

立法會福利事務委員會

推行社會福利署資訊系統策略第二階段

目的

社會福利署(社署)現正計劃向立法會財務委員會尋求撥款，用以推行社署資訊系統策略的第二階段，包括發展一套可供整個部門使用的技術基本設施和一個服務使用者資訊系統。本文件旨在徵詢委員會就社署推行技術基本設施和服務使用者資訊系統的意見，並告知委員有關社署就推行技術基本設施／服務使用者資訊系統所引致的人手過剩問題而安排的相應措施，以及為社會福利界的非政府機構發展一套類似的服務使用者資訊系統的建議。

背景

2. 政府的政策是要充分利用資訊科技，以改善服務的提供和提高運作及管理的效率。社署於一九九六年委託顧問進行一項研究，就可利用資訊科技以改善服務和效率的範圍提供意見，以及建議一項資訊系統策略以供推行。該項研究已於一九九七年完成。

3. 顧問在提交最後的報告時，曾建議在社署推行 7 個可供進一步發展的應用系統，其中包括技術基本設施和服務使用者資訊系統。現把該 7 個應用系統分述如下 -

第一階段

- (a) 社會保障電腦系統 - 負責支援社會保障個案的處理，並使各項主要工作自動化，藉以改善對服務使用者的服務和提供有關社會保障系統的管理資料。

第二階段

- (b) 技術基本設施 - 包括建立網絡和提供工作站設施，使個別人員和單位得以用電子方式交換重要的文件，從而方便個人之間的通訊和採用其他應用系統等。
- (c) 服務使用者資訊系統 - 提供一個社署服務使用者的中央資料庫，方便社署前線人員共用服務使用者的資料、監察有關個案和規劃服務。

第三階段

- (d) 服務單位資訊系統 - 這個中央資料庫備存有關社署各服務單位及非政府機構詳盡的服務和人手資料，以便更妥善協調、監察和規劃服務。
- (e) 人力資源管理系統 - 是社署人員的中央資料庫，有助進行員工管理和提供培訓。
- (f) 服務計劃和規劃系統 - 備存所有現存和新計劃的最新準確資料，方便監察計劃、進行管理及規劃服務。
- (g) 管理資訊系統 - 負責在上述應用系統中抽取所需資料以編製報告，方便查閱資料，並就管理和政策規劃提供更準確的數據。

有關上述系統及其相互關係的圖解，現載於附件 1。

4. 在一九九七年十月三日舉行的會議席上，委員已得悉社署的資訊系統策略，並知悉社署擬推行第一階段和展開第二階段技術基本設施及服務使用者資訊系統的可行性研究。財務委員會於一九九七年十一月批准開立 2.247 億元的承擔額，以推行資訊系統策略第一階段。一九九八年八月，我們開展了技術基本設施和服務使用者資訊系統的可行性研究。有關研究已於一九九九年七月完成。研究的建議認為值得着手推行技術基本設施和服務使用者資訊系統，理由是擬設系統會改善社署的服務提供和提高行政效率，帶來多項效益。

社署現時的資訊科技發展

5. 正如所有資訊系統策略一樣，社署資訊系統策略包含多個主要的應用系統，因此必須根據提供服務的緩急，分階段推行。策略第一階段的社會保障電腦系統已在預算的費用和預定時間內全面落實推行，並於二零零零年十月開始運作。這套電腦系統亦完全符合我們的既定目標，就是更準確和快捷地處理申請，加快付款安排，以及更有效率編製監察服務和制訂政策所需的管理資料。社會保障電腦系統讓社署人員得以透過網絡系統即時查閱各宗個案的資料，從而支援社會保障工作。該系統亦提供流動支援，讓有關人員得以在辦公室以外的環境(如在服務使用者家中，醫院或安老院舍)處理個案。推行社會保障電腦系統後，本署亦已充分達到所承諾節省的開支款額。

6. 社會保障電腦系統以外，社署的網絡設施十分有限。截至二零零一年十二月底為止，社署內共設有 4 829 台個人電腦，但其中只有 177 名用戶可接達政府通訊網絡。網絡系統設施不足，大大妨礙了署內人員以電子方式交換和共用一些重要的文件、採用某些應用系統，和個人之間的通訊。根據資訊科技及廣播局最近委託進行的一項資訊科技發展檢討，亦認為社署有需要考慮採用一套有利於共用知識和合作推行政府措施的全面資訊管理方法。有鑑於此，社署其實早已需要發展一套技術基本設施，藉以有效運用資訊科技提供福利服務。

7. 目前，社會和家庭問題日趨複雜，社署的服務使用者會從不同的服務層面獲得所需的支援服務；此外，家庭中不同成員所使用的服務亦可能有別。為了有效協助他們，社署的前線人員需備有社會工作服務受助人的廣泛資料，並能有效率地查閱這些資料。現時社署有很多資料都由前線社會工作專業人員以人手收集和整理，不但沒有數據標準，而且儲存方式亦不一，由較原始的紙張記錄以至一些終端用戶的電腦系統不等。在規劃服務方面，社署人員需花上很長時間和密集人手，才可整理和分析所積聚的資料。因此，社署明顯需要設立電腦化的服務使用者資訊系統，以便署內人員共用服務使用者的資料、管理個案和規劃服務。剛在二零零一年完成的香港家庭服務檢討也強烈認同本署有需要推行上述系統。

8. 根據資訊系統策略訂出的優先次序，下一個工作重點便是發展技術基本設施和服務使用者資訊系統，推行這個階段的資訊系統策略，完全符合電子政府提倡的措施，並已獲得資訊科技及廣播局全力

支持。至於社署資訊系統策略第三階段的擬設系統方面，我們會因應福利界過去的轉變和發展，重新訂立工作的優先次序及研究如何推行。因此，我們在因應這些發展而檢討部門發展策略性資訊科技的需要之前，暫不打算開展其後各階段系統的可行性研究。

推行社署資訊系統策略第二階段

擬設系統

9. 社署資訊系統策略第二階段的擬設系統包括一

- (a) **技術基本設施** — 這是社署調用整個部門內各項資訊系統所需的通訊骨幹。社署必須先裝設這套設施，然後才可全面推行服務使用者資訊系統和社署資訊系統策略所建議的其他系統。技術基本設施包括桌上電腦、通訊網絡、通訊線路，以及容許社署日後把部門的所有資訊系統加以整合的資料處理設備。該設施也為社署人員提供一個集文書處理、試算表和電子郵件功能於一身的共用辦公室環境。
- (b) **服務使用者資訊系統** — 這套系統的目的，是提供一個以人為本的自動化個案管理程序，從而使個案的甄別、編配、需要評估、服務計劃的制訂及管理，以及結束個案的工作，得以統一和精簡化。服務使用者資訊系統的工作流程，包括進行核心個案管理程序，並收集有關的服務使用者資料，以方便部門人員作出個案管理的決定。社署人員無論何時及在署內任何地點，都可使用該系統，透過電子個案記錄即時取得大部分服務使用者的資料。此外，社署的管理人員亦可利用系統新設的功能，藉電子方式分發、審核和批准服務計劃，以管理工作量，同時亦可透過全面和適時的管理資料，評估所提供服務的表現和成效。

擬設系統的詳情載於附件 2。

10. 技術基本設施和服務使用者資訊系統雙管齊下，會使社署的資料管理模式由文件工作轉為以電子系統為主。在我們力求提供一個更有效率的服務的同時，會遵照《個人資料(私隱)條例》的規定，顧及擬設系統需保障接受服務的人士，為他們的資料作保密處理。

服務效益

11. 為提高部門的運作效率和提供優質的福利服務，以切合社會不斷轉變的需要，發展技術基本設施和服務使用者資訊系統至為必需。技術基本設施和服務使用者資訊系統成功推行後，會為社署帶來多項重大的服務效益，包括—

(a) 改善服務提供

社署一旦轉移到程序自動化及共用資訊的模式，將可改善社會福利服務的提供。隨着服務使用者資訊系統的推行，社署人員用於處理某些工作(如向其他服務單位查核現有檔案，以及從索引咭／資料一覽表中翻查已向服務使用者提供的服務資料)的時間，將會大大減少。社署人員無論身處任何服務地點，均可迅速查閱到服務使用者的資料。減輕了人手工序後，前線人員將有更多時間照顧服務使用者，並提供更快捷有效的服務。由於大大省卻了行政工作，前線的專業人員便可較專注於提供以人為本和專業的工作。

(b) 服務使用者更迅速獲得服務及減少等候時間

在受助人查詢或要求提供服務時，服務使用者資訊系統可讓社署人員從以往或現有的檔案中即時核實服務使用者資料，有助縮短服務使用者諮詢的時間，而且亦避免受助人重複他們在其他情況下已向社署提供的資料。此外，透過該系統，員工可以電子方式填寫個案接理報告，從而減少填寫報告所需時間，因而加快主管人員編配個案的工作。這個系統可縮短服務使用者等候服務的時間。

(c) 更為適切的優質服務規劃

服務使用者資訊系統提供有系統的個案管理工作流程，讓社會工作者得以更妥善照顧服務使用者的需要。由於可查閱服務使用者以往的記錄，包括他們過往的經歷和所獲得的介入服務，社會工作專業人員對服務使用者的服務歷史及需要便有更清晰的了解和找出重點。這樣可加快為服務使用者制訂更合適和明確的服務計劃，從而相應提高服務使用者對服務成果的滿意程度，以及防止極度困擾的家庭或人士把問題演變成慘劇。

(d) 精簡個案管理程序

服務使用者資訊系統可統一及支援有效個案管理工作的主要步驟，包括個案的甄別、編配、需要評估、服務計劃的制訂及管理，以及結束個案。以服務使用者資訊系統支援個案管理工作，有助改善行政效率，並使社會工作專業人員更易釐訂服務使用者的需要和評估服務使用者面對的危機。此外，該系統也有助主管人員就個別社會工作專業人員的個案管理，提供適時的意見和督導。

(e) 發展跨界別的工作

推行技術基本設施和服務使用者資訊系統後，社署便可運用資訊科技精簡和改善部門的運作和服務。社署人員可更迅速取得所需資料，而他們與社署內其他單位、其他政府部門／決策局及非政府機構的溝通亦得以改善，因而更有效率地執行工作，有助促進政府與不同界別的合作。

(f) 改善管理資料

在缺乏電腦化系統的情況下，社署不能有系統或盡快取得有關服務使用者概況的資料。我們必須依靠抽樣個案意見調查或其他規模較小的專題終端用戶系統，以蒐集和提供最新的服務使用情況及服務使用者資料。這個做法有礙我們評估及規劃服務。鑑於社會問題及家庭的需要正不斷轉變，我們需要大大改善資料的管理，確保能有效監察、支援檢討服務的工作，以及方便進行以實據為本的社會福利服務的規劃。

在提高公營部門的生產力和控制公務員人數的大前提下，借助科技大概是確保社署能應付日增需求的唯一途徑。另一方法是增加現有員工的工作量，但這不僅會導致員工不滿，更造成職管雙方的糾紛。

費用

12. 估計推行社署資訊系統策略第二階段所需的非經常費用合共為 317,175,000 元，包括為數 250,439,000 元的開支和 66,736,000 元的員工開支。有關費用的分項數字和現金流量如下一

	2002-03 千元	2003-04 千元	2004-05 千元	2005-06 千元	總計 千元
非經常開支					
(a) 硬件及 軟件	1,152	42,866	21,996	2,598	68,612
(b) 通訊線路	185	7,162	4,955	862	13,164
(c) 場地準備 工程	708	11,115	3,675	-	15,498
(d) 系統推行 服務	12,573	43,684	48,641	11,989	116,887
(e) 培訓／消 耗品	420	5,752	5,974	1,365	13,511
(f) 應急費用	1,504	11,058	8,524	1,681	22,767
小計	16,542	121,637	93,765	18,495	250,439
非經常的 公務員 員工開支					
(g) 社會福利 署員工	16,924	19,101	26,145	4,566	66,736
總計	33,466	140,738	119,910	23,061	317,175

13. 上述開支分別用以購置電腦硬件及軟件、裝設通訊線路、管理設施、僱用合約服務，以便為招標和合約管理提供技術支援，以及發展及推行系統。此外，亦包括訓練和僱用合約人員以進行資料轉換及技術管理的開支。我們現正計劃向財務委員會申請開立的**非經常承擔額**，只用以應付 250,439,000 元的開支，而不包括發展技術基本設施／服務使用者資訊系統所需的社署員工開支。這項員工開支約為 66,736,000 元。礙於目前財政緊縮，社署承諾會重行調配現有的資源，以應付員工發展的開支。

14. 在計劃全面推行後，估計每年維修保養和支援技術基本設施及服務使用者資訊系統所需的經常開支為 68,412,000 元。有關費用的分項數字如下 -

	2004-05 千元	2005-06 千元	2006-07 和以後 每個年度 千元
(a) 硬件和軟件 維修保養	3,512	6,311	6,311
(b) 通訊線路	1,836	7,345	7,345
(c) 系統支援服務	19,639	33,367	33,367
(d) 設施管理	1,231	4,924	4,924
(e) 培訓／消耗品	1,046	4,185	4,185
小計	27,264	56,132	56,132
(f) 社會福利人員	-	6,339	8,451
(g) 技術人員	-	2,872	3,829
小計	-	9,211	12,280
總計	27,264	65,343	68,412

我們會透過主要來自刪除職位所節省的開支款額，抵銷該筆經常費用的大部分支出(見下文第 15 段)。我們將會進一步詳細研究技術基本設施及服務使用者資訊系統所帶來的經常開支影響，以盡量減低對額外撥款和開設公務員職位的需要。

15. 在節省開支方面，我們預期推行擬議的計劃後，每年共可節省 63,513,000 元的現金開支。因此，推行技術基本設施／服務使用者資訊系統所需的額外經常開支實額估計為每年 500 萬元。節省的款額來自系統全面推行後所刪減合共 178 個公務員職位，包括 131 個一般職系職位和 47 個部門及共通職系的職位，以及減省消耗品和設備的合約維修保養而節省的開支。附件 3 載列 178 個刪減職位按職級劃分的分項數字。社署已評估有關的人手情況，並有信心不會因刪減職位而裁員(見下文第 21 段)。

16. 推行技術基本設施和服務使用者資訊系統，有助提高工作效率，很多服務單位和員工都會因而受惠。因此，我們預期名義上可節省約 1.02 億元的員工開支，其中包括在計劃所涵蓋範疇因減省員工

的人力或時間而節省的費用。由於把多個辦事處和員工所減省的人力和時間變現的做法並不可行，社署會在推行有關系統後的未來數年，致力運用這些在員工開支方面零碎的節省額，吸納因尋求福利服務的人士和家庭數目不斷上升而增添的工作量。

成本效益分析

17. 社署資訊系統策略第二階段的成本效益分析，載於附件 4。分析結果顯示，預期到了二零零八年十月(即實際推行服務使用者資訊系統的 46 個月後)，連同因推行技術基本設施／服務使用者資訊系統而在名義上可節省的員工開支，將可抵銷有關的投資費用。一如上文所說明，推行技術基本設施／服務使用者資訊系統會為社署帶來重大的無形好處，包括以電子方式管理服務使用者資料，因而增強對服務使用者的服務和提高社署的工作效率。這些措施均有助改善社署提供的社會福利服務。

處理人手過剩問題的措施

節省員額

18. 有關技術基本設施／服務使用者資訊系統的可行性研究已確定了因推行電腦化計劃而刪減職位所節省有形開支的範圍和幅度。自從可行性研究於一九九九年完成以來，社署在編制上及所提供的福利服務都經歷不少轉變。這些轉變包括推行資源增值計劃、推行控制公務員人數的措施、重組社署及解散總區辦事處、推行服務表現監察制度、精簡醫務社會服務，以及把家庭服務中心重整為綜合家庭服務中心。我們已根據最新情況，就可行性研究的結果相應作出更新。同時，我們亦已汲取推行社會保障電腦系統所得的經驗。

19. 此外，為了評估資訊科技對社會工作個案管理的效用，以及了解採用資訊科技對這些個案管理人員工作量的實際影響，社署已於二零零一年根據可行性研究的建議，進行一項為期六個月的個案管理先導計劃。在外間資訊科技專才的協助下，共 50 名來自觀塘區 12 個服務單位的前線人員參與這項先導計劃。參與計劃的人員都對計劃給予正面評價，特別是採用電子方式管理服務使用者資料和管理個案。推行個案管理先導計劃所得的經驗亦顯示，採用電子系統管理個案

所節省的專業人員數目，可能並非如可行性研究所預期的多。況且，有關人員需要一段時間，才能達致必需的文化轉變，包括適應由文件工作為主改變為以電子工作為主的工作模式。雖然電子系統可讓社會工作人員更快速地共用服務使用者的資料，但無法大大減省有關人員以口頭或面對面形式與服務使用者進行討論的時間，也無助於減少專業人員互相討論如何處理個案的時間。

20. 根據更新的結果，現因推行技術基本設施／服務使用者資訊系統而建議須刪減的公務員職位共 178 個，而並非最初可行性研究所認為的合共 313 個職位。

將制訂的安排

21. 社署盡力確保在推行技術基本設施／服務使用者資訊系統的同時，不會裁退任何公務員。為此，社署會制訂適當的安排，特別是由於政府現正全面限制公務員職位的數目。因此，我們建議作出特別安排，把預期超額的一般職系人員分階段歸還各有關的職系首長，以便在適當時候進行調配，以填補現有的公務員職位空缺，而無須等候電腦化計劃推行後才作出重行調配。換言之，我們會有三年多時間進行所需的員工重行調配工作。這個做法可讓有關的職系首長得以在切實可行範圍內，盡快為其員工作出妥善安排。與此同時，如有需要而情況合理的話，社署會運用因凍結職位空缺所節省的資源，聘請非公務員合約員工以加強所需的支援服務，直至在推行技術基本設施／服務使用者資訊系統後這些職位在運作上可以刪除為止。此外，社署亦會設立一個求助台，處理員工有關重行調配和調離部門的要求。至於部門／共通職系人員方面，社署會由現在起密切監察部門的人手招聘和自然流失情況，並會在未來數年盡量擴大重行調配員工的空間。根據現有的資料，我們有信心可以透過自然流失處理部門和共通職系人員的調配，無須裁員。

諮詢

22. 我們已告知員方，社署會落實推行技術基本設施／服務使用者資訊系統的計劃，並就管方處理因推行技術基本設施／服務使用者資訊系統而出現過剩人手的措施諮詢他們。我們已向員方保證推行技術基本設施／服務使用者資訊系統不會導致裁員。至於文書職系人員，他們獲告知署方已取得一般職系處長的全力支持和合作，而社署內部將會設立一個求助台，處理他們有關重行調配的要求。員方對這項計

劃表示支持，並同意這些安排。他們知道在計劃的實施階段需要員工參與，特別是須接受訓練以達致文化上的轉變和提供技術支援，以便服務使用者資訊系統得以順利推行。他們均表示已就計劃的推行作好準備。

23. 我們已在二零零二年一月十七日社會福利諮詢委員會的會議上，就建議推行的技術基本設施／服務使用者資訊系統諮詢該會。該會委員認為社會福利界在資訊科技的使用方面已落後多年。他們全力支持有關建議，並認為所減省的員額實際可行。

社會福利界的資訊科技發展

24. 為處理社會福利界整體上使用資訊科技的需要，社署已制訂一套適用於整個福利界的資訊科技策略。為此，福利界資訊科技聯合委員會已告成立，由社署署長擔任主席，成員包括香港社會服務聯會和非政府機構的代表，及資訊科技界的專才。服務使用者資訊系統的開發，為資訊科技策略的一個重要部分，這個系統最初會在社署推行，其後便會推廣至非政府機構。

25. 服務使用者資訊系統的可行性研究確認有需要把服務使用者資訊系統推展至各非政府機構。該研究大致上認同，為擬設的服務使用者資訊系統而設計的個案管理工作流程，是一套良好的社會工作運作模式，過程由服務使用者開始接受服務(查詢和接理個案)至結束使用服務(結束個案)為止。這套工作流程適用於所有不論是由社署或非政府機構提供的社會福利服務。我們研究過在整個福利界推行服務使用者資訊系統的不同方案，結論認為最務實的未來路向，是一方面按照建議立即着手發展社署的服務使用者資訊系統，另一方面則為非政府機構的家庭服務中心進行一項小規模的可行性研究，以確定把服務使用者資訊系統推展至非政府機構的做法是否可行，以及找出在非政府機構運作環境中獨有的具體用戶需求(如有的話)。這個做法讓我們得以把這類特別和額外的需求，納入社署服務使用者資訊系統架構的最後設計內。

26. 我們已在二零零二年一月十日舉行簡介會，向有關的非政府機構介紹社署推行技術基本設施／服務使用者資訊系統的計劃，以及就有關非政府機構的家庭服務中心推行服務使用者資訊系統進行小規模可行性研究的構思。與會者普遍支持這個方向及願意參與研究。社

會福利諮詢委員會委員亦全力支持建議把服務使用者資訊系統推展到非政府機構的做法。我們計劃向獎券基金申請撥款，待財務委員會批准社署推行資訊系統策略的第二階段後進行上述研究。我們會視乎研究的結果再申請獎券基金撥款，支付推行非政府機構服務使用者資訊系統所需的非經常開支。

社署推行資訊系統策略第二階段的時間表

27. 如得到委員的支持，我們會在二零零二年三月申請財務委員會批准撥款資助實施第二階段。

28. 推行技術基本設施／服務使用者資訊系統的時間表如下：

<u>主要的系統功能／工作</u>	<u>預定完成日期</u>
就推行技術基本設施和服務使用者資訊系統進行招標	2003 年 2 月
推行技術基本設施	2004 年 2 月
推行服務使用者資訊系統	2004 年 12 月

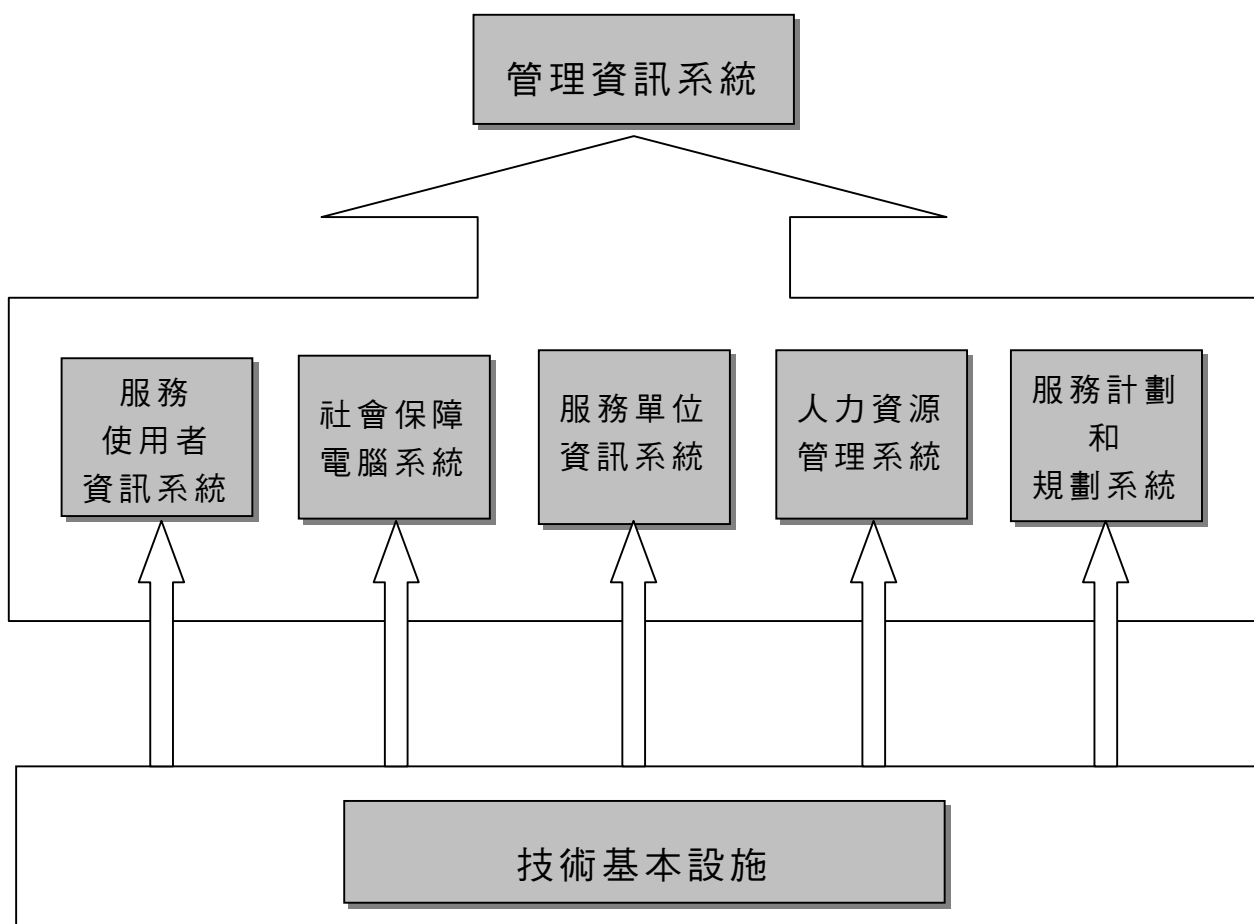
徵詢意見

29. 請各委員知悉社署會在推行資訊系統策略時發展技術基本設施／服務使用者資訊系統，並就以上建議提供意見。

社會福利署

二零零二年一月

社會福利署資訊系統策略



社會福利署的技術基本設施和服務使用者資訊系統

技術基本設施

社會福利署的技術基本設施包括建立社署的網絡、技術基本設施管理工具、兩個資訊中心、共用桌上電腦、電子郵件、小組軟件和其他辦公室自動化設備。技術基本設施是社署有效調用整個部門內各項資訊系統的骨幹。社署必須先裝設這套系統，然後才可推行社署資訊系統策略所建議的其他資訊系統。

2. 技術基本設施的主要技術組合包括工作站和一批設於資訊中心的強大中央電腦伺服器。這些工作站和伺服器以網絡相連，並由中央管理，以確保整個系統的安全和配合得宜。

3. 擬設的技術基本設施包括約 2 900 台個人電腦、110 部筆記簿型電腦和 780 台不同類型的打印機。我們會利用一個寬廣區域網絡(廣域網)，把 283 個社署辦事處和資訊中心連接起來。大部分辦事處的工作站和打印機將會連接局部區域網絡(局域網)，而這些局域網會連接廣域網。

4. 為方便接達互聯網，社署的網絡將連接政府中央互聯網通訊閘，讓社署人員得以上網找尋資料，以及與非政府機構等外間團體通訊。社署的網絡亦會連接政府主幹網絡，以便與政府其他部門和決策局通訊。此外，社署的網絡亦會與社會保障電腦系統網絡結合。

5. 資訊中心備有多項設施，用作管理網絡、監察個人電腦和推行資訊系統策略應用系統。這些設施包括伺服器、磁碟儲存器、備用媒體和網絡及系統管理控制台等。我們將設立兩個資訊中心，分別用作編製資訊和運作復原的用途。

6. 技術基本設施各個部分會由技術基本設施網絡及系統控制台中央管理和控制，以確保能充分發揮本身的功能。各項誤差和用戶收到的警報訊息，均會傳送至技術基本設施網絡及系統控制台，由求助台支援人員監察。這有助加快支援和及早解決問題。

7. 推行技術基本設施後，社署的運作模式便會由文件形式為主轉為電子形式為主，並會採用資訊科技來精簡和改善運作和服務。社署人員不但可更有效率地執行工作，以及更迅速取得所需資料，還可改善與社署內其他單位、其他政府部門／決策局和非政府機構的通訊。共用資訊以供進行知識管理的工作，便會易於掌握和更為有效。

服務使用者資訊系統

8. 社署設立服務使用者資訊系統的目的，是提供一個以工作流程為本的資料庫，用以收集和共用社署內的服務使用者資料，以供運作、管理和規劃之用。推行服務使用者資訊系統有助社署改善資源的運用，從而對服務使用者提供更妥善和有效的服務。

9. 服務使用者資訊系統分為三部分—

- (a) 一個安全的資料庫，以儲存服務使用者的個人資料及服務歷史；
- (b) 不同類別的應用系統功能，以進行各式各樣的工作，例如—
 - (i) 處理查詢、接理服務使用者和進行轉介；
 - (ii) 開啓個案、為服務使用者編配社署人員提供服務，以及管理個案至個案結束的流程；
 - (iii) 管理工作量和監察個案；及
 - (iv) 根據基本的資料編製管理報告。
- (c) 一個共用的用戶界面，為服務使用者資訊系統的部分或所有用戶提供服務。有關服務包括電子郵件、採用文書處理等辦公室應用系統、網上支援和管理資訊設備。

10. 服務使用者資訊系統可與資訊系統策略之內其他擬設的系統(特別是將於第三階段建議推行的服務單位資訊系統和管理資訊系統)緊密結合。推行服務使用者資訊系統，不但有助我們與外間的資料庫建立聯繫以交換資料，還會與社會保障電腦系統進行若干程度的結合，以便識別那些同時接受社會保障和社會工作服務的人士。

11. 服務使用者資訊系統的目的，是提供自動化的個案管理程序，從而使個案的甄別、編配、需要評估、服務計劃的制訂及管理，以及結束個案的工作，得以統一和精簡化。這個系統會備存服務使用者的服務歷史，包括以往與社會福利人員接觸的資料、所遇到的問題和曾接受的服務。服務使用者資訊系統容許個案工作者取得有關服務使用者的服務歷史，因而可備有充分資料，方便制定更切合實際的服務計劃及介入工作。這有助提升服務使用者對社署服務的滿意程度。

12. 服務使用者資訊系統可在多方面改善對服務使用者的服務。這個系統讓有關人員可一次過收集和記錄服務使用者的人口統計資料，讓個案接理的過程自動化和精簡化。社署人員只需查詢該系統，便立即知道社署曾否為有關服務使用者提供服務，因而減少服務使用者的查詢時間，而服務使用者亦無須重複他們已向社署提供的資料。

13. 服務使用者資訊系統可提供有用的管理資料作規劃服務的用途。社署人員可透過該系統編製有關曾經服務的使用者概況和人數報告。而另一個例子便是可隨時追尋日益增加的虐兒及疏忽照顧兒童的個案數目，讓部門可以充分分配資源，舉辦多項預防性活動。

推行社會福利署資訊系統策略第二階段
所須減省的職位

部門職系	
社會工作主任	5
助理社會工作主任	28
高級社會工作助理	1
社會工作助理	9
高級福利工作員	1
小計	44
一般職系	
助理文書主任	7
文書助理	118
文書主任	1
辦公室助理員	3
二級統計主任	2
小計	131
共通職系	
臨床心理學家	1
登記護士	1
二級工人	1
小計	3
合計	
	178

擬設社會福利署資訊系統策略第二階段
成本效益分析
(按 2001 - 2002 年度價格計算)

(千元)

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
費用								
非經常								
-開支	16,542	121,637	93,765	18,495				
-員工開支	16,924	19,101	26,145	4,566				
小計	33,466	140,738	119,910	23,061				
經常								
-開支	-	-	27,264	56,132	56,132	56,132	56,132	56,132
-員工開支	-	-	-	9,211	12,280	12,280	12,280	12,280
小計	-	-	27,264	65,343	68,412	68,412	68,412	68,412
費用總額	33,466	140,738	147,174	88,404	68,412	68,412	68,412	68,412
效益								
可變現的 節省款項		507	6,201	44,422	63,513	63,513	63,513	63,513
名義上的效益		1,159	13,908	98,833	102,003	102,003	102,003	102,003
效益總額		1,666	20,109	143,255	165,516	165,516	165,516	165,516
效益淨額	(33,466)	(139,072)	(127,065)	54,851	97,104	97,104	97,104	97,104
累計效益	(33,466)	(172,538)	(299,603)	(244,752)	(147,648)	(50,543)	46,561	143,665