

二零零七年七月九日

討論文件

立法會

資訊科技及廣播事務委員會

推行「數碼21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展

目的

本文件向委員匯報推行「數碼 21」資訊科技策略及電子政府服務計劃的最新進展。

背景

2. 政府資訊科技總監辦公室定期向委員匯報推行「數碼 21」資訊科技策略及電子政府服務計劃的最新進展。在二零零六年十一月，我們向委員會簡述二零零七年「數碼21」資訊科技策略擬本的主要工作範疇。二零零七年一月，我們向委員匯報自一九九八年首份「數碼21」資訊科技策略文件公布以來有關資訊及通訊科技的發展。二零零六年六月，我們

向委員匯報主要電子政府措施的進展。

推行「數碼 21」資訊科技策略的新進展

3. 政府制定「數碼21」資訊科技策略的目標，是鞏固香港在網絡相連的世界作為領先數碼城市的地位。下文各段載列繼本年一月提交報告後，推行「數碼21」資訊科技策略的最新進展。

推廣採用新技術

4. 我們在獲得本委員會的支持後，在五月二十五日諮詢財務委員會並獲批准開立一筆為數2億1仟760萬元的新撥款，於未來兩年在大約350個政府場地提供免費Wi-Fi無線上網設施。我們計劃於一年內優先在所有公共圖書館、主要的文娛及康體中心、社區會堂、大型公園，以及市民常到的政府辦事處，裝設無線上網設施。

5. Wi-Fi無線上網計劃可令市民、商業機構、資訊及通訊科技業、政府，以及整個香港社會受惠。市民前往計劃涵蓋的政府場地，便可很方便地免費使用互聯網服務。更普及的Wi-Fi無線網絡，將有助政府部門透過無線及流動服務渠道

提供電子政府服務。這項計劃的推行及運作均會外判，將為本港的資訊及通訊科技業帶來新的商機。預期計劃亦有助刺激業界研發無線及流動應用系統，有利於資訊及通訊科技業和香港整體的發展。這些發展均有助鞏固本港作為領先數碼城市的地位。

6. 在推行這些新措施時，我們會確保承辦商採取符合國際指引及規管守則的預防措施，以提供適當的保安安排及保障市民的健康。同時，政府會維持一套有利於在商用場地裝設無線熱點的規管制度。政府會收取象徵式費用，讓服務供應商在政府物業及公共設施(例如燈柱)安裝熱點及基站。

與內地的科技合作

7. 特區政府於二零零七年五月二十一日與深圳市人民政府根據《內地與香港科技合作委員會》的合作框架，達成「深港創新圈」安排。此安排的目的，是全面推進和加強深港科技合作，包括人才交流及資源共享，提升兩地創新資源及活動。

8. 特區及深圳政府會成立深港創新及科技合作督導會議，成員包括兩地政府高層官員及科技支援機構代表，以制

定「深港創新圈」的實施詳情，並統籌雙方的科技交流和合作，包括促進科研機構和高校之間的互動、推動科普教育活動和創新科技文化，及促進科研成果商品化等。「深港創新圈」可提升香港作為區內科技合作與貿易中心的地位。

建立共融的知識型社會

9. 二零零七年二月，政府資訊科技總監辦公室委聘香港大學的研究小組進行研究，以找出香港各弱勢社羣在採用資訊及通訊科技時遇到的障礙。這項研究涵蓋的六個弱勢社羣分別為長者、低收入家庭的兒童、主婦、新抵港人士、單親家長、殘障人士及/或長期病患者。我們並為每個弱勢社羣成立專門小組以了解他們的需要，小組的成員包括該社羣的有關人士，以及來自熟悉及服務特定人士的非政府機構導師/人員。

10. 自二零零七年四月起，研究小組訪問了有關的小組。長者組別的初步結果顯示，除經濟負擔問題外，一些長者居所附近社區中心的培訓課程不足，在使用電腦遇到題難時，無法隨時查詢。低收入家庭的兒童方面，由二零零五/零六至二零零六/零七學年實施的電腦回收計劃，令學生的家居電腦

及互聯網滲透率分別上升至大約95%及92%。香港大學的研究顯示，一些學生無法負擔互聯網服務月費及軟件開支，亦有學生難以支付電腦保養及維修的費用。此外，一些學生表示公共圖書館的電腦經常有人使用，而每名使用者獲分配的使用時間亦有限。

11. 研究小組現正整理其他四個弱勢社羣的研究資料。該小組會根據研究結果，向政府提出建議，以供考慮。政府會以宏觀角度處理數碼隔膜問題，以確保能顧及各弱勢社羣的需要。為此，我們會於本年下半年度設立專責小組，成員包括相關政府部門代表、業界及社會上相關人士，經參考香港大學的研究結果及建議後，訂立數碼共融的策略及措施。

12. 至於向中小型企業推廣更廣泛使用資訊及通訊科技，我們已自二零零四年起與相關專業團體合作推行針對個別行業的電子商務推廣計劃，透過介紹最佳作業模式、提供技術支援，以及協助開發知識交流及合作的專門網站，提升中小型企業在資訊及通訊科技方面的認識和運用能力。在這計劃下，至今共有六個行業受惠¹。我們於二零零七年二月推

¹六個行業包括旅遊代理、私人執業醫生、藥房、物流公司、會計界及美容服務。

出新一輪的電子商務推廣計劃，向五個行業(鐘錶；美容服務；醫療衛生；社會服務；及貿易)，推廣電子商務。該計劃有助發展試驗性質的電子商務應用系統，並為目標行業的機構及從業員舉辦訓練課程。同時，政府正與資訊及通訊科技業界探討以中小型企業可負擔的價錢，為他們提供一條龍式套餐的可行性，當中包括電腦硬件及軟件、互聯網接駁及支援服務。

電子政府計劃的最新進展

13. 下文各段載述自二零零六年六月提交的報告後，主要電子政府措施的最新進展。

「香港政府一站通」

14. 新的一站式入門網站「香港政府一站通」(www.gov.hk)於二零零六年九月六日初步推出，以供市民試用。其後進行的顧客滿意度調查顯示，逾 80% 受訪者喜歡「香港政府一站通」，並認為該網站的內容易於尋找及容易明白。

15. 一如上次的進展報告所提及，「政府資訊中心」(www.info.gov.hk)會與「香港政府一站通」共存一時段間，

待我們認為市民對「香港政府一站通」沒有重大的接連及使用問題時便會停用。在考慮顧客滿意度調查及視障人士試用的結果後，我們已對網站作出改善，並於本年五月十日推出經改良的版本。「政府資訊中心」於五月底停止服務，市民如登入 www.info.gov.hk，便會自動轉至「香港政府一站通」。

16. 每月瀏覽「香港政府一站通」的次數由二零零六年九月大約 137 000 穩步增至二零零七年四月大約 276 000。網站在二零零六年年底及二零零七年年初初步推出時沒有作出大型宣傳，我們為配合本年五月「政府資訊中心」停止服務，我們於今年五月展開積極的推廣工作。首套政府宣傳短片於二零零七年五月在電視台及電台廣播後，同月瀏覽「香港政府一站通」的次數大幅攀升至 505 000。為進一步宣傳「香港政府一站通」及配合特區十周年慶典，我們計劃在今年八月舉辦正式啓用儀式。其他計劃在今年下半年度進行的推廣活動，包括舉辦巡迴展覽、印刷宣傳物品、在網上推廣，以及繼續在電視台及電台播放政府宣傳短片。

17. 與此同時，我們正繼續致力使「香港政府一站通」的內容更加豐富。網站已引入專題文章，匯集各政府決策局及

部門(各局及部門)在特定題目²的相關資訊，讓市民以綜合及簡易的方式獲取所需的政府資訊及服務。此外，「香港政府一站通」現正加入各部門新設的網上服務，例如新的預約續領駕駛執照服務於二零零七年三月在「香港政府一站通」推出。其他正擬備的新專題包括效率促進組正在建立的專為青少年而設的服務群組，為本港 15 至 24 歲的青少年提供多項實用資訊及服務；經改良的一站式「簡易資訊整合」(RSS)頻道登記服務，方便市民查閱常常更新的政府新聞及資訊；以及供各局及部門提供地理空間資訊的平台。此外，在與公共服務電子化計劃³承辦商簽訂的合約於二零零八年一月期滿前，生活易入門網站的現有政府服務會遷移至「香港政府一站通」。

18. 至於私營機構參與「香港政府一站通」，我們會根據顧客調查的正面意見，在諮詢相關機構和各局及部門後，首先在「香港政府一站通」加入公用事業企業(例如電力及煤氣

² 專題文章的目的，是為用戶就特定題目提供全面資訊，例如聘請家庭傭工 (<http://www.gov.hk/tc/residents/employment/recruitment/domestic helper.htm>)

³ 在二零零六年四月至二零零七年三月的 12 個月期間，生活易入門網站的平均每月交易宗數逾 280 000，而每月平均網頁瀏覽數字則超過 1630 萬。自二零零一年啓用以來，已有逾 1500 萬宗電子政府交易經生活易入門網站進行。「公共服務電子化」計劃於二零零七年三月改良，以增加該系統的實用性，吸引更多市民利用稅務局的系統以電子方式提交報稅表。在二零零六年，約 110 000 人曾以電子方式提交報稅表，較去年增加 68%。在二零零七年四月一日智能身份證換領計劃結束時，生活易入門網站錄得逾 280 萬宗預約申請。

公司、公共交通機構)及非政府機構(例如東華三院及保良局)。

19. 我們於二零零六年十二月中至二零零七年二月中發出徵求意向書，以確定市場是否有興趣在「香港政府一站通」提供增值內容及服務、在互聯網以外增設其他提供服務的途徑、及/或在「香港政府一站通」營辦個別的服務羣組。我們共接獲 12 份意向書，並正就接獲的建議諮詢有關決策局及部門，及計劃進行顧客調查，從政府及市民的角度評定建議是否可以接受及合適。

電子服務

20. 現時，約有 1 200 項政府服務提供電子服務選擇，超過 95% 政府表格(約 2 500 份)存放於政府表格網站及/或各部門網站。電子服務及網上政府表格的詳情，分別載於附件甲及附件乙。

21. 政府會繼續致力提供以客為本的綜合電子服務，提升服務質素。現時未能經電子途徑提供的政府表格有 79 份，其中 28 份計劃在二零零七年六月至九月期間會於網上提供。我們會鼓勵有關決策局及部門在可行的情況下於網上提

供所有表格。一些局及部門現正或計劃為市民提供電子帳單/月結單。政府資訊科技總監辦公室會與其他決策局及部門合作研究提供電子帳單或月結單是否可行。

服務途徑管理

22. 在「香港政府一站通」於八月正式推出及市民更熟悉這個新平台後，我們計劃在二零零七/零八年度製作服務途徑管理指引，協助各局及部門自行訂定策略，以便更有效管理提供服務的途徑。

政府資訊及通訊科技投資的業務效益

23. 政府資訊及通訊科技投資的業務效益顧問研究已於二零零七年三月完成。研究的目的是訂立有系統及一致的框架，以協助各局及部門就政府的資訊及通訊科技項目釐定業務效益。研究的主要建議包括：

- (a) 所有資訊及通訊科技投資提供的效益須有助達致政府的政策目標；
- (b) 須加強量度業務的開支及表現；
- (c) 在釐定資訊及通訊科技項目時，須衡量有關開支及效益，除經濟效益外，還須盡量量化業務效益(例如減

少用戶的輪候時間)；以及

(d) 在項目完成後，須查核是否達到預期的效益。

24. 為協助各局及部門採用新框架訂定業務效益，我們已根據上述研究製作管理指引，羅列建議程序、方式及所採用的工具。該指引已分發給各局及部門。同時，政府資訊科技總監辦公室會就現有撥款申請程序作出所需修訂，以實行研究的建議。

電子資料管理策略

25. 隨着政府在日常運作及與市民溝通方面更廣泛使用資訊及通訊科技，愈來愈多政府資訊以電子方式發放。然而，許多局及部門仍以紙張方式管理資訊(存檔、傳閱及提取)。我們計劃在二零零七/零八年度訂立電子資訊管理策略，以鼓勵各局及部門採用電子資料管理，從而改善運作效率、資訊保安、數據共用及知識管理能力，以及減少耗用紙張及存檔空間。

電子採購

26. 二零零七年一月，財務委員會批准開立一筆為數4 920 萬元的撥款，以推行電子採購試點計劃。試點計劃會

在三個部門推行，包括政府資訊科技總監辦公室、入境事務處及環境保護署。

27. 電子採購功能(即採購入門網站、電子目錄、電子採購及內部工作流程系統)會於二零零八年至二零零九年六月期間在試點部門逐步推行。用戶及供應商的改革管理工作極為重要，可促進改革過程。在試點計劃全面實施後六個月，政府會作出檢討。政府會根據檢討結果，考慮日後是否在其他決策局及部門實施這項計劃。

智能身份證

28. 智能身份證於二零零三年六月開始簽發。入境事務處在二零零七年四月更換工作結束時，已簽發約 730 萬張智能身份證，當中約 126 萬張內置免費的電子證書，讓持證人進行安全的網上交易，而約 45 萬張亦配有公共圖書館的圖書證功能。截至二零零七年四月，各管制站共設有 246 條旅客自助出入境檢查 e-道及 40 條車輛司機自助出入境檢查 e-道，錄得 1 億 3 850 萬旅客及 920 萬司機的人次使用 e-道。

29. 運輸署正在研究讓持有駕駛執照的人士，選擇在駕駛時不攜帶執照的可行性和有關的法例配套。

30. 康樂及文化事務署會於二零零七年推出自助服務站，以供預訂運動設施及康樂活動。與圖書證的使用情況相若，康樂及文化事務署會利用智能身份證內置晶片所存的相關卡面資料，協助市民在自助服務站辦理預約手續。

31. 政府資訊科技總監辦公室正利用智能身份證內置的安全個人識別密碼，推行認證基建試驗計劃，目的是設立測試環境，核實智能身份證個人識別密碼及卡面資料功能的使用情況，以支援電子政府服務的認證工作。政府資訊科技總監辦公室會在本年下半年度，邀請有興趣的局及部門參加這項計劃。

物業資訊通

32. 「物業資訊通」計劃旨在讓市民更易索取政府備存的物業資料，並增加這些資料的透明度。政府會整合差餉物業估價署及土地註冊處的相關資料，以及讓私營機構索取綜合資料，從而提供增值服務。

33. 由於土地註冊處須優先處理有關《土地業權條例》的事宜，差餉物業估價署會於二零零八年首先推出新的電子服

務，讓市民於網上獲取有關物業資料。土地註冊處的資料已經「綜合註冊資訊系統」存放於網上。政府的目標仍然是以漸進方式推行綜合「物業資訊通」服務。當土地註冊處可全面參與計劃時，會聯同差餉物業估價署提供綜合服務，屆時用戶便可直接獲取備存於這兩個部門的物業資料。此後，差餉物業估價署及土地註冊處會考慮引入合適的私營機構合作，以提供增值服務。

「政府與僱員」(G2E)及「政府與政府」(G2G)電子服務

34. 「資訊科技設施普及計劃」於二零零六年九月完成後，有 93% 的政府員工已獲提供電腦設施。隨著各局及部門的電子文化環境漸趨完善，我們會進一步鼓勵在政府內部採用「政府與僱員」及「政府與政府」的電子服務。

35. 政府推出的「電子薪俸及福利」措施，讓全體員工可以自助形式，透過「電子薪俸系統」，於網上向庫務署查詢及處理有關薪酬的事宜。第一階段「電子薪俸系統」已於二零零四年四月完成，方使用戶於網上查閱薪酬及福利事宜。第二階段預計於二零零八年第一季完成，屆時，員工便可於網上更新個人資料及申請津貼。

36. 獲公務員事務局支持的「醫療及牙科福利資格查核系統」，現正由庫務署、醫院管理局和衛生署共同開發。當系統推出後，享有醫療及牙科福利的合資格人士(包括公務員、退休公務員、醫院管理局員工、立法會秘書處員工，以及其家屬)到醫院管理局和衛生署轄下的醫院及診所求診時，將不再需要攜帶就醫申請表格(即政府表格第 181 號/庫務署表格第 447 號/醫院管理局表格第 181 號/立法會秘書處表格第 181 號)。第一階段系統(涵蓋退休公務員及其合資格家屬)將於本年年底推出，而第二階段(涵蓋其他合資人士)預計於二零零八年第二季完成。

37. 為支援培訓的行政工作，公務員事務局轄下的公務員培訓處會為各局及部門設立「培訓通」管理系統。這項計劃旨在將培訓課程申請程序自動化及統一化，讓個別員工、上司及課堂管理人員更易獲取培訓資料和增加資料的透明度，亦方便公務員培訓處制定培訓政策。公務員培訓處會徵詢各局及部門的意見，以制定推行計劃的細節。預計政府會於五年內，即二零一二年年底或之前完成計劃。

38. 在「政府與政府」服務方面，政府內聯網現提供 21 項「政府與政府」服務及超過 220 個資訊項目，如內部通告、指引及工作守則等，方便政府人員取用。在本年，我們會再推出四個服務。

總結

39. 透過改革及連合內部程序，政府會繼續致力為市民及工商界提供更佳的電子服務。我們會於下半年公布最新的「數碼 21」資訊科技策略，並繼續定期向委員匯報推行「數碼 21」資訊科技策略及電子政府計劃的進展。

商務及經濟發展局

政府資訊科技總監辦公室

二零零七年七月

附件甲 決策局及部門提供的電子服務

決策局及部門	預約服務/租訂設施	更改資料	申請或登記	遞交報表或通知	查詢	其他	總數
所有決策局	2	1	34	2	14	14	67
漁農自然護理署		1	17		2		20
醫療輔助隊			6		1		7
建築署		1	3			3	7
審計署			2		1		3
屋宇署			7		1	1	9
駐北京辦事處			2		1		3
香港海關	2		17	14	1		34
政府統計處		1	9	5	3	5	23
民航處		1	16	3	1	1	22
民眾安全服務隊			2		1		3
土木工程拓展署			28		2		30
行政長官辦公室			1		1	1	3
公司註冊處			1	4	1	3	9
懲教署			3		1		4
政務司司長辦公室 (行政署)			4		1	3	8
衛生署	4	2	25	3	14	5	53
律政司			2		1	1	4
渠務署			9		2	3	14
機電工程署			28		3	1	32
環境保護署		1	43	6	1	22	73
政務司司長辦公室 (效率促進組)			1				1

決策局及部門	預約服務/租訂設施	更改資料	申請或登記	遞交報表或通知	查詢	其他	總數
食物環境衛生署	1		16	2	2	3	24
消防處			12		1		13
政府飛行服務隊			2		1		3
政府化驗所			2		1		3
政府物流服務署			4		1	2	7
政府產業署			1		1	1	3
民政事務總署			12		1		13
房屋署		7	14	1	5	10	37
香港天文台			6		2	8	16
香港警務處			10		1	11	22
香港郵政		4	17		3	7	31
路政署			7	1		4	12
廉政公署			1		1	4	6
入境事務處	5	2	10	6	2	1	26
投資推廣署			4		1		5
投訴警方獨立監察委員會			3		1		4
知識產權署		2	8		1	3	14
稅務局		4	17	8	1	15	45
政府新聞處			2		2	4	8
創新科技署			12		2	1	15
公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處			1	1	1	2	5
司法機構	2				4	2	8
法律援助署		2	5	2	1		10
地政總署		1	1		2	6	10

決策局及部門	預約服務/租訂設施	更改資料	申請或登記	遞交報表或通知	查詢	其他	總數
康樂及文化事務署	3	1	18		2	6	30
勞工處			31	8	2	9	50
土地註冊處		1	5	2	3	5	16
海事處	1		13	7	2	1	24
保險業監理處		1	8	9	1	3	22
電訊管理局		2	27	3	7	3	42
政府資訊科技總監辦公室			5		1		6
申訴專員公署					1	1	2
破產管理署		1	11		1	2	15
規劃署			2		1	5	8
公務員絨用委員會			1		1	1	3
選舉事務處		1					1
香港電台			3			3	6
差餉物業估價署		1	4		2	5	12
學生資助辦事處		11	16	1	9	1	38
社會福利署			11		3		14
運輸署	3	1	14	1	1	3	23
影視及娛樂事務管理處		6	33	2	5	7	53
工業貿易署		2	17	8	9	4	40
庫務署			1		2	3	6
大學教育資助委員會			3		1		4
水務署		2	14		2	5	23
總數	23	60	664	99	147	214	1207

附件乙 決策局及部門透過互聯網提供政府表格的進度

決策局及部門	表格數目	可透過互聯網獲取的表格數目	未能透過互聯網獲取的表格數目	全部表格均可透過互聯網獲取
所有決策局	102	102	0	✓
漁農自然護理署	16	16	0	✓
醫療輔助隊	8	8	0	✓
建築署	1	1	0	✓
審計署	2	2	0	✓
屋宇署	45	45	0	✓
駐北京辦事處	0	0	0	不適用
香港海關	50	50	0	✓
政府統計處	14	14	0	✓
民航處	44	44	0	✓
民眾安全服務隊	4	4	0	✓
土木工程拓展署	38	38	0	✓
行政長官辦公室	2	2	0	✓
公司註冊處	80	69	11	
懲教署	3	3	0	✓
政務司司長辦公室(行政署)	9	9	0	✓
衛生署	98	85	13	
律政司	4	4	0	✓
渠務署	10	10	0	✓
機電工程署	69	69	0	✓
環境保護署	60	60	0	✓
政務司司長辦公室 (效率促進組)	1	1	0	✓

決策局及部門	表格數目	可透過互聯網獲取的表格數目	未能透過互聯網獲取的表格數目	全部表格均可透過互聯網獲取
食物環境衛生署	50	47	3	
消防處	2	2	0	✓
政府飛行服務隊	2	2	0	✓
政府化驗所	0	0	0	不適用
政府物流服務署	4	4	0	✓
政府產業署	4	4	0	✓
民政事務總署	35	35	0	✓
房屋署	49	49	0	✓
香港天文台	11	11	0	✓
香港警務處	74	74	0	✓
香港郵政	17	17	0	✓
路政署	18	18	0	✓
廉政公署	0	0	0	不適用
入境事務處	169	148	21	
投資推廣署	0	0	0	不適用
投訴警方獨立監察委員會	3	3	0	✓
知識產權署	79	79	0	✓
稅務局	64	60	4	
政府新聞處	4	3	1	
創新科技署	13	13	0	✓
公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	1	1	0	✓
司法機構	243 (註)	243	0	✓
法律援助署	11	11	0	✓
地政總署	28	28	0	✓

決策局及部門	表格數目	可透過互聯網獲取的表格數目	未能透過互聯網獲取的表格數目	全部表格均可透過互聯網獲取
康樂及文化事務署	74	74	0	✓
勞工處	136	133	3	
土地註冊處	29	29	0	✓
海事處	108	108	0	✓
保險業監理處	27	27	0	✓
電訊管理局	54	54	0	✓
政府資訊科技總監辦公室	3	3	0	✓
申訴專員公署	4	4	0	✓
破產管理署	20	20	0	✓
規劃署	17	17	0	✓
公務員敍用委員會	0	0	0	不適用
選舉事務處	58	58	0	✓
香港電台	7	7	0	✓
差餉物業估價署	26	26	0	✓
學生資助辦事處	63	53	10	
社會福利署	19	19	0	✓
運輸署	75	75	0	✓
影視及娛樂事務管理處	155	154	1	
工業貿易署	147	135	12	
庫務署	3	3	0	✓
大學教育資助委員會	2	2	0	✓
水務署	20	20	0	✓
總數	2588	2509	79	

註： 只包括司法機構提供給公眾人士使用的 243 張表格。供法律專業人士使用的其他表格，並不包括在內。