首長級乙級政務官(屬首長級薪級第3點職位))掌管，專注於協調和提供協助，但不會實際參與執行由有關決策局和部門負責進行的電子政府計劃的落實工作。

18. 協調辦事處須由一名高級官員掌管，以支援整體電子政府的發展、於高層次(並非日常工作的層面)協調不同決策局和部門的工作、處理部門之間因推行連繫政府合作計劃而產生的問題，及發掘創新推行模式(例如與私營機構合作)。這些職責是政務主任的典型工作而非屬技術性質。目前，資訊科技及廣播局一名副局長(首長級乙級政務官(屬首長級薪級第3點職位))在處理本身其他的繁重工作(例如資訊科技人才供應問題、數碼隔閡、推動私營機構參與電子商務、加強支援電影業等)之餘，兼顧有關電子政府的事宜。我們已研究盡量採用現有資源應付協調辦事處所需額外人手的可能性，但由於發展電子政府措施的範圍將會擴大，並需在預訂時間表內達到指定目標及處理大量複雜工作，所以我們認為有必要開設電子政府專員職位，專責處理有關事務。該職位的擬議職責載於附件 E。附件 F 則載列現時負責資訊科技和電影發展事宜的副局長在電子政府專員職位開設後的職責。

19. 我們建議根據獲授權力以編外形式開設電子政府專員職位，為期六個月，由二零零一年七月開始，以便早日開展新制訂的電子政府策略，並提供明確領導以制訂詳細和具體的推行計劃，落實發展電子政府。協調辦事處的其他支援人員最初會從現有資源調配。我們會根據運作經驗檢討人手需求情況。我們亦會檢討電子政府專員的職位是否須延長至二零零三/零四年，以監督完成發展電子政府所訂立的目標工作。如有此需要，我們會向人事編制小組委員會及財務委員會申請延長這個編外職位的期限。我們會事先諮詢資訊科技及廣播事務委員會的意見。

發展電子政府計劃的財政安排

20. 我們會繼續在基本工程儲備基金總目 710—電腦化計劃項下撥款推行電子政府計劃。二零零一至零二年度的核准撥款約為 15 億 7,000 萬元，當中 9 億 5,000 萬元將用以資助 49 項每項開支超逾 1,000 萬元的計劃，而其餘 6 億 2,000 萬元則用以資助 400 多項每項開支不超逾 1,000 萬元的計劃。這些計劃包括以電子方式向市民提供服務、加強政府內部資訊基建設施以支援電子服務、為更多政府人員提供電腦設施、開發配合部門運作特定需要的資訊系統、及進行多項可行性和技術性研究以支援電子政府等。我們預期推行電子政府的計劃所需的經費會逐年穩步遞增，以維持有關進度及達至所訂立的目標。每一財政年度所需的撥款將在周年預算中由財務委員會審核通過。

徵詢意見

21. 請委員就發展電子政府的策略提供意見。

資訊科技及廣播局
二零零一年五月

其他國家所訂立的電子政府目標

國家	電子政府目標
澳洲	所有能夠並適合電子化的聯邦政府服務於二零零一年透過互聯網提供，以配合(而非取代)現有的書面、電話、傳真及櫃台服務。
加拿大	所有主要政府服務於二零零四年全面透過互聯網提供。
芬蘭	大部分表格及申請均可於二零零一年以電子方式處理。
法國	所有行政機關於二零零零年年底讓公眾透過互聯網取得政府服務和查閱政府文件。
愛爾蘭	除最複雜的綜合服務外，所有其他服務於二零零一年年底透過互聯網提供。
日本	市民與政府之間的申請、登記及其他行政工作可於二零零三財政年度透過互聯網或其他裝置以電子方式處理。
荷蘭	25%的公共服務於二零零二年電子化。
新加坡	若可行的話，所有櫃台服務於二零零一年電子化。
英國	100%的政府服務(除某些服務基於政策或運作理由而不包括外)於二零零五年電子化；90%的政府採購工作於二零零一年三月前透過網上進行。
美國	於二零零三年讓公眾透過互聯網取得政府服務和查閱政府文件，及讓公眾選擇以電子方式遞交表格。

資料來源：英國 Central IT Unit 於二零零零年七月出版的 *Information Age Government – Benchmarking Electronic Service Delivery*

英國 Kablet 於二零零零年十二月出版的 *Electronic Government International*

舉例說明訂立電子政府目標的計算方法

服務 (註)	服務種類 的數目	每年使用人士的 數目	電子選擇
(a) 填交個人 報稅表	1	1,870,000 (A1)	設有電子選擇
(b) 申請釣魚 牌照	1	6,300	並無電子選擇
總計	2	1,876,300 (A2)	

(註：只包括適合電子化的服務，例如需要面晤的服務並不包括在內。)

設有電子選擇的服務所佔百分率 = $A1/A2 = 99.7\%$

電子政府計劃

政府與市民(G2C)

為市民提供簡便易用的電子化公共服務，可大大提高服務質素，令政府更妥善為市民服務，並可增強公眾對參與電子交易的信心，及推動社會廣泛應用資訊科技。

我們會繼續推出更多的 G2C 電子化服務及推行「公共服務電子化」計劃。在二零零一年，我們會在「公共服務電子化」計劃下推出一系列與市民日常生活息息相關的新服務(例如預訂康樂體育設施、預約註冊結婚日期、購買政府刊物、報名參加公開考試及觀看實時交通情況等)。

政府與企業(G2B)

政府與其商業伙伴進行電子交易，可提高商界的營運效率和減低運作成本，從而提高競爭力，並可促使企業創新和作出投資，有助推廣香港作為一個首要的營商城市。

我們會積極推動電子採購。我們的目標是在二零零三年年底前有八成政府採購投標項目透過電子方式提供(即提供電子選擇讓供應商採用電子方式遞交標書)。我們並會另外為現時採用報價和直接訂購方式處理涉及金額較少的採購項目發展一個電子交易市場。

政府與僱員(G2E)

政府作為僱主，以電子方式與其僱員(即公務員)進行溝通和處理事務，將提高政府內部的管理效率，減低行政成本，並可在公務員體制內孕育電子政府文化。

我們會於短期內推出各種 G2E 計劃，例如以電子方式申請假期及處理假期申請。我們亦會探討把政府的人力資源管理系統和財務管理系統連繫起來，以增加工作效益。

政府與政府(G2G)

G2G 交易是指部門與部門之間或部門內部的運作。我們正分階段推行一系列計劃，讓部門與部門之間和部門內部利用電子方式處理事務，藉以推動政府內部應用資訊科技。

我們會由二零零一年開始推動以電子方式編製周年財政預算，以及開發資訊系統讓部門可利用電子方式落單訂取物料和印製政府刊物。

其他國家為促進電子政府發展而設立的架構

委任專責的高層人員

在英國，當局委任一名電子政府特使，負責推行電子政府的工作。該特使是一名高級政府人員，負責在政府內部推廣以電子方式處理各項工作、研究有關發展電子政府的撥款申請，及就加強政府資訊科技基建和提供電子化公共服務進行統籌和訂立優先次序的工作。他須定期向各部長匯報工作進度。

在挪威，政府的電子事務部長已委任一名電子政府特使統籌發展電子政府策略，及負責指揮和推行整體計劃。

成立專責統籌組織

在英國，內閣成立一個名為「電子政府」(e Government)的專責小組，以統籌及監察推行電子政府的策略。該小組負責制訂及監察執行綱領政策和各項標準與指引、協助部門制訂電子化策略，及與主要部門合作發展共用基建設施和應用系統。

在澳洲，當局成立一個名為「電子政府辦公室」(Office of Government Online)的專責小組，負責全面協助及統籌政府機構提供電子化服務的工作。

電子政府專員的擬議職責

1. 制訂發展電子政府的政策/策略/計劃；
2. 推動電子政府的目標和監察有關的推行工作；
3. 協調不同決策局和部門在推行電子政府計劃方面的工作，及處理因推行工作而產生的跨部門問題；
4. 確保提供足夠的內部資訊基礎設施以支援發展電子政府；
5. 訂出公務員在發展電子政府方面的培訓需要，及培育公務員的電子文化；
6. 就實施電子政府計劃的模式提供意見，包括與私營機構建立創新的合作關係等；
7. 負責基本工程儲備基金電腦化計劃整體撥款項下的撥款工作，及有效地使用可供運用的經費，支援推行電子政府計劃；及
8. 支援電子政府督導委員會(由資訊科技及廣播局局長擔任主席)的運作。

負責資訊科技和電影發展事宜的 資訊科技及廣播局副局長的修訂職責

1. 監察「數碼 21」資訊科技策略的全面推行工作；
2. 制訂加強資訊科技人力供應的政策；
3. 制訂策略，在工商界和社會各界推動電子商務；
4. 締造發展電子商務所需的環境和推動建立基礎設施，包括開展和進一步拓展公開密碼匙基礎建設和檢討電子商務的法律架構(《電子交易條例》)；
5. 制訂政策和措施以加強社群掌握數碼科技的能力；
6. 制訂政策和措施以促使香港發展成爲一個互聯網樞紐，例如互聯網域名的登記工作、發展第二代互聯網；
7. 支援資訊基建諮詢委員會的運作；
8. 制訂與管制淫褻及不雅物品有關的政策；
9. 制訂與電影分級有關的政策；及
10. 推動電影服務的發展，促進提供所需基建以支援電影業。