

二零零二年七月八日會議
討論文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會

有關推行二零零二年電子政府計劃的最新進展

引言

在本年一月十四日的事務委員會會議上，我們曾向委員簡述電子政府協調辦事處（連同資訊科技署及其他決策局和部門）將會在二零零二年推行的電子政府措施。本文件旨在匯報我們在二零零二年上半年推行有關措施的最新進展，以及就委員在本年一月的會議上提出的事項/問題作出回應。

背景

2. 在本年一月的事務委員會會議上，我們向委員闡述了在二零零二年的電子政府計劃內，我們會建立一個有助進一步發展電子政府的環境、繼續提供更多電子政府服務、致力推動社會各界使用電子服務選擇、繼續發展電子投標及電子採購，以及推展其他電子政府項目。我們會在下文各段匯報我們在這些範疇取得的進展。

建立一個有助發展電子政府的環境

3. 為改善環境以促進電子政府的發展，電子政府協調辦事處及資訊科技署在二零零二年上半年採取了以下措施：

- (a) 建議及鼓勵各決策局和部門以更靈活的方式管理資訊科技項目，並在釐定資訊科技項目的招標規格時無需作出太多硬性規定，藉以加快資訊科技項目的發展周期；
- (b) 設立適當機制，以便在推行資訊科技項目時，讓各決策局和部門能充分利用機會，進行內部及跨部門的業務程序重組。這將確保我們可以充分獲得應用資訊科技帶來的好處，以提高運作效率和服務質素；並同時促進跨部門合作，以發展把各部門連結一起，為市民提供服務的相連政府項目；
- (c) 協助各決策局和部門就其資訊科技發展階段作出檢討，以及為高層管理人員舉辦工作坊，提升他們進一步改善所屬決策局/部門資訊科技發展的能力；
- (d) 協助各決策局和部門就其資訊科技項目作出更大承擔，以及將資訊科技融入其核心業務。為達到這目的，資訊科技署已加快在各決策局和部門成立資訊科技管理組。至今，共有 19 個部門已成立本身的資訊科技管理組。在二零零二/零三年度，我們預計至少會再有五個部門成立本身的資訊科技管理組，而在二零零三/零四年度，則預計會有更多部門這樣做。我們現正因應各部門是否已就承擔資訊科技管理工作而作好準備及其可供應用的資源，與它們進行磋商。為加強與各資訊科技管理組的溝通，資訊科技署已設立數個渠道（包括但不限於定期舉行研討會及設立一個主題入門網站），方便各資訊科技管理組與資訊科技署管理人員交換及共用資訊。
- (e) 根據資訊科技專業服務承包的安排，與 12 個承辦商簽訂多達 23 份有關提供多項資訊科技專業服務的常備出售協議，務求以公開及公平的方式，協助及加快推行各個資訊科技項目；及

- (f) 探訪大部分部門主管及高層管理人員，使他們明白有必要進行業務程序重組和跨部門合作，以及發展把各部門連結一起，為市民提供服務的相連政府項目。

擴展電子政府服務

4. 為了加快提供電子政府服務，我們經已訂立整體目標，在二零零三年年底或之前為 90%適合電子化的公共服務提供電子服務選擇。截至二零零二年六月，這類服務當中已有超過 78% 設有電子服務選擇，而二零零一年第三季則只有約 70%；這數字的上升主要是由於我們在「公共服務電子化」計劃下推出了數項受歡迎的網上公共服務，包括網上預訂康體設施，以及繳交交通違例及觸犯公眾地方潔淨罪行的定額罰款。由二零零二年一月起，商號亦可以電子方式申請應課稅品許可證，繳付許可證費用，以及收取所批出的許可證。附件 A 列載了一些政府擬在二零零二年下半年推出的主要電子政府服務。

5. 部分委員關注到政府提供電子服務會否成為私營機構的商業競爭對手。這情況應不會發生。一向以來，除非政府具有非常充分的政策理由，否則一般不會提供私營機構可以提供的服務；為公共服務提供電子服務選擇也不會改變政府這項原則。就政府的資訊科技項目而言，我們一直以來都積極推行外發政策。目前，已有 82%的新資訊科技項目批予資訊科技業界承辦。而且，在許多情況下（尤其在推行「公共服務電子化」計劃方面），我們均採用了公私營機構合作的模式，以推行資訊科技項目。因此，發展電子政府不但不會對私營機構造成競爭，反而需要得到私營機構的緊密合作及不斷支持，以創造一個雙贏的局面。

6. 關於推行電子政府計劃可提高營運效率及節省開支款額的問題，雖然部分計劃可透過實際削減人手或減省營運開支帶來可變現的節省款額(realisable savings)，但部分計劃卻可能以避免額外開支及減少員工在處理業務上所需的工時的方式，為政府帶來主要屬名義上的利益(notional benefits)。作為一項參考

指標，二零零一/零二年度各項處於不同撥款階段的資訊科技項目（這些項目需數年才能完成，即包括由接近完成至剛開始的項目），估計每年可帶來約 6 億元可變現的節省款額及約 14 億元名義上可節省的款額。這個龐大的數目反映了一些重要大型項目的效益，但這些大型項目未必每年都有。至於二零零二/零三年度，由於目前為時尚早及部分個別計劃仍有待確定，因此，本年度推行資訊科技項目可獲得的利益及可節省的款額，須待稍後才能確定。假如我們在為公共服務引入電子服務選擇時，考慮到取消傳統的服務途徑（如櫃位、電話），當然可以節省更多款額。不過，我們相信特別就為普羅大眾繼續提供方便而言，現時尚未達到要全盤取消傳統途徑的階段。

推動市民使用電子服務選擇

7. 除了向市民提供優質的電子政府服務外，我們還致力推動社會各界使用該等服務，使更多市民能從電子政府服務中受惠。「公共服務電子化」計劃下其中一些服務的使用率很令人鼓舞。舉例說，在結婚通知書遞交期首日遞交通知書的準新人當中，約七成是透過「公共服務電子化」計劃預約有關服務；在預訂公共體育及康樂設施的市民中，約有 11%是透過「公共服務電子化」計劃預訂有關設施，該比率在繁忙時間更達至 15%。（由於該項服務在三月底才推出，能達到這個使用率實在令人鼓舞。）上述服務能夠得到如此令人鼓舞的使用率，主要是由於「公共服務電子化」計劃提供以客為本和一站式的服務。附件 B 載列了部分服務使用情況的統計摘要。

8. 不過，部分服務的使用情況卻未及預期中理想。各類服務的電子選擇使用情況不一，是受多項因素影響（例如服務的複雜性、使用服務的頻密程度、使用是否簡單便捷、有否提供其他方便的途徑、以及有否任何措施鼓勵市民使用電子服務選擇或減少透過傳統服務途徑提供服務），不能一概而論。

9. 正如很多其他資訊科技發達的國家一樣，我們正研究如何改善電子政府服務的使用情況。在過去數月，我們研究了海外政府為推動市民使用電子政府服務而採取的鼓勵性措施。我們在附件 C 載述了國際間在這方面的一些較佳做法，供委員參考。正如附件 C 所示，我們已推行了一些類似的鼓勵性措施。舉例說，我們的私營機構合作伙伴已向在網上預訂體育設施的市民提供金錢上的回贈；我們亦會加強「公共服務電子化」系統的功能，以便納稅人在填寫新的報稅表時，可以抽取及應用往年報稅表上的資料。此外，透過在更換智能式身分證的同時派發免費的數碼證書，亦有助鼓勵市民使用那些需要數碼簽署及嚴密資料保安的電子服務。金錢上的鼓勵措施（如現金回贈、贈券及減價）通常都廣受市民歡迎，而且十分有效。不過，我們須從部門政策及政府財政收入等角度審慎考慮這些措施是否適用於香港。至於其他措施，例如鼓勵市民放棄使用傳統服務途徑的措施，則是一項變動較大的做法，我們須從公眾接受程度及成本效益等角度考慮這做法是否適用於香港。我們會與各個政府部門研究，落實任何可行的措施，以進一步推動市民使用電子政府服務。

10. 為使市民有更多機會接觸及使用電子政府服務，多個不同部門已在政府辦公地點內設置自助服務站。在「公共服務電子化」計劃下，我們已在地鐵站、九鐵站、超級市場及大型購物商場內設置了智能式設計的服務站。此外，亦有部門設置服務站，專作其指定的用途。例如，勞工處在就業中心內設置服務站，供求職人士搜尋職位空缺。現時，各就業中心內共有 22 部服務站，服務站的數目會在本年九月底增加至超過 100 部。康樂及文化事務署亦在中央圖書館內設置了服務站，供市民以電子方式查閱圖書館指南。此外，為了讓屋邨居民可在網上查閱有關屋邨管理的服務和通告，當局將於數個月後在油塘區的公共屋邨試驗設置服務站。

推行電子投標及電子採購

11. 為商界提供方便的電子服務選擇，是發展電子政府的另一個重要範疇。為此，我們一直與各有關部門緊密合作，繼續擴展電子投標及電子採購的措施，以便在二零零三年年底或之前能夠達到目標，用電子方式進行政府 80%的採購投標項目。

12. 現時，電子投標系統涵蓋政府物料供應處根據政府物料供應處投標委員會及中央投標委員會的指示而發出的非工程投標項目。我們會進一步加強該系統的功能，以涵蓋現時由個別部門（政府物料供應處除外）發出的非工程投標項目。至於工程項目的標書，我們現時已採用唯讀光碟形式發出招標資料，以及容許承建商用同樣方式遞交標書。工務局最近亦已完成有關容許承建商透過互聯網遞交標書的可行性研究，並會制訂有關的推行計劃。

13. 至於價格低於 130 萬元的物品，政府物料供應處已於二零零二年年初推行一項試驗計劃，利用由私營機構營辦的電子交易場系統進行採購。該項試驗計劃涵蓋十個部門，讓有關人員可在利用電子方式採購價格較低的物品方面取得經驗，從而有助政府物料供應處就這方面制訂長遠的發展建議。

推展更多電子政府項目

為政府網站引入統一的「外觀與風格」標準

14. 為利便本港市民及海外人士瀏覽政府網站，我們現正為所有政府網站發展一套統一的「外觀與風格」標準。我們會在本年稍後時間向委員匯報，然後在二零零二年年末左右逐步推行。

電子新聞通訊

15. 政府新聞處亦一直推行新措施，以加強政府與市民之間的溝通。經改良的政府資訊中心入門網站已於二零零二年三月二十五日推出。換上新版面設計的入門網站，令瀏覽更便捷和資訊分類更清晰，讓本地和海外的互聯網用戶均能簡便快捷地獲取政府資訊和服務。根據政府新聞處透過電郵所接獲的意見顯示，該網站用戶的反應良好。政府新聞處會於二零零二年八月進行網上意見調查，蒐集更多市民的意見。

16. 政府新聞處會於本年十月推出網上新聞通訊，利用資訊科技提供一個可讓政府與市民互動溝通的新渠道。我們推出網上新聞通訊的目的，在於以嶄新方式透過多媒體發放政府消息和資訊。我們會於政府新聞處設立特別設計的錄播室，供政府官員透過互聯網講述重要事項。網上新聞通訊將採用以客為本的方式，讓互聯網用戶可利用網頁的個人化服務，純粹閱覽其想閱覽的資訊。用戶亦可利用電郵方式訂閱網上新聞通訊，每日收取自行揀選的資訊。此外，通訊的內容亦包括論壇和讀者來函等。此通訊將進一步提高政府的透明度，以及更有效地加強政府與市民之間的聯繫。

普及資訊科技設施的試驗計劃

17. 我們亦正在推行一項試驗計劃，為那些在工作上可能無需使用專用電腦設施（亦即目前沒有途徑使用有關設施）的人員提供共用的資訊科技設施和電子郵件服務，以確保能夠更廣泛地應用資訊科技，來處理政府的內部事務（即政府與政府(G2G)的電子服務），以及政府與其僱員的事務（即政府與僱員(G2E)的電子服務），例如遞交假期申請和派發薪俸結算書。附件 D 列載了一些透過該計劃可使用到的服務。

智能式身分證

18. 電子政府協調辦事處的首要工作，是透過電子方式把政府各部門連結起來。我們現正積極協調各部門發展智能式身分證內與出入境事務無關的增值用途，以確保各部門以融合及一站式的方式向市民提供該等用途。我們已在二零零二年七月四日立法會保安事務委員會會議上向委員概述在身分證加入該等用途的最新發展。

其他以電子方式把各政府部門連結起來的計劃

19. 在二零零二年上半年，我們亦開始研究其他把各部門連結起來的電子計劃，包括設立房地產網站及營商入門網站。透過把各政府部門所備存有關房地產的資訊集中在單一個房地產網站內，我們可協助市民及業界以更具透明度及方便的方式取閱該等資訊。此外，透過提供綜合的營商入門網站，商界可以藉此網站作為起步點，連接到本港多個與營商有關但並無連繫的網站。此舉可以協助商界(尤其是中小型企業)取閱所需的營商資訊。在二零零二年下半年，我們會協調各有關方面，促進部門之間的合作，以發展上述的入門網站。在發展有關計劃的同時，我們亦會開拓與私營機構合作的機會。

20. 我們亦正與其他政府部門緊密合作，協助其推展各項主要措施，例如電子物流、電子貿易系統(即改善業界在從事貿易活動時以電子方式與政府溝通)及新的政府財務管理系統(該系統最近獲議員批准撥款推行)。

與國際基準比較

21. 委員應可記得「公共服務電子化」計劃於去年在「斯德哥爾摩科技挑戰獎」的「公共服務和民主制度」組別勇奪殊榮。而 Taylor Nelson Sofres 於去年的一項調查亦指出，以網上政府服務的使用情況而言，香港在亞洲居首位，而在全球則排名第六。今年，根據埃森哲就電子政府領先程度所進行的一年一度國際性調查則顯示，本港的排名能從二零零零年的第十位晉升至二零零一年的第八位，並躋身於「具遠見的挑戰者」組別，主要歸功於「公共服務電子化」計劃的推出。該調查結果亦顯示，就電子政府領先程度來說，本港在二零零一年是第三個進步最快的經濟體系。

22. 這些獎項和調查結果令我們很鼓舞，但我們並沒有因此而自滿。各國政府在推行電子政府方面均進步迅速，而我們需要加把勁才不致落後於人。因此，我們會繼續努力，務求推出更多有益於市民的服務，以提高效率和令服務更方便易用。為了達到我們的目標，我們將會繼續監察及協調各決策局和部門所推行的電子政府措施。

徵詢意見

23. 請委員留意上述各項措施和有關進展，並就此提出意見。

資訊科技及廣播局
二零零二年六月

預計於二零零二年下半年
推出的新電子公共服務摘要

<u>公共服務</u>	<u>預計在二零零二年推出的時間表</u>
銷售公開考試刊物	七月
報名參加香港中學會考及香港高級程度會考	九月
網上新聞通訊	十月
破產及清盤案查冊服務	十月
查閱關於商標的資料	十一月
就陸運、空運及海運遞交電子貨運艙單	十二月
承運人及貿易商提交紡織品通知書	十二月
遞交應課稅品入口及出口申報表	十二月

「公共服務電子化」計劃下部分服務使用情況的統計數字摘要
(二零零零年十二月至二零零二年六月中)

「公共服務電子化」計劃下的服務

查詢/登記職位空缺	466 474
網上直播道路交通情況 (自二零零一年九月起)	305 571
登記加入義工計劃	131 179
旅遊資料	125 344
繳交政府收費	68 732
預訂體育設施及報名參加康體活動 (自二零零二年四月起)	43 796
預約登記申領身分證	41 192
遞交報稅表及互動稅務查詢	8 971
預約遞交結婚通知書 (自二零零一年十二月起)	5 047
銷售政府刊物和普查及統計數據 (自二零零一年十月起)	1 227

外地政府為推動市民使用電子政府服務
而採取的主要措施

類別	措施	外地例子	香港採取的措施
金錢上	利用從提高工作效率而獲得的節省額，向市民提供現金回贈	<ul style="list-style-type: none"> ● 美國 – 在網上報稅可獲回贈 10 元稅款 ● 英國 – 如在網上報稅及交稅，公司可獲一次過回贈 250 英鎊稅款，個別納稅人則可獲回贈 10 英鎊稅款 	<ul style="list-style-type: none"> ● 有待從部門政策及政府收入等角度加以考慮
金錢上	不論提高工作效率有否帶來節省額，政府以補貼的方式向市民提供回贈	<ul style="list-style-type: none"> ● 愛爾蘭 – 為在網上報稅的市民免費提供數碼證書 ● 德國 – 免費提供數碼卡閱讀器 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零三年年中開始發出的智能式身分證上，安裝免費的數碼證書
金錢上	與私營機構合作，推出金錢上的鼓勵性措施，以鼓勵市民使用網上服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 英國 - 在網上通知有關部門更改地址可獲贈薄餅券 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零二年五月至六月期間，「公共服務電子化」網站的私人營辦商向在網上預訂體育及康樂設施的市民回贈租場費用
非金錢上	鼓勵市民放棄使用以人手提供服務的途徑	<ul style="list-style-type: none"> ● 美國 – 就申領失業保險及申報失業的服務，停止以人手提供服務的途徑 ● 新加坡 – 把所有政府招標的資訊透過互聯網發布，停止在印刷的刊物上刊登廣告 	<ul style="list-style-type: none"> ● 關閉傳統以人手提供服務的櫃位，只容許透過電子渠道遞交受限制紡織品出口證、產地來源證、生產通知書及貿易報關單 ● 有待從公眾接受程度及成本效益等角度加以考慮

類別	措施	外地例子	香港採取的措施
非金錢上	在服務多元化、質素、靈活性及效率等方面作出改善，以整體加強電子服務選擇的吸引力	<ul style="list-style-type: none"> ● 加拿大 – 保證加快處理退稅的程序，使市民可以更快獲得退還稅款 ● 芬蘭 – 利用預先存入的資料，加快報稅程序 ● 新加坡 – 為市民提供個人密碼作身分認證用途，用作以電子方式處理與政府之間的事務，如遞交報稅表及申請換領駕駛執照等 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自二零零一年十二月起，準新人可以在結婚通知書遞交期的14天前，在網上預約遞交結婚通知書的日期 ● 在二零零三年，納稅人在網上填寫新的報稅表時，可抽取及應用過往報稅表上的資料 ● 加強「公共服務電子化」系統的功能，以便市民在網上遞交報稅表時，可使用個人密碼以代替數碼證書來認證身分
非金錢上	透過電子途徑提供額外付款方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 澳洲 – 提供一張綜合帳單，讓市民可一覽於各機構的帳目及一次過付款 ● 美國 – 就職業及專業牌照續牌事宜，接受以信用卡付款 	<ul style="list-style-type: none"> ● 水務署將於二零零四年推出客戶服務及發單系統。屆時，市民可在網上查看水費單及繳付水費 ● 考慮接受以信用卡繳交政府帳單收費。當中所涉及的附加費是主要的考慮因素
非金錢上	舉辦市場推廣活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 荷蘭 – 展開多媒體的宣傳活動，以推廣電子服務的使用 ● 英國 – 展開「人人上網」運動，以推廣電子服務，並邀請名人分享上網心得 	<ul style="list-style-type: none"> ● 繼續加強宣傳「公共服務電子化」計劃所提供的服務和個別部門的電子服務

類別	措施	外地例子	香港採取的措施
非金錢上	透過電子途徑提供增值服務	<ul style="list-style-type: none">● 英國 – 在一站式的教育服務下,提供免費下載學校表現報告的服務	<ul style="list-style-type: none">● 市民可在網上透過一站式服務,查看新推出的體育訓練課程及報名參加這些課程● 當局在提供預約遞交結婚通知書服務的同時,亦一併提供與結婚有關的增值商業服務
非金錢上	令電子服務選擇更簡便易用	<ul style="list-style-type: none">● 愛爾蘭 – 把網上服務分為兩大類: OASIS 供個別人士使用, BASIS 供商界使用● 新加坡 – 根據人生各個階段的不同需要來把網上服務作分類	<ul style="list-style-type: none">● 「公共服務電子化」網站根據十個易於識別的服務範圍把 130 多項網上服務分類, 以方便市民瀏覽, 該等範圍分別是交通、公民、婚姻、教育、就業、財務、家居、文康、商務及旅遊

透過普及資訊科技設施試驗計劃所能獲得的服務

服務	時間表
取覽政府資訊，例如政府規則及規例、雙語法例資料系統、部門通訊等	現已提供服務
查閱政府電話簿	現已提供服務
記者招待會及政府研討會的影像頻道	現已提供服務
使用網上學習中心的培訓設施	現已提供服務
向政府印務局發出要求印刷服務的訂單	正在逐步推出
遞交及處理假期申請	正在逐步推出
查看公務員培訓處開辦的培訓課程內容及上課時間表	二零零二年第三季
就每項 1,000 萬元以下的電腦計劃提出撥款申請及處理有關申請	二零零二年年底
查看薪酬資料（包括每月薪俸結算書、薪酬記錄及薪酬報表）	二零零三年六月
查看房屋津貼資料（包括查詢個人資料、房屋貸款餘額等）	二零零三年年內
申請報讀公務員培訓處的培訓課程、收取培訓處的確認函件，以及遞交課程評估表等	第一期服務將於二零零三年年底或之前推出
查看旅費津貼及有關資料（包括旅費帳戶結餘）	二零零四年年內