

2006 年 1 月 9 日會議
討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會

提供電子政府服務的新策略

目的

本文件向委員報告推行「提供電子政府服務新策略」（簡稱「新策略」）的最新進展，並籲請委員支持就推行上述策略，在基本工程儲備基金總目 710「電腦化計劃」項下所提出的撥款建議。

背景

2. 目前，政府約有 1,200 種公共服務設有電子服務選擇。這些服務當中約有 200 種由「公共服務電子化」計劃（簡稱「ESD」）的網站 (www.esd.gov.hk) 提供或經超連結(hyperlink)連接至該網站。ESD 網站是政府和「生活易」以公私營合作的形式於 2001 年 1 月推出的。至於其他的電子政府服務，則由決策局/部門透過各自設於「政府資訊中心」(www.info.gov.hk) 或經超連結連接至該中心的網站提供。

3. 在 2005 年 3 月 14 日舉行的委員會會議上，我們向各委員簡介了下一階段的電子政府計劃。此計劃其中一項重點工作，是制訂及推行一套以**市民為本**的電子政府服務新策略，藉以提高市民對服務的滿意度和使用率。就此，政府建議於 2007 年推出一個一站式的入門網站（One-Stop Access Portal）（簡稱「OSP」），並將相關的電子政府服務劃分成不同的服務群組(service clusters)，以切合不同類別市民的需要及期望。在 ESD 合約於 2008 年 1 月¹約滿前，現時由 ESD 網站提供的電子政府服務（簡稱「ESD 服務」）會逐步遷移至 OSP。

¹ 政府已行使 ESD 合約賦予的選擇權，把合約期延長兩年，即由 2006 年 1 月起至 2008 年 1 月止。

最新進展

4. 我們於 2005 年 6 月進行了更深入的研究，並參照其他國家在提供以市民為本的電子政府服務方面的經驗，制訂了推行新策略的藍圖。有關的最新發展簡述如下：

(a) 提前推出 OSP

若按照原定計劃於 2007 年才推出 OSP，我們將會錯過把入境事務處由約 2006 年年中開始推出的新電子政府服務²納入 OSP 的寶貴機會。這些服務對推廣 OSP 及提高其使用率至為重要。因此，我們將採取**漸進方式**來落實新策略，提前於 2006 年年中推出第一階段的 OSP，以配合入境事務處推出新的電子服務，並由 2006 年年中至 2007 年底逐步豐富 OSP 的內容及服務功能；

(b) 塑造統一的電子政府品牌

若「政府資訊中心」與 OSP 並存，將會引起在定位及塑造品牌方面的問題，並使公眾產生混淆。另一方面，有鑑於大部分市民與政府的交易並非十分頻密，一個只限於進行電子交易的入門網站將很難建立一批經常到訪的用戶／訪客。海外的經驗顯示，一個綜合政府資訊及交易服務的平台，會有助提高電子政府服務的使用率。因此，我們會把「政府資訊中心」納入 OSP 內，並把後者定位為所有網上政府資訊及服務的一站式門戶；

(c) 逐步引入私營機構的參與

我們的原定計劃是於 2005 年下半年發出提交意向書的邀請，以評估市場對參與發展及經營 OSP／服務群組的興趣及有關的商機。但由於我們需待 2006 年年初才能完成為 OSP 訂定品牌和定位，以及制定服務群組策略的工作，我們預期私營機構於現階段在擬定服務收費、評估風險，以及提交詳

² 入境事務處計劃於 2006 年下半年，推出約 100 項與申請香港特區護照、入境簽證、許可證等有關的新電子服務，當中包括預約會面、提交申請和查詢手續的服務。

盡的商業建議方面會有困難。因此，我們決定延至 2006 年的下半年才發出提交意向書的邀請。屆時，OSP 及服務群組的框架應已確立，而私營機構亦可就服務需求、公私營合作的範圍和模式，以及牽涉的財務影響或風險，作出較準確的評估。視乎邀請提交意向書的結果，我們會在適當的情況下，由 2007 年開始分階段在 OSP/服務群組引入私營機構的內容/服務；以及

(d) 利用中央電子政府基建

有鑑於推行新策略的時間緊迫，並為配合上文(a)及(b)項的要求，政府有需要在把 ESD 的服務全部遷移至 OSP 前，充分掌握並控制整項計劃的策劃及推行。我們不會建立一個新的基建，而會利用現有的「電子政府基建服務」(簡稱「EGIS」)平台³來發展 OSP/服務群組，並會建議各局及部門在提供/重新提供其嶄新和現有的電子政府服務時採取同樣做法。就此，我們會增強 EGIS 的容量和功能，並增設新的共用及支援服務(例如改良的搜尋功能、電子繳費門戶等)，以切合新策略的所有服務和技術要求。

計劃分期進行

5. 新策略將分**四期**推行(各期將有所重疊)，詳情如下：

(a) 第一期－開發和推出第一階段的 OSP/服務群組(約在 2006 年年中)

完成開發並推出擁有獨特品牌的 OSP，作為網上政府資訊和電子交易服務的一站式門戶。服務群組的雛型會於這階段出現。入境事務處在 OSP 推出的新電子政府服務⁴會託管於經增強的 EGIS 平台上，而現有的 ESD 服務則會超連結至 OSP/服務群組。

³ 電子政府基建服務平台於 2004 年 12 月推出，為各局/部門提供共用前端託管服務(包括應用系統管理、發送通報、應用系統訊息傳送、「電子商務可擴充標示語言」訊息傳送、話音/視像串流服務等)。

⁴ 見註腳 2。

(b) 第二期－擴大和深化服務群組(2006年年中至2007年年底)

服務群組漸次成型和日趨完善，除提供更多元化的資訊和服務外，亦會推出各類以客為本的服務功能（例如個人化服務）。現有的 ESD 服務⁵將逐步遷移至 OSP。我們會發出提交意向書的邀請，以評估私營機構對於在 OSP／服務群組上提供內容及增值服務的興趣。

(c) 第三期－引入私營機構的內容和服務（由2007年起）

視乎邀請提交意向書及隨後招標的結果，OSP／服務群組會在適當的情況下逐步引入私營機構的內容和增值服務。

(d) 第四期－探索公私營合作模式的其他機遇（2008年1月以後）

在適當情況下，探索公私營合作模式的其他機遇，例如由私營機構參與管理及營運個別服務群組。

6. 我們會在計劃推行的各個階段進行客戶調查，以確保 OSP／服務群組的發展，已充分考慮市民的需要及喜好。搜集所得的意見可為網站的設計，以及各服務群組內提供的不同類別的資訊和服務，提供有用的參考資料。

效益

有形效益

7. 各局及部門預測 ESD 收費交易的數目，會於 2006-07 年度及 2007-08 年度分別增長 15.6%和 18.3%。我們據此預計在該兩個財政年度，應付予「生活易」的總月費及交易費⁶將達 1,300 萬元及 1,450 萬元。假設政府與「生活易」之間的合約可按現行條款延續，而 ESD

⁵ 包括由運輸署、入境事務處、稅務局、政府統計處、政府新聞處、康樂及文化事務署、破產管理署、選舉事務處、差餉物業估價署及政府資訊科技總監辦公室提供的約 30 種現有服務。

⁶ 根據 ESD 合約，政府在交易次數達 230 萬次的指定限額一年後，須向「生活易」繳付 40 萬元的月費，及就每宗收費交易繳付 5.5 元的交易費。該指定限額已於 2004 年年中達到。

收費交易的總數由 2008-09 年至 2011-12 年度以每年 10%的幅度增長，那在 2008 年 1 月中至 2012 年 3 月底的期間內，應就現有的 ESD 服務付予「生活易」的總月費及交易費將達 7,200 萬元⁷。由於現有的 ESD 服務在 2008 年 1 月中之前將會完全遷移至 OSP，其後政府將不用再向「生活易」繳付月費及交易費，我們預期可避免開支(即有關月費及交易費)共 7,200 萬元。

無形效益

8. 除有形效益外，推行新策略還可為市民及政府帶來相當大的無形效益。我們會按照客戶調查的結果來設計 OSP／服務群組，讓市民以一站式及方便易用的方式獲取高質素及以民為本的網上政府資訊和服務。市民將可更易尋獲及使用所需的政府資訊和服務。我們預期一個由政府擁有的 OSP，配以一套設計得宜的品牌及市場推廣策略，可為政府建立一個強而統一的電子政府品牌。

9. 由於現有的 ESD 合約已不允許再推出新的電子政府服務／應用系統，政府須自行建立中央平台（例如 EGIS）或經招標後與「生活易」或另一家服務供應商訂立新的合約，方可提供新的電子政府服務⁸。除了在 ESD 合約屆滿後重新提供現有的 ESD 服務外，推行新策略可讓政府在經增強的 EGIS 平台上推出新的電子政府服務，以及改善現有電子服務的質素和提供方式（例如透過客戶關係管理、業務程序重組、服務整合以及強化的搜索功能）。

10. 再者，利用政府現有的基建(即 EGIS)可確保我們能及時提供一個安全、穩健及可增建的中央平台，以支援各局／部門逐步重新提供現有的 ESD 服務，以及由明年年中開始推出新的電子政府服務。有了這個共用平台，各局／部門則毋須各自建立或增強其基建以託管其電子政府應用系統，或各自開發／購買提供電子政府服務所需的共同服務（例如電子繳費）。這方式可盡量減少各局/部門因要各自推行計劃及管理系統和合約而重覆的工作及成本，亦可確保政府提供服務的整體水平及顧客在使用服務的經驗方面有相當的一致性。

⁷ 在 2008 年 1 月中至 2012 年 3 月底的期間內，預計應付予 ESDSL 的月費和交易費(7,200 萬元)的分項數字如下：2008 年 1 月中至 3 月底為 300 萬元；2008-09 年度為 1,570 萬元；2009-10 年度為 1,670 萬元；2010-11 年度為 1,770 萬元；2011-12 年度為 1,890 萬元。

⁸ ESD 合約對經由「生活易」提供的電子政府服務／應用系統的數目設有上限。由於這上限已達到，各局及部門在推出新的電子政府服務時，須自行建立平台（例如公司註冊處的電子查冊服務系統和土地註冊處的綜合註冊資訊系統），或使用政府資訊科技總監辦公室統一提供的 EGIS 平台（例如差餉物業估價署推出的電子表格）。

撥款建議

撥款建議的範圍

11. 為支持新策略的落實，我們將於 2006 年年初向財務委員會提交撥款建議，建議範圍包括以下要項：

- (a) 開發、管理和更新作為公共界面的 OSP／服務群組，並提供最新的內容管理和搜尋功能，方便決策局和部門管理內容及市民尋找資訊；
- (b) 增強 EGIS 的容量和功能，以支援各局／部門重新提供現有的 ESD 服務及推出新的電子政府服務；同時開發新的共用設施和服務（例如電子繳費和個人化功能）與及標準模組和應用系統（例如電子表格），以滿足各局／部門的共同需要；
- (c) 重新提供和改良現時於 ESD 平台上提供的共用應用系統（例如「地址更改易」服務）；
- (d) 為透過 OSP／服務群組取用政府資訊和服務的市民提供求助台服務；以及
- (e) 為 OSP／服務群組塑造品牌、進行宣傳及市場推廣。

此項撥款建議的範圍不包括個別決策局／部門開發應用系統及更新後勤系統的開支。有關開支將會由基本工程儲備基金總目 710「電腦化計劃」分目 A007GX 項下的整體撥款支付。

非經常開支

12. 我們將尋求財務委員會批准，於 2006-07 及 2007-08 年度在基本工程儲備基金總目 710 項下撥備共 1.708 億元非經常開支，以供採購硬件、軟件和有關的推行服務，以及為 OSP／服務群組進行宣傳和市場推廣活動。有關的分項數字如下：

	百萬元
(a) 硬件和軟件	59.1
(b) 推行及合約員工服務	88.3
(c) 宣傳及推廣	8.0
(d) 應急費用	15.4
總計	170.8

13. 正如上文第 11 段所述，個別決策局／部門⁹為重新提供 ESD 服務，一般會向基本工程儲備基金總目 710 分目 A007GX 項下的整體撥款尋求資助¹⁰。目前我們預算有關項目合計須向整體撥款尋求約 7,000 萬元的資助。為及早推行計劃，以配合於 2006 年年中推出一站式入門網站的目標，我們在 2005-06 年度的整體撥款項下已取得約 2,000 萬元的資助，以聘用專業服務為計劃管理及 OSP 的產品開發(例如客戶調查)提供支援。

14. 此外，我們將透過內部資源調配，承擔為規劃和監察計劃的推行、制定 OSP／服務群組的品牌和市場推廣策略、統籌和向參與計劃的各局／部門提供支援和意見等工作而需支付的 3,360 萬元非經常員工開支。

經常開支

15. 由 2008 年 1 月起(即 ESD 合約期滿之日)，OSP／服務群組將全面投入運作。而有關運作將涉及更新硬件和軟件、支援及營運服務、求助台服務、持續進行宣傳及市場推廣活動等各方面的開支，以及使用網上信用卡和扣賬付款服務的財務收費。2007-08 年度最後三個月(2008 年 1 月至 3 月)的經常開支預算為 1,180 萬元。2008-09 年度的全年經常性開支預計為 4,470 萬元。隨著交易量的預期增長，我們估計全年經常性開支會逐步增至 2011-12 年度的 4,570 萬元。

16. 我們會調配現有資源以支付上述的經常開支。此外，我們會承擔支援 OSP／服務群組持續運作所需的經常員工開支。這筆開支在 2007-08 年度(2008 年 1 月至 3 月)、2008-09 年度，及 2009-10 至 2011-12 每年度的數額，預計分別為 430 萬元、1,510 萬元及 1,410 萬元。

⁹ 見註腳 5。

¹⁰ 若各局及部門的個別項目預算開支超過 1,000 萬元，將另行向財務委員會申請撥款資助。

推行計劃

17. 如上文第 5 段所述，OSP/服務群組會由 2006 年年中分階段推出，並於 2008 年 1 月開始全面運作。建議的推行計劃如下－

工作	時間
採購硬件、軟件和推行服務	2006 年 3 月至 8 月
推行及提供增強的基建服務	2006 年 5 月至 2007 年 7 月
逐步推出新的電子政府服務及重新提供現有的電子政府服務	2006 年 6 月至 2007 年 12 月
OSP/服務群組全面運作	2008 年 1 月

徵詢意見

18. 請委員察悉提供新策略的推行進度，並支持上文第 11 至 16 段開列的撥款建議。

工商及科技局
政府資訊科技總監辦公室
2006 年 1 月