

立法會資訊科技及廣播事務委員會

楊孝華議員於 2006 年 2 月 13 日

就提供電子政府服務的新策略所提出的問題

Q1. *有關的新策略需動用政府巨大的開支以建設及營運一個全新的網站，這筆開支遠超於現有模式所需的費用，這是否浪費公帑？*

A.1 政府提出採用的新策略，即透過一站式入門網站（「OSP」）提供以民為本的電子政府服務，有關理據已在兩份分別於本年 1 月 9 日和 2 月 13 日提交立法會資訊科技及廣播事務委員會的文件中闡明。委員會對新策略大體表示支持。

為推行新策略，政府決定開發由政府擁有的 OSP 和相關的支援前端基建，而不採用現有的「生活易」(ESD)入門網站或另一個以公私營合作模式建立的商業入門網站，理由如下：

(a) 決策局／部門（「各局／部門」）須重整業務流程和推行更多連合各局/部門的措施，才可提高電子政府服務的使用率和客戶的滿意度。政府高層的支持、各局／部門對服務的主導，以及政府資訊科技總監辦公室的積極領導和推動，對成功推行新策略至為重要。私營機構伙伴並不能代替政府推行有關的改革措施；

(b) 現行的 ESD 模式未能切合新策略其中一個主要政策目標，即有效地開放提供電子政府服務的市場讓更多私營機構參與。如政府繼續使用專利平台（由 ESD 承辦商或另一家私人公司

擁有) 提供前端基建和連接部門後勤系統的界面，其他有機會與政府合作的業務伙伴和服務提供者會對平台的中立性和公平等問題有極大疑慮。相反，若由政府提供一個中立、可互用且由政府擁有的開放式託管平台，則可消除服務供應商對公平、保密和利益衝突等問題的疑慮，從而促使更多私營機構參與新策略；

- (c) 我們建議的推行方式，可讓政府對 OSP／服務群組的設計、開發和運作確立策略性的控制權，同時提供一個可增建和由政府擁有的基建平台，以擴大電子政府服務的範圍和數目。然而，在合約模式下，政府可作出上述改動的空間有限，而有關改動亦須經修訂合約才可進行。再者，一個由政府擁有的中央基建和 OSP，讓政府可更靈活地與不同的私營機構伙伴合作；以及
- (d) 除政府服務外，生活易網站還同時提供商業服務和廣告訊息。與之相比，一個擁有政府品牌的入門網站將有助為香港樹立一個鮮明的電子政府品牌，並可為本地和海外用戶增強電子政府資訊／服務的方便易用程度。

正如其他地方的政府一樣，開發電子政府需持續更新和投入資源。為推行提供電子政府的新策略，2006-07 年度及 2007-08 年度約需 2 億 6000 萬元的非經常開支。這筆款額約等於該兩個年度內政府資訊科技項目總非經常開支的 6.5%(假設每年開支維持於 2006-07 年度的預計開支約 20 億水平)。是項計劃對本港電子政府日後的發展具策略性的價值，為維持香港作為領先數碼城市

的地位，建議的投資是有需要並且合理的。

Q.2 究竟一個政府獨資的電子政府網站是否最適合香港的市場? 既然一個公私營機構合作的模式可以為政府節省開支，那麼是否若商界有興趣而又可提供相同服務的話，便應繼續讓商界負責營運?

A.2 海外的經驗顯示，設立一個具政府品牌的入門網站，並採用「以民為本」方式提供全面的政府資訊和服務，將有助提高客戶的滿意度和服務使用率。我們最近進行的客戶調查亦顯示，本港市民一般傾向要求一個鮮明、獨立和非商業性品牌的政府入門網站。

上文 A.1 項已交代政府為何要自行開發基建以支援 OSP／服務群組。雖然我們認為在發展 OSP 和相關的支援前端基建不宜採用公私營合作的模式，但並沒有排除在推行新策略的其他方面引入有關模式。我們認為在一個較為合適的時候才引入公私營合作模式可盡量減低涉及的風險，而將會設立的開放和中立平台，可讓更多私營機構參與提供電子政府服務及其他增值內容及服務。為此，我們在為 OSP 的品牌定位和制定服務群組策略後，會在 2006 年下半年發出提交意向書的邀請，以評估市場的興趣。視乎市場對邀請的反應，我們會由 2007 年起在 OSP／服務群組引入非政府的增值內容和服務。我們歡迎任何私營機構公司，包括現時的服务提供者，以非專營的形式提供電子政府和電子商貿服務。

Q3. 資訊科技外判已證實可以節省成本，有何原因政府認為外判電子政府網站之營運及管理不能為用戶提供相同的服務及有益處？

A.3 外判一般指在開支可預計及服務期望明確的前題下，由政府委聘外間機構提供運作服務。政府資訊科技總監辦公室最近把中央電腦中心的運作外判，便屬一例。至於公私營合作模式，與政府合伙的外間機構通常須為項目提供資本和服務，以換取合作計劃帶來的大部分收益。實例包括的公私營合作模式推行的大型基建計劃（例如隧道和橋樑），有關私營機構伙伴除提供運作和管理服務外，還須斥資興建基建。

在新策略下，我們的政策是在可行情況下把工作外判。政府資訊科技總監辦公室與有關各局／部門，會把大部分有關應用系統開發、系統推行和保養，以及提供支援服務的工作外判給私營機構。至於通常涉及私營機構作出投資和參與管理的公私營合作，一如上文 A.2 項所述，我們會在 2006 年下半年發出提交意向書的邀請，以評估市場的興趣。

工商及科技局

政府資訊科技總監辦公室

2006 年 2 月