

二零零六年六月十二日
會議討論文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會

電子政府計劃的最新進展

目的

本文件向委員匯報推行電子政府服務計劃的最新進展。

背景

2. 在二零零五年三月，我們曾向委員簡介電子政府下一階段發展的重點，以及持續推行電子政府措施的實施進度。扼要來說，電子政府下一階段的工作將着重融合和改革電子服務。政府決策局及部門（各局及部門）需要把提供電子服務的方式，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，以確保服務更切合各類客戶群的具體需要。

一站式入門網站

3. 我們在本年一月九日及二月十三日的會議席上曾就推行電子政府新策略所採取的方式徵詢委員的意見。其後，財務委員會在本年三月三日核准一筆 1.708 億元的承擔額，以供開發新的一站式入門網站(OSP)及加強中央基建，為新策略的推行提供支援。

4. 我們在上述會議向委員指出，新策略將分四期¹推行。第

¹ 第一期—開發和推出第一階段的 OSP/服務群組（2006 年年中止）
第二期—擴大和深化服務群組（2006 年年中至 2007 年年底）
第三期—引入私營機構的內容和服務（由 2007 年起）
第四期—探索公私營合作模式的其他機遇（2008 年 1 月以後）

一期的開發工作現已接近完成，而第一版的 OSP 將於本年七月底／八月初推出以供公眾試用。我們會採取漸進方式向市民大眾介紹新的入門網站。

- a) 首先，我們會邀請一些試用組別就入門網站的設計提出意見。這些試用組別將包括有特別需要的用戶（例如視障人士）、資訊科技界代表及「政府資訊中心」(www.info.gov.hk)的現有用戶。我們會參照他們提供的意見和建議為新網站作出改善。
- b) 我們會陸續邀請更多市民試用新網站，並會展開較大規模的調查以搜集用戶意見。
- c) 在為期六至八個月的試用期內，「政府資訊中心」(GIC) 與 OSP 將並行運作。我們在確定市民於接連和使用 OSP 方面沒有重大困難後，才會終止 GIC 的服務。

與此同時，我們會於服務群組內提供更多的資訊和服務，以擴大和深化服務群組。待 OSP 和服務群組漸趨完善，我們預期大約於二零零七年年中在本地和海外展開大規模的宣傳活動。

5. 為了準備在第三階段引入私營機構的參與，我們將會在本年下半年發出意向書的邀請，以評估市場對在 OSP／服務群組提供增值內容和服務、增設提供服務的途徑（即互聯網以外的渠道），以及／或營辦個別服務群組的興趣。在收集有關的建議之後，我們會與各局及部門商討其可行性，並進行客戶調查以確定市民對建議的認受性。根據各局及部門和市民的意見，我們計劃在二零零七年上半年發出提交建議書的邀請，以選出合適的私營合作伙伴。

客戶關係管理

6. 要提供以客為本的電子服務，其重要關鍵之一是採用客戶關係管理原則和作業模式。為此，我們制定了一套推行策略以促進整個政府更廣泛地應用客戶關係管理。在二零零五

年十月，我們公布了一份客戶關係管理指引，以加深各局及部門對客戶需要和喜好的了解，藉此協助它們提供以客為本的電子政府服務。我們已向各部門首長傳達有關電子政府服務採用客戶關係管理的理念和策略。此外，我們亦於本年五月起為有份參與推行電子政府服務的人員，推出一系列有關客戶關係管理的研討會及工作坊。

服務途徑管理策略

7. 為協助各局及部門制定內部策略，以便更有效地管理服務途徑，我們計劃在本年第四季製備和公布一份服務途徑管理策略指引。這份指引將會收納有關政府資訊科技投資業務效益研究的建議(見下文第八段)，以及 OSP／服務群組意向書中有關服務途徑的意見。

政府資訊科技投資的業務效益

8. 為確保政府在資訊科技方面的投資符合成本效益，我們認為有需要引入改善措施以確認、量化及量度電子政府計劃的效益。為此，我們已委託顧問就政府資訊科技投資的業務效益進行研究。該項研究旨在制訂實務架構，以確認、衡量和實現政府個別及整體資訊科技投資的效益。我們相信制訂實務架構，並以此作為各局及部門作為衡量各項目的共同基準，將有助各局及部門提高評估資訊科技項目的好處和效益的能力。顧問研究已於本年五月展開，並將於九月完成。屆時我們會向委員報告研究的結果及建議。

電子採購

9. 電子採購是電子政府下一階段其中一項重要措施。很多在電子服務方面較為先進的政府，均已推行電子採購措施。透過簡化和統一採購程序，以及從大批採購的折扣節省開支，這些政府成功地省回不少財政資源。此外，電子採購還可以在多方面帶來無形效益，包括減少採購所需的時間、加強採購資訊的管理，催化改革程序以推動連合政府內各種服務，以及推動電子商貿的發展等。

10. 我們在本年四月已完成為政府制定電子採購策略的顧問研究。研究建議在局及部門的層面推行電子採購。這類採購通常數量龐大，採購物品價格較低，而有關工作現時主要依靠人手進行。我們會採用“概念驗證”方式於試點部門試行電子採購，經評估財政和運作影響後才會在政府全面推行。我們預算於二零零七年於試點部門開始展開“概念驗證”計劃，並會稍後向財務委員會申請撥款。

「公共服務電子化」計劃

11. 「公共服務電子化」(ESD) 計劃持續改善和提供以客為本的服務。截至本年四月底，ESD 服務每月的平均交易超過 26 萬宗，而網站平均每月錄得逾 137 萬次的瀏覽率。

12. 於本年三月，ESD 提高了系統的性能及穩定性，以配合使用稅務局電子報稅服務的預期增幅。為方便工商界遞交物業印花申請，電子印花服務亦作出改善，以容許一次過遞交多份申請。另外，政府統計處將於本年六月底開始透過 ESD 計劃，提供免費下載詳盡統計資料的服務。

智能身份證

13. 智能身份證換領計劃自二零零三年六月推出，入境事務處至本年四月底為止，已發出逾 500 萬張智能身份證。在所發出的智能身份證當中，約 125 萬張附設有方便持證人進行穩妥網上交易的數碼證書和約 2 8 萬 8 千張附設圖書證功能。

14. 由二零零四年十二月開始，入境事務處在羅湖的出入境管制站設立了多條電子過境通道，方便旅客使用智能身份證辦理自助出入境手續。透過生物特徵識別科技，智能身份證持證人便可享用更快捷方便的自助出入境檢查服務。截至本年四月，各出入境管制站共設置了 194 條旅客電子通道。於二零零五年四月，入境事務處又在落馬洲管制站設置車輛電子過境通道。預計在本年年底前，所有車輛出入境管制站將設置有總共 46 條電子通道。

15. 此外，多項非出入境事務的智能身份證應用，亦將會於二零零七年相繼推出，包括康樂及文化事務署預訂體育設施及康樂活動的自助服務，以及運輸署的駕駛執照功能。為衡量市場對進一步運用智能身份證用途的興趣，我們會於本年年中發出提交意向書的邀請。

物業資訊通

16. 為提高本港物業市場的公開性和透明度，政府將透過公私營機構的伙伴合作安排，以「物業資訊通」的形式向業界和市民提供政府備存的物業資料。我們現正協助差餉物業估價署及土地註冊處籌備引入私營機構參予的招標工作。現計劃於本年底或之前進行招標。視乎投標的結果，我們期望於二零零七年年底／二零零八年年初左右推出「物業資訊通」服務。

地理空間信息樞紐

17. 地理空間資料是現代社會所必需的資訊，除了與公共行政息息相關外，對工商業、學術研究、旅遊業、公務工程，以至市民的日常生活都非常重要。為監管和統籌地理空間資料在政府內部的分享和應用，以及透過 OSP 以電子政府服務的形式向市民提供有關服務，我們將會與地政總署展開研究，以制定有關的策略、政策和標準。

政府與僱員(G2E)及政府與政府(G2G)服務

18. 我們現正推行「資訊科技設施普及計劃」，透過共用方式為所有政府員工提供資訊科技設施。截至本年三月，有 81% 的政府員工已獲提供電腦設施，而該計劃預定於本年九月完成。當各局及部門的電子文化環境較為完善的時候，我們會進一步促進政府內部採用政府與僱員(G2E)及政府與政府(G2G)服務。

19. 截至二零零五年年底，我們已把「電子處理假期申請系

統」推廣至 71 個局及部門，方便人員於網上請假，以及採用電子方式計算及記錄假期申請。

20. 「電子薪酬結算書」計劃旨在逐步取代紙張形式的薪俸單。截至本年四月底，約 45,700 名政府人員已獲發電子薪俸單。「電子薪俸記錄系統」是庫務署另一項開發中的計劃。政府員工可以自助形式，於網上向庫務署查詢及處理薪酬有關的事宜。目前，已有電腦設施的政府員工可以於網上查詢有關薪酬的資料。預計於二零零七年底，政府員工便可以於網上更新個人資料及申請津貼。

21. 在 G2G 服務方面，政府內聯網現提供 13 項 G2G 服務及超過 200 項內容，如內部通告、指引及參考典範等，方便政府人員取用。我們計劃在本年再推出 5 個應用項目。

統一的「外觀與風格」標準

22. 我們會繼續改善政府網站的設計，確保用戶瀏覽時更感方便。截至本年六月初，所有政府部門已按統一的「外觀與風格」標準重整網站。此外，各局及部門會持續更新網站資訊，並會每年進行最少一次檢討，以確保網站設計貫徹一致。

服務改革

23. 為推行和統籌整個政府的連合服務改革措施，我們於本年三月在電子政府督導委員會下成立服務改革小組委員會。該委員會會鼓勵各局及部門提出服務改革措施（尤其是涉及跨部門和多元技能的措施）及訂定措施的優先次序。此外，委員會會識別和設法解決各局及部門為推行有關措施所面對的各種問題。

項目管理

24. 為進一步改善資訊科技項目的管理，尤其是針對規模龐大、複雜性強及涉及高風險的項目，我們已加強規管機制。由本年四月起，我們會在撥款批核階段進行項目風險狀況評估及在推行階段進行穩定狀況檢查。視乎風險評估的結果，

我們會透過三重機制監察項目的推行，並會安排政府資訊科技總監辦公室的高層人員（最高層為政府資訊科技總監），積極參與有關項目的督導委員會的工作。

總結

25. 政府會繼續致力提供融合、一站式及以客為本的電子服務，讓客戶更容易地獲取高增值的公共服務。我們會致力簡化整個政府的業務程序，包括鼓勵各局及部門推行更多連合服務改革措施，務求改善服務質素，以滿足市民及工商界的期望。

工商及科技局
政府資訊科技總監辦公室
二零零六年六月