

綜合學生資助系統

支援業務流程重整和重組架構以提高學資處日常運作的效率及效益

議程

- 現有資助計劃及電腦系統
- 問題
- 改善措施
- 開支
- 效益及回本期
- 推行時間表

現有資助計劃

(13項資助計劃， 82萬份申請， 51億元資助)

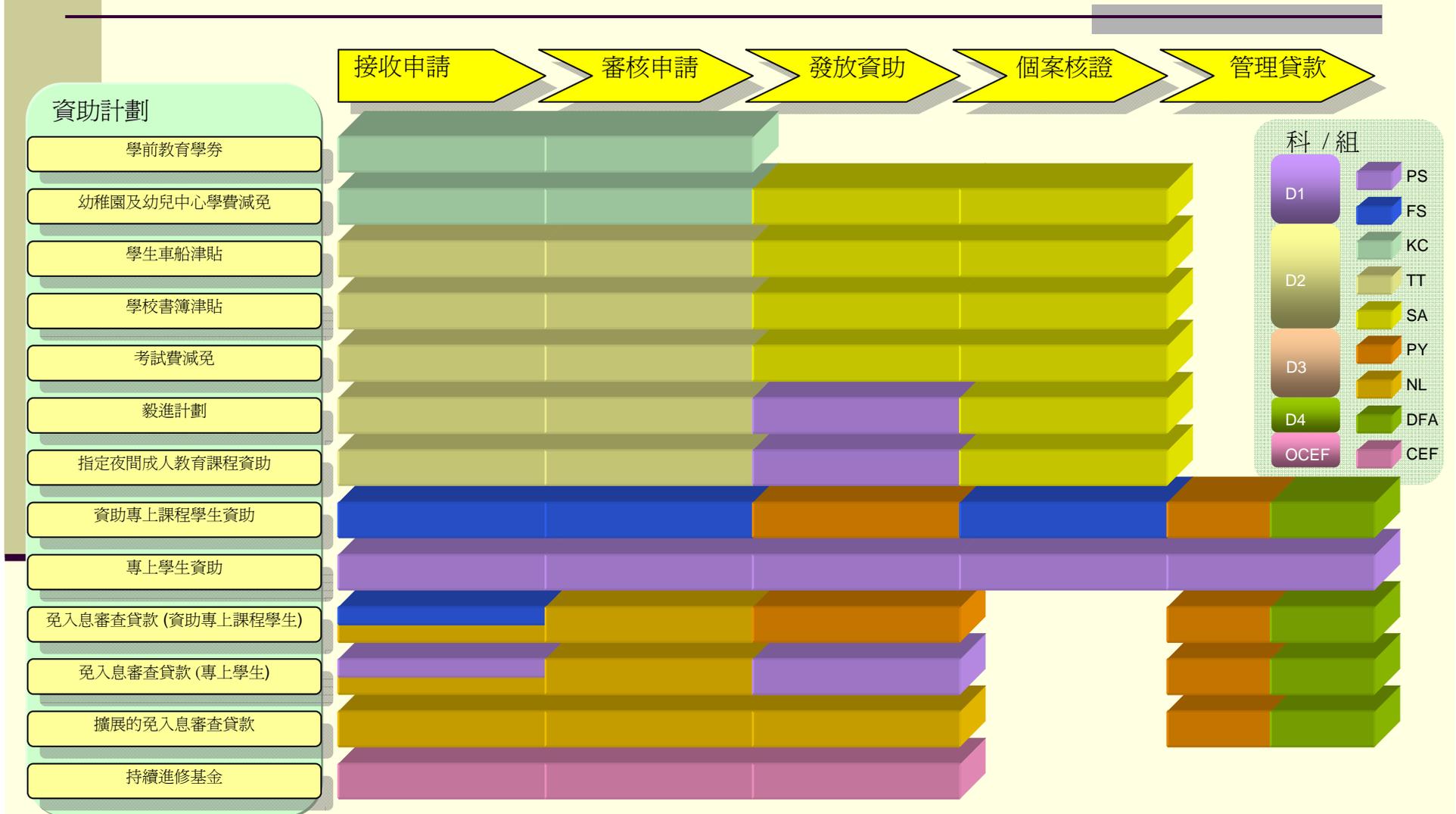
學生教育程度	可申請的資助計劃	入息 審查	資產 審查
中學及以下程度	<ul style="list-style-type: none">學前教育學券計劃	x	x
	<ul style="list-style-type: none">幼稚園及幼兒中心學費減免計劃學校書簿津貼計劃學生車船津貼計劃考試費減免計劃毅進計劃指定夜間成人教育課程資助計劃	✓	x
專上及大專程度	<ul style="list-style-type: none">資助專上課程學生資助計劃專上學生資助計劃	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none">全日制大專學生免入息審查貸款計劃專上學生免入息審查貸款計劃	x	x
持續進修	<ul style="list-style-type: none">擴展的免入息審查貸款計劃持續進修基金	x	x

現有電腦系統

	電腦系統	投入運作年份	支援的資助計劃
1.	學生資助管理系統	1998	<ul style="list-style-type: none">●資助專上課程學生資助計劃●全日制大專學生免入息審查貸款計劃●學校書簿津貼計劃●學生車船津貼計劃●考試費減免計劃●毅進計劃●指定夜間成人教育課程資助計劃
2.	幼稚園及幼兒中心學費減免系統	1999	<ul style="list-style-type: none">●幼稚園及幼兒中心學費減免計劃●學前教育學券計劃
3.	專上學生資助計劃電腦系統	2003	<ul style="list-style-type: none">●專上學生資助計劃●專上學生免入息審查貸款計劃
4.	持續進修基金電腦系統	2003	<ul style="list-style-type: none">●持續進修基金
5.	擴展的免入息審查貸款計劃系統	2006	<ul style="list-style-type: none">●擴展的免入息審查貸款計劃
6.	新學生貸款系統	2008	<ul style="list-style-type: none">●資助專上課程學生資助計劃 (償還貸款功能)

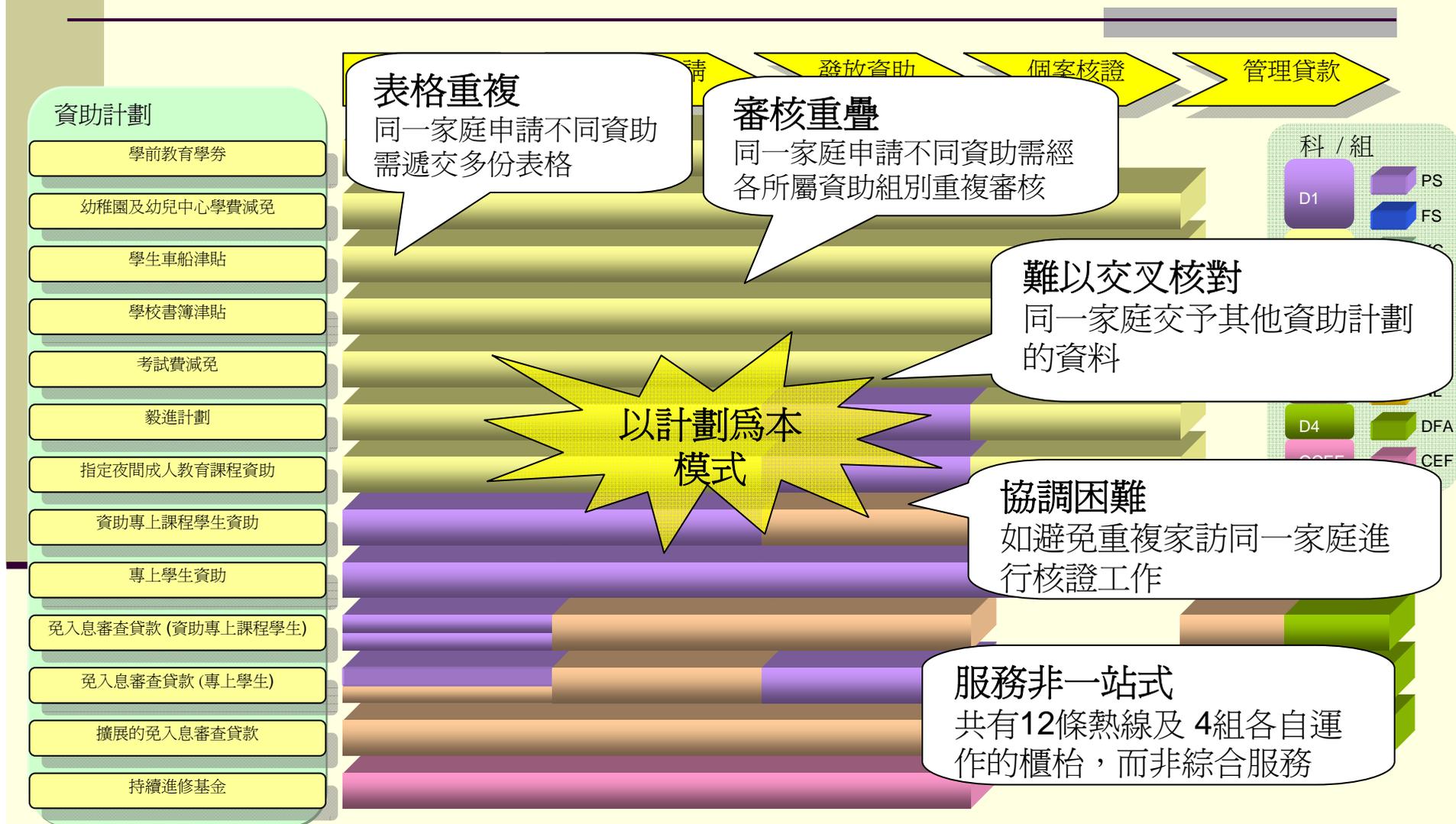
問題

以計劃為本的運作模式



問題

以計劃為本的運作模式



問題

問題	申請人角度	管理者角度
1. 以計劃為本模式運作並不理想	<ul style="list-style-type: none">• 重複填寫申請表格• 應付不同組別要求• 缺乏一站式服務	<ul style="list-style-type: none">• 審核重疊• 審核程序不一致• 查詢數量多且分散

問題

問題	申請人角度	管理者角度
2. 系統間資訊分享不足及系統處理能力有限	<ul style="list-style-type: none">• 處理申請需時較長引致資助發放遲緩	<ul style="list-style-type: none">• 未能跨資助計劃作資料交叉覆核• 無法透過電子途徑轉交拖欠還款個案予律政司• 未能與院校建立電子溝通渠道

問題

問題	申請人角度	管理者角度
3. 現有系統不能為申請個案進行風險分析	<ul style="list-style-type: none">對大部分循規蹈矩、如實申報的申請人來說，因為資料真確齊全，風險較低，批核應可較快	<ul style="list-style-type: none">要加入此功能，需對系統進行結構性修改未能透過風險管理加強把關職能

問題

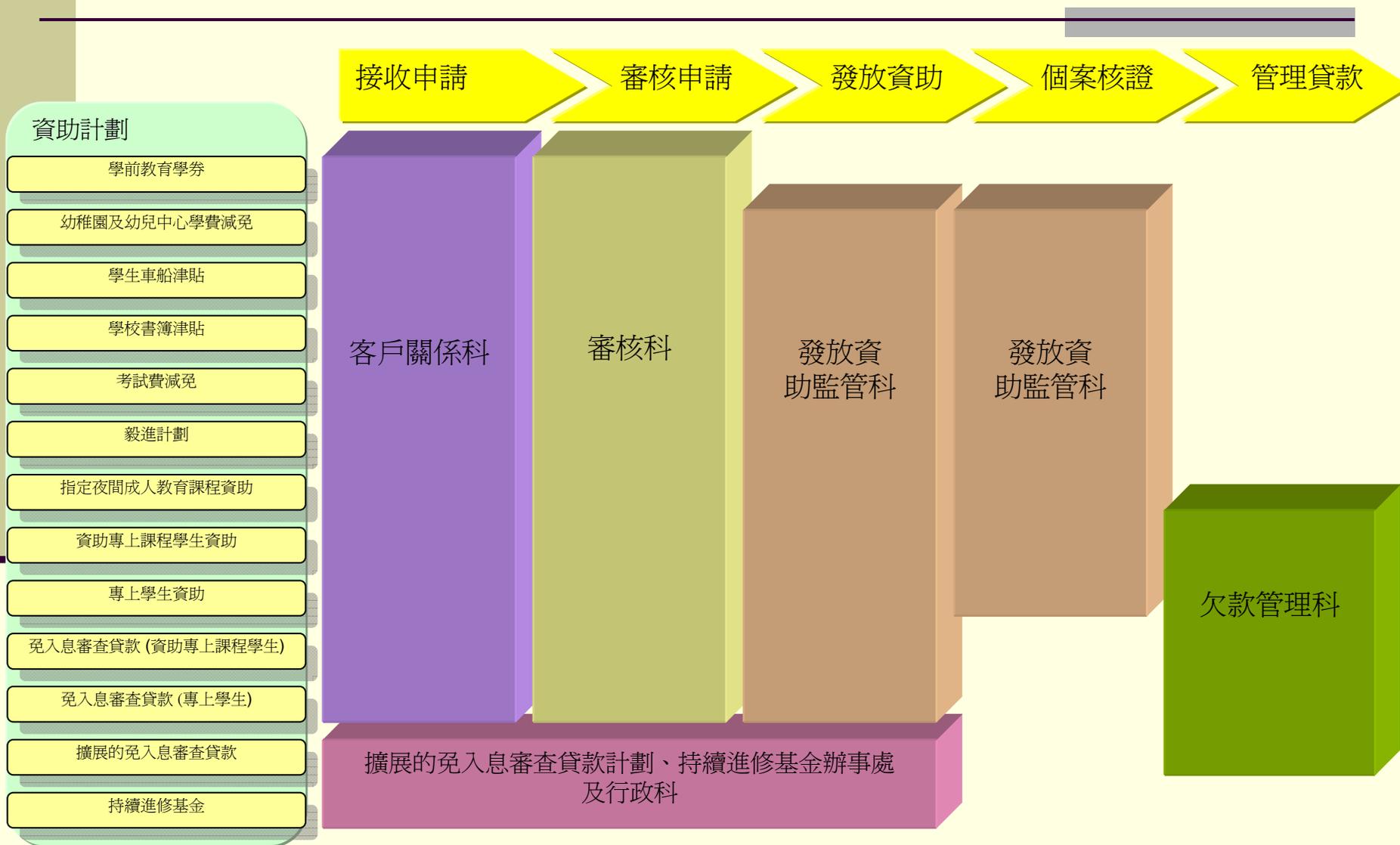
問題	申請人角度	管理者角度
4. 未能支援新的公共服務	<ul style="list-style-type: none">• 欠缺自助的電子服務服務途徑• 沒有24小時服務的渠道	<ul style="list-style-type: none">• 面對公眾要求電子服務的壓力• 不能因提供電子服務途徑，減輕查詢熱線及櫃檯服務的壓力

問題

問題	申請人角度	管理者角度
5. 保養現有系統日益困難	<ul style="list-style-type: none">• 系統不穩定影響現有公眾服務• 如系統不能配合新資助計劃發展，公眾亦受拖累	<ul style="list-style-type: none">• 費用日增• 維修工作增加• 保安風險加大• 不能配合發展

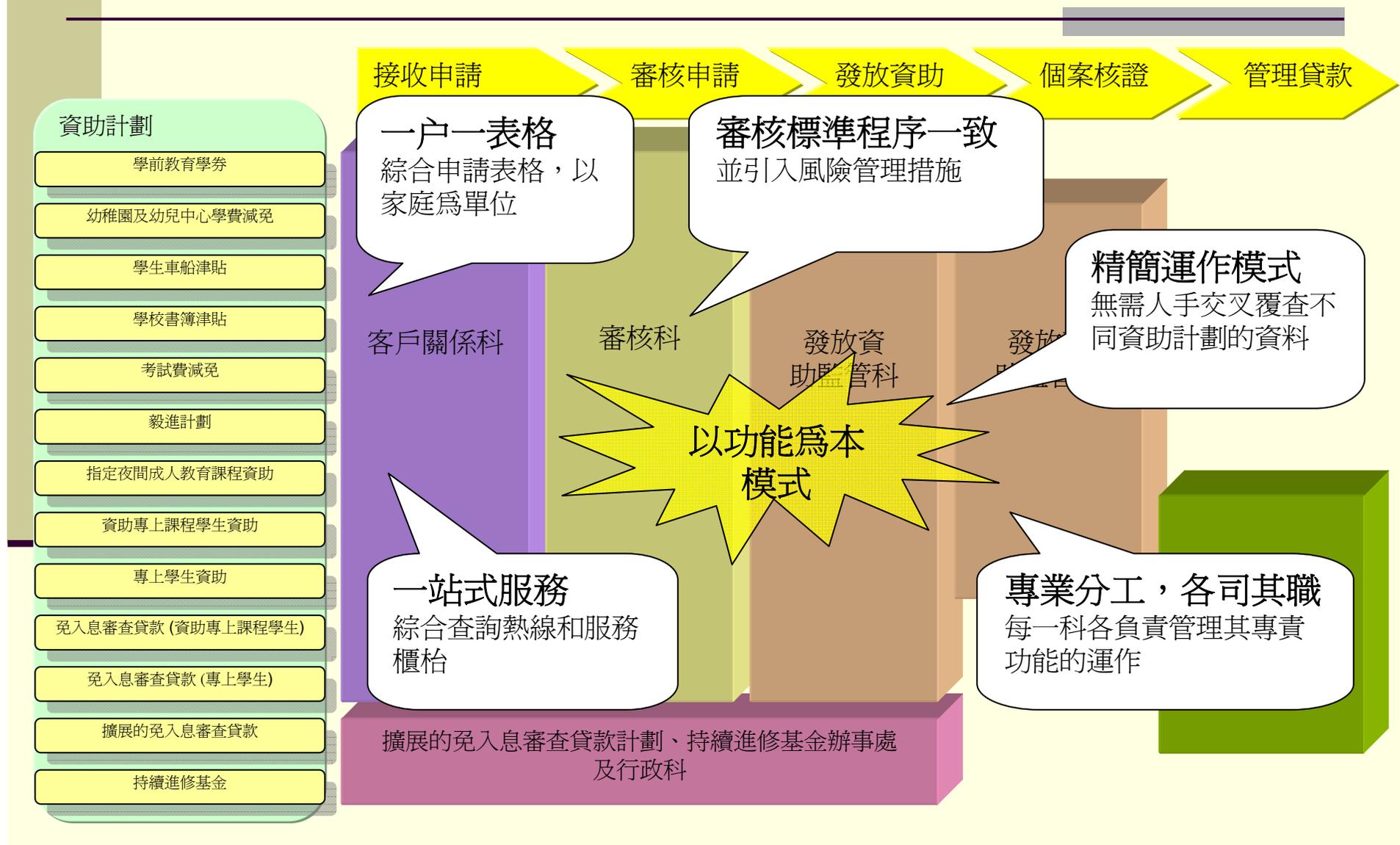
改善措施

以功能為本的架構



改善措施

以功能為本的架構



改善措施

改善措施	申請人角度	管理者角度
<p>1. 以家庭為單位處理申請 + 以功能為本改革運作模式及重組架構 + 建立綜合系統</p>	<ul style="list-style-type: none">• 減省遞交申請的工夫• 可享一站式查詢熱線及櫃檯服務• 及早獲得資助	<ul style="list-style-type: none">• 避免工作重疊• 確保評審結果一致• 精簡處理程序

改善措施

改善措施	申請人角度	管理者角度
2. 加強風險管理	<ul style="list-style-type: none">• 如實申報的申請人的個案可獲較快批核• 減輕洪峰效應，可望加快發放資助	<ul style="list-style-type: none">• 更有效運用資源• 識別高風險個案進行核證工作• 減低多發放的資助及其後的追討工作

改善措施

改善措施	申請人角度	管理者角度
3. 提供新電子服務	<ul style="list-style-type: none">• 享受便利的電子服務服務途徑• 服務以民為本• 較易取得其個人申請資料	<ul style="list-style-type: none">• 減低人手• 透過網上接收申請改善資料準確度• 提高市民滿意度

改善措施

改善措施	申請人角度	管理者角度
4. 引入現代資訊科技 如文件管理系統、 流程及個案管理軟 件等	<ul style="list-style-type: none">• 學資處效率的改善可 加快發放資助	<ul style="list-style-type: none">• 提高運作效率及透明 度• 方便文件存儲及共享• 協助業務分析及前瞻 性研究

改善措施

改善措施	申請人角度	管理者角度
5. 建立穩定靈活的新系統	<ul style="list-style-type: none">• 穩定的系統保證學資處為市民提供快捷有效的服務	<ul style="list-style-type: none">• 減低系統維修及未來昇級的費用• 更快支援新的業務計劃• 方便與其他部門提供聯合服務

改善措施

單一綜合系統

接收申請

審核申請

發放資助

核證個案

管理貸款

資助計劃

學前教育學券計劃

幼稚園及幼兒中心學費減免計劃

學生車船津貼計劃

學校書簿津貼

考試費減免計劃

毅進計劃

指定夜間成人教育課程資助計劃

資助專上課程學生資助計劃

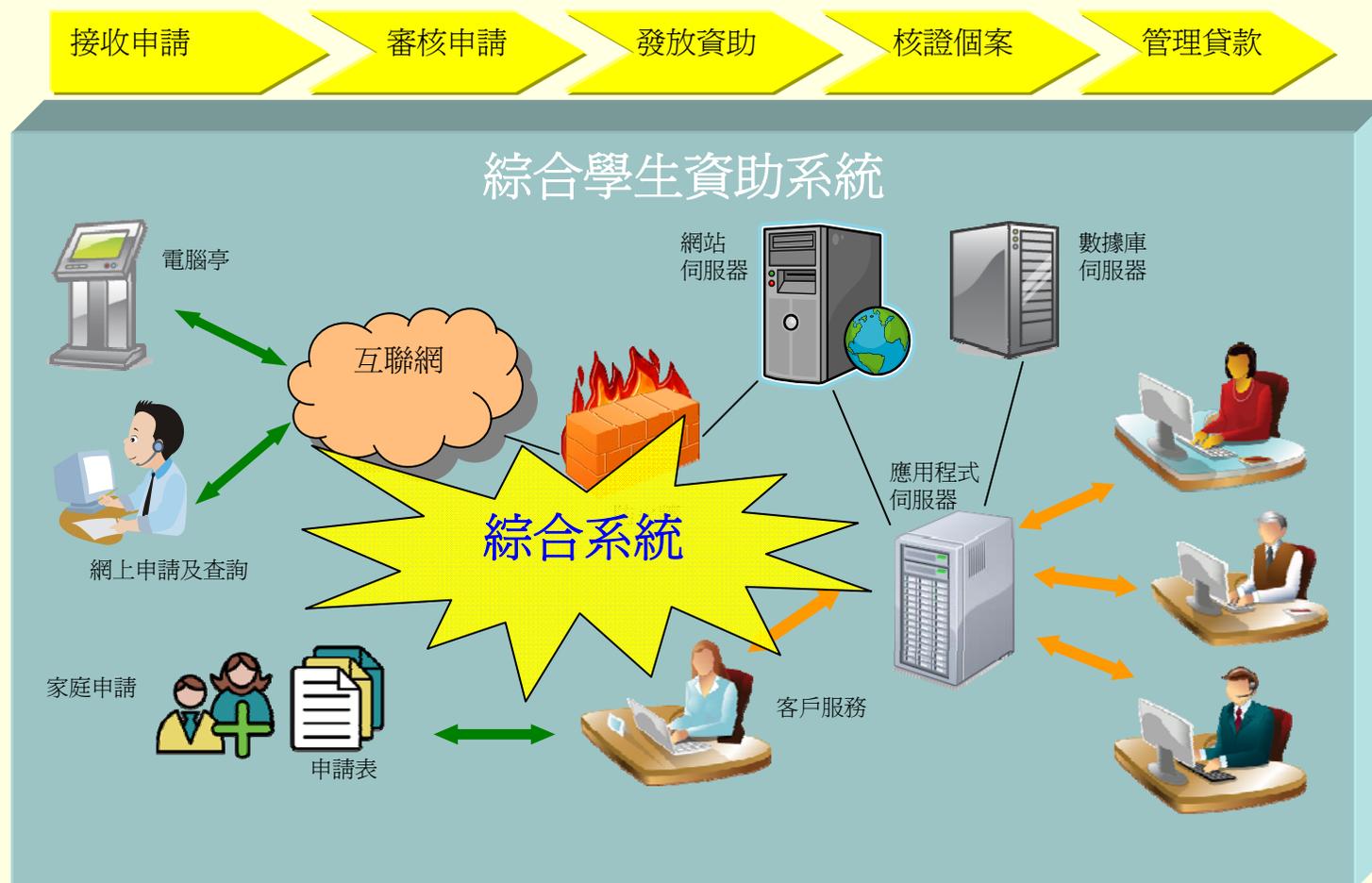
免入息審查貸款計劃 (資助專上課程)

專上學生資助計劃

免入息審查貸款計劃 (專上學生資助計劃)

擴展的免入息審查貸款計劃

持續進修基金



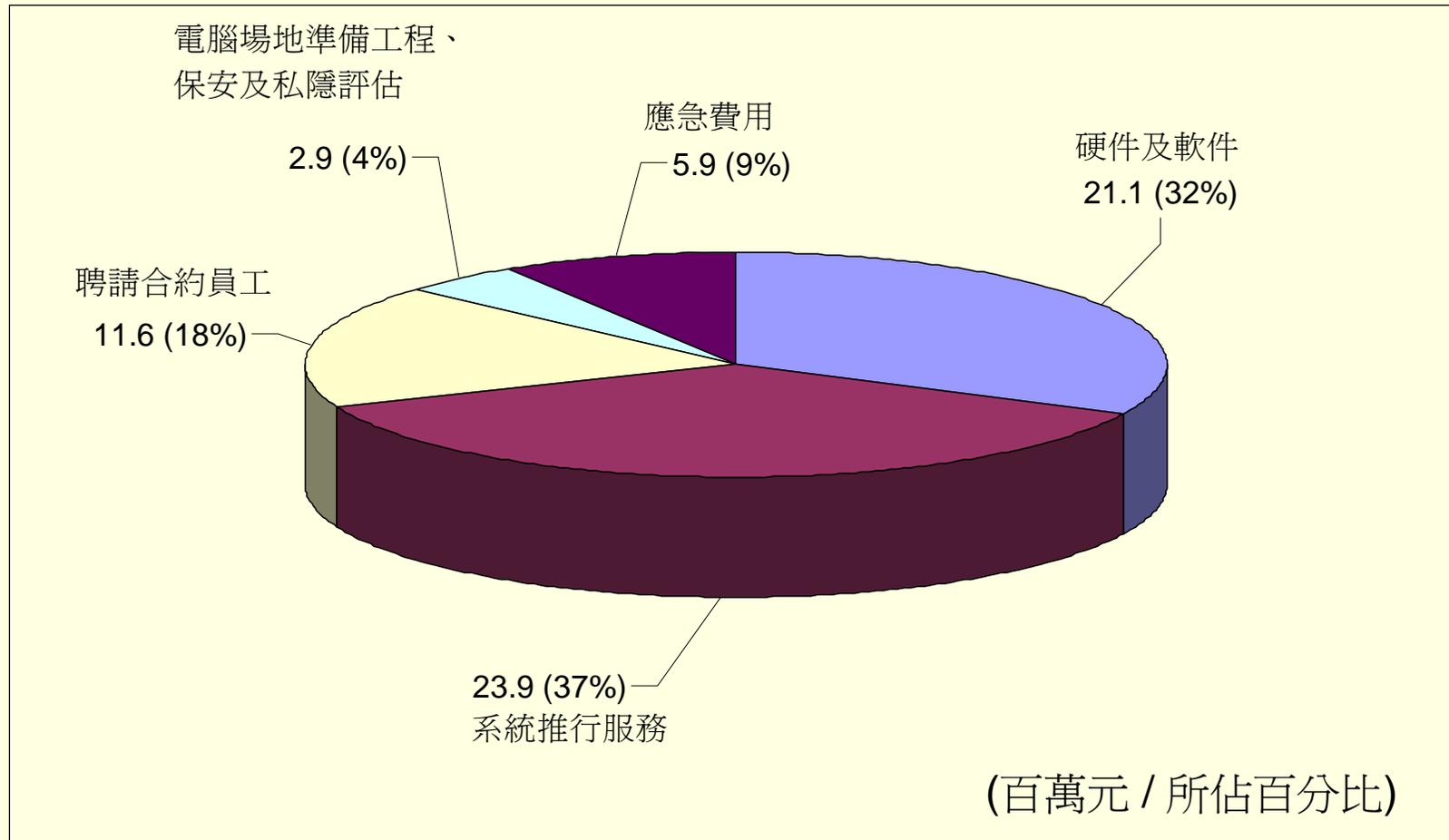
推行綜合系統的開支

- 非經常開支: 8,700萬元
 - 申請撥款: 6,540萬元
 - 人力資源: 2,160萬元

- 經常開支: 1,380萬元
 - 由2016-17年度系統全面推行後開始

非經常開支的分項數字

- 需申請撥款的開支6,540萬元



綜合系統的效益

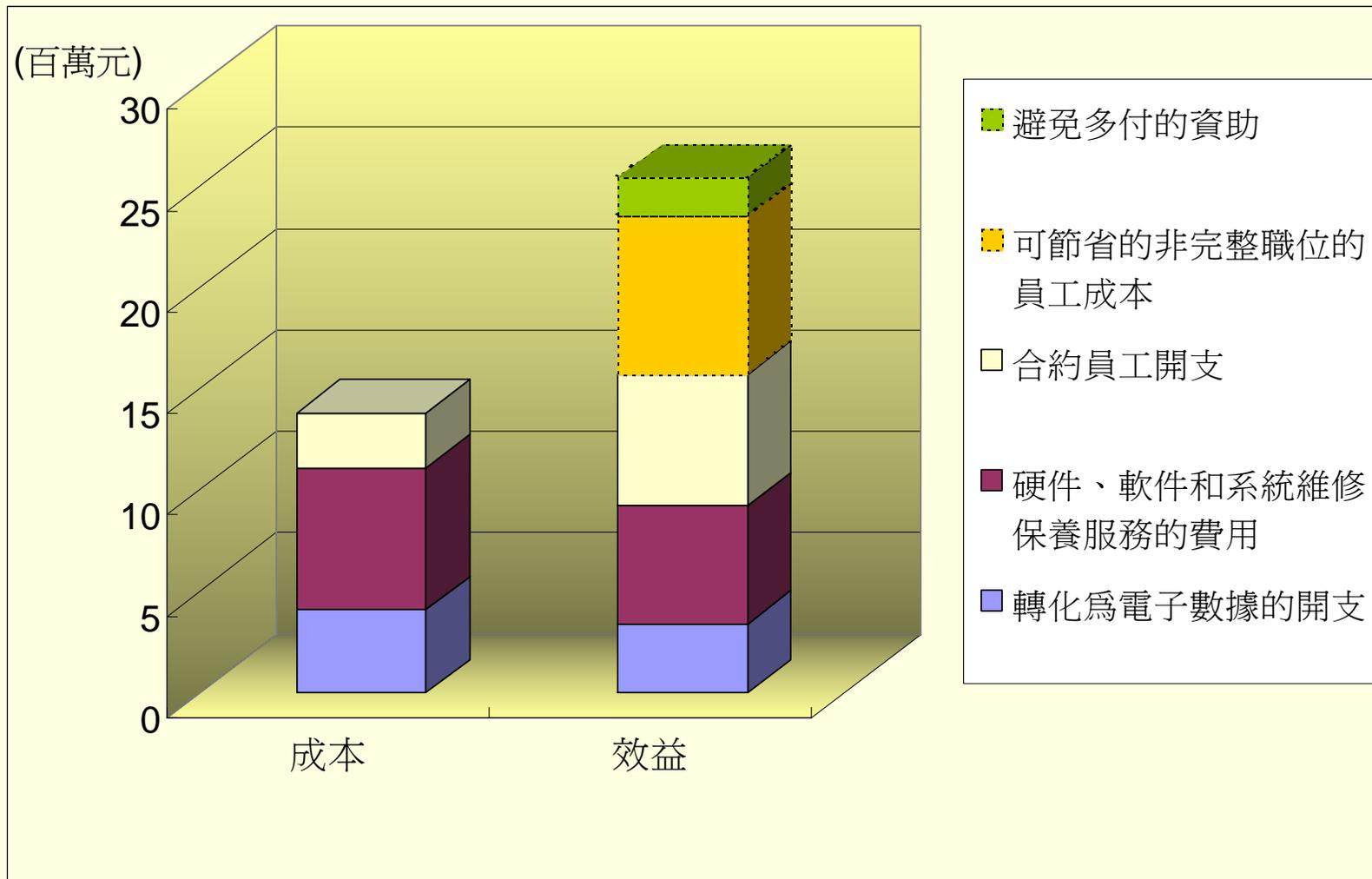
■ 無形的效益

- 提昇公共服務
- 改善效率
- 加強把關職能
- 保持系統穩定和靈活

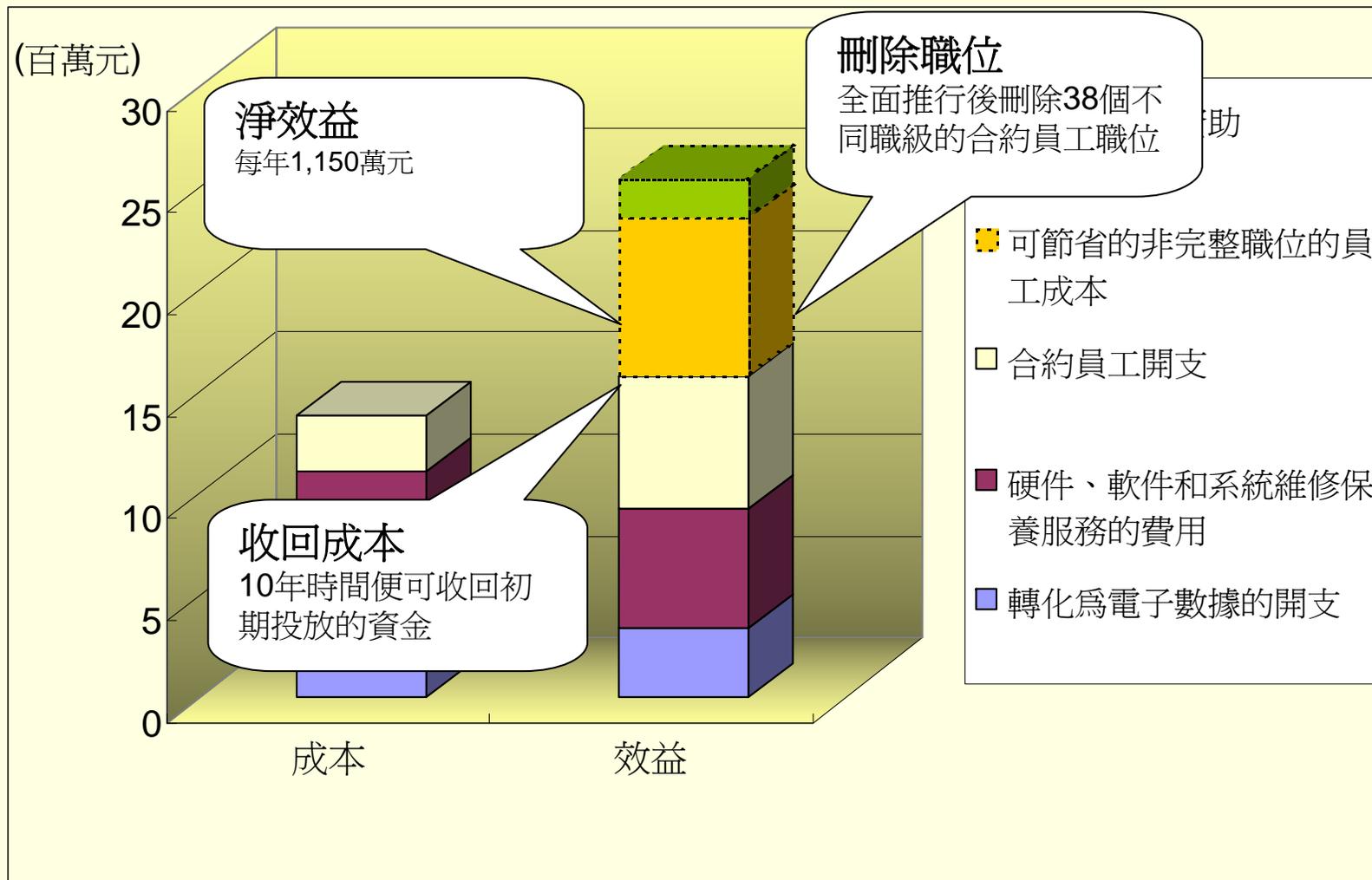
■ 實際的效益

- 由2016-17年度起每年可節省**2,530**萬元
- 約需十年時間便可收回初期投放的資金

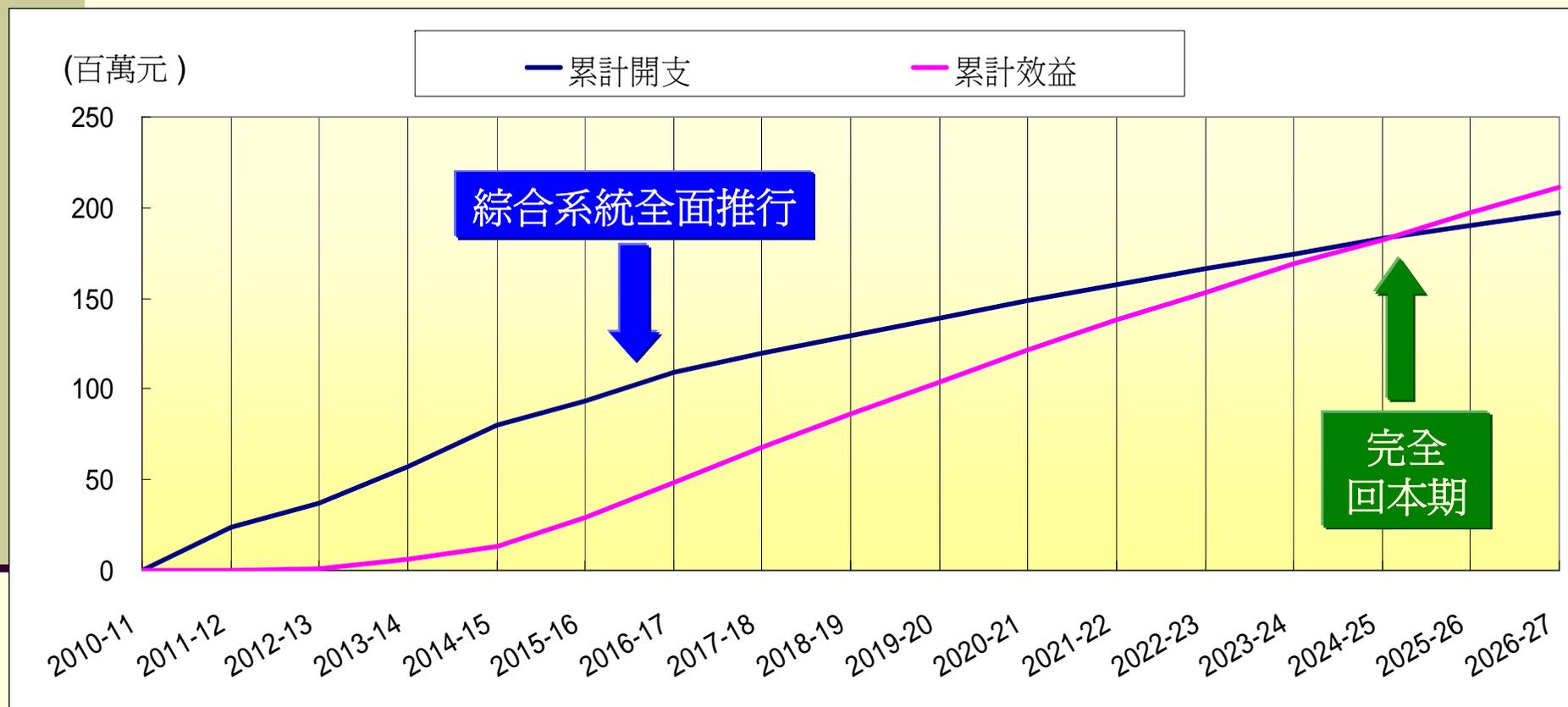
經常開支和經常效益比對



經常開支和經常效益比對



回本期



推行時間表

階段	暫定時間	過渡至綜合系統的資助計劃	有關申請人
招標	2010年4月至 2011年3月	不適用	不適用
第一階段	2011年4月至 2013年1月	只須入息審查，無須資產審查的資助計劃： <ul style="list-style-type: none">• 幼稚園及幼兒中心學費減免計劃• 學前教育學券計劃• 學校書簿津貼計劃• 學生車船津貼計劃• 考試費減免計劃• 毅進計劃• 指定夜間成人教育課程資助計劃• 獎學金計劃	<ul style="list-style-type: none">• 學前教育學童• 中、小學生• 成人學生

推行時間表

階段	暫定時間	過渡至綜合系統的資助計劃	有關申請人
第二階段	2013年2月至 2014年10月	(i) 須經入息及資產審查的資助計劃： <ul style="list-style-type: none">• 資助專上課程學生資助計劃• 專上學生資助計劃 (ii) 免入息審查計劃： <ul style="list-style-type: none">• 全日制大專學生免入息審查貸款計劃• 專上學生免入息審查貸款計劃• 擴展的免入息審查貸款計劃 (iii) 持續進修基金	<ul style="list-style-type: none">• 大專和專上學生• 修讀持續進修課程的人士
第三階段	2014年11月至 2016年1月	<ul style="list-style-type: none">• 所有計劃的電子服務	<ul style="list-style-type: none">• 所有申請人

架構重組時間表

階段	年度	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
推行擬設系統						
第一階段		■				
第二階段			■			
第三階段					■	
架構重組 / 計劃轉用新系統處理						
第 R1 階段		■				
第 R2a 階段			■			
第 R2b 階段					■	

為減低項目的風險，**第二階段**對應的資助計劃會分兩批過渡至新系統

第**R2a**階段: 資助專上課程學生資助計劃和全日制大專學生免入息審查貸款計劃

第**R2b**階段: 專上學生資助計劃、專上學生免入息審查貸款計劃、擴展的免入息審查貸款計劃和持續進修基金