

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)597/05-06號文件

檔號：CB1/PL/ITB

資訊科技及廣播事務委員會

2006年1月9日舉行的會議

有關電子政府計劃的 背景資料簡介

目的

本文件綜述電子政府計劃的背景，以及資訊科技及廣播事務委員會委員曾提出的主要意見及關注。

背景

電子政府計劃的發展

2. 第一階段的電子政府計劃於2001年推出，當時的工作重點在於“提供網上資訊”及“促進電子交易”。根據政府當局的資料，典型的電子政府計劃必定經歷多個發展階段，而每一階段都會比上一階段漸趨複雜和牽涉更多機構(包括公營部門和私營企業)。在香港，電子政府計劃的推行同樣經過下述階段：

- (a) 利用互聯網作為額外的資訊渠道；
- (b) 政府部門提供電子化服務；
- (c) 發展相連的政府；及
- (d) 重定政府的角色

3. 根據政府當局於2005年3月14日向事務委員會呈交的報告，現時香港在發展電子政府方面已相對成熟。電子政府下一階段的工作將會以“融合和改革電子服務”為重點。各政策局和部門提供電子服務的方式，須由以政府個別部門為本，改為採取“全政府性角度”及以客為本的做法，從而更切合各類客戶羣的具體需要。為達致上述目標，政府當局日後會採用“服務羣組的方式”提供電子政府服務。根據此模式，相關的政府服務將被劃分為多個羣組。除電子政府服務外，每個羣組將在適當情況下提供相關的商業服務，以增強該羣組的客戶及商業價值。

4. 關於推行時間表，政府當局曾告知事務委員會，當局會於2005年5月或之前發出提交意向書的邀請，並於2005年年底前制訂個別服務羣組的業務及推行計劃。首批服務羣組預計於2007年年初／年中就緒。

體制上的支援

5. 在2004年7月1日，工商及科技局轄下通訊及科技科內負責資訊科技工作的部門與資訊科技署合併，在工商及科技局內成立政府資訊科技總監辦公室。政府資訊科技總監辦公室的其中一項職能，是領導政府推動電子政府的發展。透過全球公開招聘的政府資訊科技總監已於2005年2月1日上任。

6. 由財政司司長擔任主席的電子政府督導委員會於2004年9月成立，負責就電子政府計劃的進一步發展提供高層次的督導，以及核准為促進計劃的推行而採取的措施。

事務委員會曾考慮的事宜

7. 過去數年，事務委員會定期接獲有關推行電子政府計劃的進度報告。委員大致上支持香港發展電子政府，而在商議過程中，曾提出多項關注，供政府當局考慮。

對採用新服務羣組方式的關注

8. 事務委員會察悉，政府當局在電子政府下一階段的新策略，是日後採用服務羣組方式提供服務。部分委員擔心，當現時的公共服務電子化計劃承辦商的合約於2006年1月屆滿時，倘若服務羣組尚未就緒，屆時電子政府服務的提供將會中斷。

9. 對於銜接安排，政府當局表示根據與公共服務電子化計劃承辦商訂立的現有合約，政府可選擇按相同條款及條件延展合約，為期兩年。在2005年3月14日舉行的事務委員會會議席上，委員獲悉，政府會顧及在過渡期需要維持服務的延續性，會考慮是否行使這項選擇。政府當局亦解釋，公共服務電子化計劃現時的承辦商在合約屆滿後萬一不能提供服務，根據現有合約條款，該公司仍有責任確保電子政府服務可順利過渡，以便由政府及／或日後接辦服務的營辦商繼續提供。

10. 委員亦提問有關私營機構透過服務羣組提供電子政府服務的參與程度和模式。政府當局告知事務委員會，當局持開放態度，並樂意考慮不同的公私營機構合作模式，例如由一家營辦商開發單一服務羣組或一個組合的羣組。政府當局又相信，在新的服務羣組下，由於多項電子服務不在公共服務電子化計劃入門網站的現有服務範圍內，故該等服務對於公共服務電子化計劃現時的承辦商(可如同其他競投者般遞交有關該計劃的標書，政府會根據公平的準則作出考慮)和其他有興趣的營辦商均會帶來新的商機。至於採取措施以促進私營機構的參

與，政府當局提到政府的技術基建設施採用了開放和互用標準，令政府內部的系統及政府與私營機構之間的系統更容易銜接，而且亦有提供共用基建服務。

其他關注

電子政府服務的使用情況

11. 事務委員會欣悉，當局於2003年年底前已達致所公布的目標，為90%適合電子化的公共服務提供電子服務選擇。然而，委員認為除了提供電子服務選擇外，推廣使用這類服務選擇，也同樣重要。

12. 部分委員指出，提供電子服務選擇，同時以傳統方式(例如在櫃位、透過電話或圖文傳真等方法)提供政府服務，實在所費不菲。他們促請政府當局採取適當措施，減少或逐步停止以傳統方式提供若干服務，但同時須確保某些缺乏途徑或知識使用電子服務選擇的人士，不會因而得不到所需要的政府服務。

電子政府措施所帶來的效益

13. 委員在研究電子政府措施的生產力增益時，尤其關注所帶來的效益／節省額的詳情。就此，事務委員會察悉，為使政府更易於評估個別電子政府措施的效益，政府當局預算於2005年內委託顧問，就電子政府計劃的撥款機制作出檢討，並就適用於確認、量化及量度電子政府措施的效益的方法和工具，提出建議。這項研究可協助各政策局和部門將投資和資源集中於發展高效益服務，令整體社會和政府一同受惠。

改善服務的各項建議

14. 為了力求對現行服務作出實質改善，部分事務委員會委員向政府當局跟進引入網上預訂民政事務總署轄下社區會堂／中心的設施，以及把民政事務總署轄下現時的民政事務處改為電子政府服務中心的可行性。民政事務總署告知事務委員會，該等方案現時並不可行，但承諾在2005年年中開始進行的資訊系統策略研究中，進一步探討網上預訂社區會堂／中心的設施，以及透過電子方式提供若干諮詢服務的可行性。

未來路向

15. 政府當局表示，在事務委員會將於2006年1月9日舉行的會議席上，當局會特別向委員匯報實施服務羣組方式的新策略(上次曾於2005年3月14日討論此事)的進度的最新情況，並會徵求事務委員會支持在基本工程儲備基金總目710電腦化計劃下實施新策略所需的擬議撥款。

16. 至於對發展電子政府計劃的其他關注，政府當局表示會在2006年年中，向事務委員會提交下一份定期最新資料及進度報告。

立法會秘書處
議會事務部1
2005年12月28日