

二零一零年五月十三日

討論文件

立法會

資訊科技及廣播事務委員會

電子政府服務的最新進展

目的

本文件向委員匯報推行電子政府服務的最新進展、為市民帶來的效益，以及闡述我們未來所採取的方針，以鼓勵各決策局和部門(下稱“局／部門”)採用資訊及通訊科技，達到其政策目標。

背景

2. 繼 2008 年數碼 21 資訊科技策略公布後，政府進一步諮詢數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會，定出了下述在開拓新一代公共服務方面期望可達致的成果—

“政府為市民提供所需的服務，過程快捷方便，與最以客為本的商業及志願機構所提供的服務一樣舒適

簡便。政府的優先政策如醫療改革得以透過適當運用全球領先的資訊及通訊科技推行。政府的內部效率，可媲美最具效率的商業機構。通過善用資訊及通訊科技，公共服務的透明度及市民的參與程度均有所提升。”

3. 為確定是否達到提供服務的目標，政府已着手量度用戶對政府提供服務的途徑的滿意度，並與主要的商業機構的用戶滿意度作比較。我們會以此作為主要表現指標，以衡量在達到這個目標方面的進展。

4. 本文件就以下各項向委員匯報推行電子政府計劃的最新進展 -

- 自二零零九年五月向委員匯報至今，我們在推行主要電子政府措施方面所取得的成果；
- 政府資訊科技總監辦公室正在制訂的泛政府資訊科技策略及其主要組成部分；以及
- 即將推行的主要電子政府計劃。

過去一年所取得的成果

5. 去年，我們在推行電子政府計劃方面進展良好。成果包括 -

- 政府一站式入門網站“香港政府一站通”的用戶滿意度繼續維持於高水平，並在設計、服務和無障礙瀏覽功能方面贏得本地有關電子政府服務的獎項¹。我們也在二零一零年三月推出“香港政府一站通”革新版及其流動／無障礙瀏覽版本，以提升用戶體驗和方便他們透過流動設備瀏覽資訊；
- 推行無紙會議試驗計劃；
- 為三個試點部門的用戶和供應商提供更多電子採購措施；
- 成立電子健康記錄統籌處，以助開發電子健康記錄互通系統；
- 開始試行道路貨物資料系統，以便跨境貨車無須在陸路邊境管制站停車辦理清關手續；

¹ 贏取的獎項包括 - (a) 2009 香港資訊及通訊科技獎- “最佳公共服務應用” 銀獎
(b) 無障礙優異網站獎 2009- “卓越獎”
(c) 2009 優秀網站選舉中獲選為- “推介網站”

- 基於羅湖管制站快捷 e-道試驗計劃深受市民歡迎，我們會考慮把這項服務擴展至其他管制站；
- 社會福利服務使用者資訊系統的開發工作經已完成，系統將於二零一零年六月推出，以提供具效益的社會福利服務；
- 政府財務管理資料系統已全面運作；
- 網上申請註冊成立公司和提交公司文件的系統現正開發，以期在二零一零至一一年度推出有關服務；以及
- 為求職人士而設的一站式資訊科技系統的設計工作經已完成，系統將於二零一一年年初推出，為求職人士提供一站式服務。

6. 這些成果的詳情，載於附件 1。

泛政府資訊科技策略

7. 我們的政策目標是維持一個有效率的小政府、為私營機構創造商機、提供着重用戶參與的以民為本服務和連合服務，以及推廣使用綠色資訊及通訊科技。考慮到這些政策目

標，我們認為有數項改革動力，將會影響電子政府服務的發展路向。

- 政府服務的用戶很希望政府能把服務連合，讓他們無須了解政府架構也能使用所需服務；
- 電腦網絡已遍布每個角落，隨着網絡不斷增長和發展，政府有更多機會善用共用系統、基礎設施和資料，從而減低在提升系統方面的成本、時間和環境影響，並加強局／部門之間的協作，更有效率地提供以民為本的連合服務；
- 社交電腦應用工具的使用日趨普及，在社會年輕一輩之間尤其流行。這些平台提供了機會，讓政府更有效地與這羣市民溝通，以推動他們參與制訂政策，並可作為提供有關公共服務的策略的一部分；
以及
- 在減低政府措施所帶來的環境影響方面，資訊及通訊科技所擔演的角色日益重要，例如可令政府減少耗用紙張，以及可減少政府資訊及通訊科技項目的碳足跡。

8. 基於上述考慮，我們正制訂一套泛政府資訊科技策略，以便在資訊科技方面為各局／部門提供整體方向和策略，並定出政府資訊科技總監辦公室或各局／部門負責推行的資訊科技項目。這套策略會處理五個主要範疇的事宜，包括資訊科技投資項目的管治、以資訊科技帶動的業務改革、資料和數據管理、科技結構和基礎設施，以及人力資源。這套策略內，一些項目經已落實，我們會因應主要的改革動力，逐步完善策略。我們的目標是要適時完成第一階段的策略完善工作，以配合有關方面考慮在二零一零至一一年度推出有關計劃。有關這套策略所涵蓋範疇的進一步詳情，載於附件 2。

政府資訊科技總監辦公室即將推行的措施

9. 我們會配合泛政府資訊科技策略推展適當措施，以提高效率、加強合作，並為推行新一代電子政府服務作好準備。

“香港政府一站通”的進一步發展

10. 在本年三月推出的網站革新版，更方便用戶在登入後

辦理所需處理的事宜。下一階段的優化工作是為網站開發個人化版本(“我的政府一站通”)。這個版本更方便市民使用與他們息息相關的服務，並可讓我們向市民提供個人化的建議，介紹一些可能對他們有用的其他服務。到了二零一零年年底，我們會提供個人化的主頁、電子提示及連結通功能，以方便用戶透過綜合帳戶簡易登入使用各類政府網上服務。我們其後會繼續逐步提升各項個人化功能。

11. “香港政府一站通”新推出的流動版本，為透過手機瀏覽資訊的用戶帶來更大方便。不過，這個版本仍未能完全支援用戶進行各項交易，也未能配合智能手機的內置功能，例如相機、全球定位系統、內置記憶體和推送通知。我們建議開發可供下載的“香港政府一站通”手機應用程式，以支援流行智能手機的操作系統，為手機用戶帶來更豐富的體驗。我們期望在本年稍後時間開發首個應用程式，並正研究該應用程式所包含的功能。我們會逐步增添其他功能，並為其他流動設備開發應用程式。為進一步支援流動通訊服務，我們並打算開發共用短訊服務通訊閘和流動付款系統；我們會在二零一零至一一年度內就這些措施開展可行性研究。我

們也會與各局／部門合作，務求令其後端系統能夠簡易連接至流動介面。

12. “香港政府一站通”已設有一條 YouTube 頻道和一個“推特”(Twitter) 帳戶。我們會繼續加以善用社交媒體，以接觸“香港政府一站通”的用戶。

新一代政府通訊基礎設施

13. 為制訂政府新一代通訊基礎設施的發展策略，政府資訊科技總監辦公室在二零零九年完成了一項研究，當中的考慮因素包括業務需要、行業和技術發展，以及就現有政府網絡基建而制訂的過渡安排。研究結論之一，是政府應採用並分階段實施統一通訊及協作服務策略，以應付現代通訊的需求。我們會因應有關建議制訂具體項目或就長遠計劃作進一步研究，並將該等建議納入泛政府資訊科技策略內。我們會在二零一零年年中根據新一代政府通訊基礎設施研究制訂新措施。

14. 為配合就新一代政府通訊基礎設施研究而制訂的措

施，我們還會開發供各局／部門共用的服務，讓他們取得規模經濟效益，並確保用戶有更一致的體驗，以及促進各局／部門之間的協作。我們預計可在二零一零年，就人力資源管理、協作和電子資料管理等方面完成制訂有關架構。有關架構會訂明將提供的共用服務，並會訂立機制，協助各局／部門開發附加系統，以應付他們獨有的需要。

網上參與公共事務

15. 各局／部門和個別政府官員，不時就各項政策措施進行各種活動，以推動公眾於網上參與公共事務，有關活動包括進行網上意見調查、撰寫網誌、透過“臉書”(Facebook)收集意見、參與網上意見交流、設立專題網站和／或討論區以就特定政策諮詢民意、與市民互通電郵，以及進行網上直播。我們正研究外國使用社交媒體工具推動公眾於網上參與公共事務的做法，以作參考。

使用公營機構資訊

16. 政府和公共機構備存和發布大量公營機構資訊，例如

有關交通運輸、天氣，以及地理空間的資訊。不過，資訊的發布形式或條款，很多時都未能方便第三方為資訊增值，例如把有關資訊併合其他資料或透過額外渠道發布。為協助制訂政策架構，以促進社會使用公營機構資訊，我們會在二零一零至一一年度內推行一個試點項目，然後檢討有關情況，並會視乎項目所產生的效益，以制訂更廣泛的政策架構。

部門即將推行的主要措施

17. 在部門層面，許多局／部門都已採用以民為本的模式提供公共服務，而使用電子渠道的情況正日趨普及(見附件3)。一些局／部門也正在推出電子政府措施，以進一步加強其提供公共服務的能力，協助達到所訂的業務目的和政策目標。各局／部門推出的主要措施包括—

- 香港警務處重新發展通用資訊系統及改善資訊科技基礎設施；
- 運輸署交通及事故管理系統；
- 稅務局系統基本設施改善計劃；
- 推行綜合學生資助系統；以及

- 經核實、經認證及可檢索的香港法例電子資料庫。

上述各項措施的詳情載於附件 4。

主要表現指標

18. 就新一代公共服務而言，我們的預期成果是提供快捷和方便的服務，而所提供的服務亦與最以客為本的商業和志願機構所提供的服務一樣舒適簡便。我們已開始直接量度這個預期成果，就用戶對政府提供服務的途徑的滿意度進行調查，並與用戶對主要的私營機構的滿意度作一比較。這項初步調查的受訪者包括個別市民和中小型企业(下稱“中小企”)。

19. 我們從這項調查得出一些初步結論—

- 在使用政府服務方面，互聯網(包括網站和電子郵件)是市民最常用的服務途徑。在過去 12 個月，市民使用的各種服務途徑所佔的比率如下—

互聯網	55%
郵遞	37%
親臨	36%
電話	22%

- 用戶對政府服務途徑的滿意度，可媲美八間用作比較的私營機構在服務滿意度方面的上四分位值。對每種服務途徑均表示非常滿意或滿意的個人受訪者所佔的比率如下—

	政府服務	私營機構服務的上四分位值
所有途徑	69%	67%
互聯網	73%	71%
郵遞	62%	不適用
親臨	65%	57%
電話	63%	67%

- 中小企受訪者的情況相若。不過，透過親臨(61%)和郵遞(47%)途徑者所佔的比率卻遠遠偏高，而透過互聯網(50%)和電話(19%)途徑者所佔的比率卻略為偏低。中小企用戶對政府服務途徑的滿意度，雖與私

營機構的服務滿意度的上四分位值相若，但見略為偏低，而並非如個人用戶的情況般，對政府服務途徑的滿意度，略高於私營機構的服務滿意度的上四分位值。

20. 在與數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會轄下的電子政府服務專責小組檢討初步調查結果後，我們建議因應下列考慮因素以改良調查方法—

- 須增加樣本數目，以便得出有意義的數據，從而反映用戶對較少用服務的滿意度
- 須評估那些滿意現時所使用服務途徑的用戶會否因遇到困難而沒有選用他們更屬意的服務途徑
- 須考慮應否就各部門與其最相近的私營機構進行比較

21. 我們擬在本財政年度採用經改良的方法完成有關調查。與此同時，我們會與各局／部門討論初步調查結果，並找出可改善其電子政府服務的方法。

22. 此外，我們已進行另一項調查²，以評估市民對“香港政府一站通”的滿意度。一些重要的調查結果如下-

- (a) “香港政府一站通”網上服務用戶普遍表示滿意(85%非常滿意／滿意)我們的服務；
- (b) 在過去三個月，互聯網用戶對“香港政府一站通”的認知(83%)及使用率(62%)頗高³；
- (c) 網上銀行服務和航空公司網站的用戶普遍表示“香港政府一站通”的版面設計較私營機構網站清晰；
以及
- (d) 在內容分類方面，較多用戶認為“香港政府一站通”較網上銀行網站和航空公司網站優勝。

推行電子政府服務的資訊科技開支

23. 我們已在基本工程儲備基金項下預留 14.461 億港元，以供在二零一零至一一年度推行政府資訊科技計劃。我們預計業界會覓得許多新的商機(見附件 5)。

² 這項調查是在二零一零年三月推出“香港政府一站通”革新版之前進行。

³ 在過去三個月，互聯網用戶每星期用於上網的時間一般約為 14 小時，主要是在家中上網，其次是在辦公室或學校上網。68%(特別是 15 至 34 歲者)通常每天都會上網。

總結

24. 政府會繼續致力透過資訊科技改革和連合內部程序，以達到數碼 21 資訊科技策略所訂的目標和預期成果。我們會繼續每年定期向委員匯報電子政府計劃的最新進展和成果。

商務及經濟發展局

政府資訊科技總監辦公室

二零一零年五月

去年取得的成果

“香港政府一站通”

二零零九年十一月至二零一零年二月進行的用戶滿意度調查顯示，經常使用“香港政府一站通”的用戶數目日益增加(見附錄 1-A 至 1-C)。超過 80%受訪者認為，“香港政府一站通”資料豐富，能讓他們尋得所需資料。此外，約 80%受訪者認為，“香港政府一站通”的版面設計和資訊分類，可媲美一些主要商業機構網站。

2. 在以往的用戶滿意度調查中，市民曾對“香港政府一站通”的外觀與風格提出意見。為此，我們已在二零一零年三月推出“香港政府一站通”革新版，以提升用戶體驗，並更方便快捷地為他們提供所需服務。我們已引入一些嶄新功能，包括智能選項表、以目標為本方式處理資訊、個人化色彩設定、“香港政府一站通”分享功能，以及政府表格。我們還加強了網上更改地址服務，以涵蓋更多局／部門和非政府機構。

3. 鑑於越來越多用戶使用流動上網服務，我們也在二零一零年三月推出新的流動／無障礙瀏覽版本“一 Click 即上香港政府一站通手機版”。這個版本不僅包含“香港政府一站通”的全部內容，還能讓用戶在主要的流動設備上一按便可閱覽動態資料和觀看政府短片。流動／無障礙瀏覽版本所顯示的內容，不論在大小或格式方面，均是最合適的，讓用戶隨時隨地透過流動設備瀏覽公共資訊。此版本也同時顧及視障用戶的特別需要。

無紙會議試驗計劃

4. 自二零零九年十月起，政府資訊科技總監辦公室推出了一項試驗計劃，鼓勵政府內部採用嶄新的無紙會議方案，以無紙方式更有效率地舉行會議。透過減少用紙，計劃亦同時推廣以環保方式交流資訊。各決策局／辦公室亦已着手策劃和安排逐步推行這項措施。

電子採購

5. 繼採購入門網站於二零零八年六月推出後，其餘的電子採購措施，包括內部工作流程電子化、電子採購目錄和電子報價，亦已自二零零九年九月起，在試點部門(即政府資訊科技總監辦公室、入境事務處和環境保護署)和供應商逐步推行。

6. 我們預期，電子採購措施會有助改善採購工作、精簡採購工作流程，以及鼓勵供應商社羣採用電子商貿。電子採購試點計劃於二零一零年上半年全面推行後，我們會於二零一零年下半年與三個試點部門和相關持份者共同檢討計劃的成效，並就其未來路向提出建議。

電子健康記錄

7. 政府致力發展一套全港性、以病人為本的電子健康記錄系統，當中的個人記錄由病人管有。病人的參與純屬自願。公營和私營界別的醫護人員，都必須在病人的訂明及知情同意下，才可互通病人的醫療記錄。作為醫療改革的重要

基礎設施，電子健康記錄系統提供一個平台，讓基層醫療醫生以至醫院所提供不同層面的醫療服務能更緊密協作，互相配合，從而促進對病人的醫療服務的連貫性及效率。

8. 二零零九年七月，立法會財務委員會批准開立為數7.02億元的承擔額，以便在二零零九／一零至二零一三／一四年度，推行第一階段全港性、以病人為本的電子健康記錄計劃；食物及衛生局也在其轄下成立電子健康記錄統籌處，負責倡導和統籌電子健康記錄計劃的開發。該統籌處由醫院管理局(下稱“醫管局”)提供技術支援，並由電子健康記錄計劃督導委員會⁴督導，電子健康記錄互通督導委員會及其轄下工作小組⁵則負責提供指引。

9. 第一階段電子健康記錄計劃的目標為 -

- (a) 在二零一三至一四年度建立電子健康記錄互通平台，連接所有公營醫院和參與計劃的私家醫院，作為重要的醫療基礎設施；

⁴ 電子健康記錄計劃督導委員會的成員來自食物及衛生局、衛生署、效率促進組、政府資訊科技總監辦公室、醫管局，以及其他相關的局／部門。

⁵ 電子健康記錄互通督導委員會及其轄下工作小組的成員來自公私營機構的持份者。

- (b) 確保市場上能夠提供連接至電子健康記錄互通平台的電子醫療／電子病歷系統或其他健康資訊系統；以及
- (c) 在電子健康記錄互通系統啓用前制訂有關的法律架構，以保障資料私隱和資訊保安。

10. 為簡化病人參加公私營醫療合作－醫療病歷互聯試驗計劃⁶(下稱“病歷互聯計劃”)的手續，並加強資訊保安和提高資料準確度，我們計劃由二零一零年第三季起，在病人登記程序中使用香港智能身份證的卡面資料。截至二零一零年四月十五日，超過 89 000 名病人已登記參與病歷互聯計劃。病人使用香港智能身份證作登記的安排，純屬自願性質。

11. 電子健康記錄統籌處會在二零一零至一一年度，就自願參與、授權、查閱記錄所需取得的同意、保障電子健康記錄資料私隱和資訊保安所需的長遠法律架構等事宜，諮詢有關專業人士、持份者和公眾。

⁶ 病歷互聯計劃由醫管局制訂和營運。在電子健康記錄互通督導委員會支持下，這項計劃於二零零八年得以擴展，以助開發電子健康記錄互通系統。計劃允許獲正式授權的醫療服務提供者在取得病人的同意和授權密碼後，查閱該病人存放在醫管局的醫療記錄。

使用智能身份證於長者醫療券計劃

12. 長者醫療券試驗計劃已於二零零九年一月一日推出。截至二零一零年四月十八日，超過 2 600 名醫療服務提供者登記參與計劃，而衛生署亦已處理逾 560 000 宗醫療券申領。為進一步簡化程序和方便長者，政府會視乎技術可行性，利用香港智能身份證晶片的“卡面資料功能”作登記和申領使用長者醫療券的用途。

道路貨物資料系統

13. 道路貨物資料系統的建立，是要確保香港能配合國際、區域及國家邁向電子清關的發展，以加強香港作為國際貿易中心的競爭力。

14. 香港海關(下稱“海關”)在二零一零年三月開始試行道路貨物資料系統。該系統向業界提供電子服務，讓業界在貨物經貨車運進或運出香港前，向海關提交電子預報貨物資料以便進行陸路貨物清關，並可讓海關預先進行風險評估。因此，除了被選定須予檢查的貨車外，所有跨境貨車無須在陸

路邊境管制站停車辦理清關手續。跨境貨物的運送亦可因而加快。

羅湖管制站快捷 e-道試驗計劃

15. 入境事務處(下稱“入境處”)於二零零九年三月三日推出試驗計劃以來，市民的反應熱烈，與現有的 e-道相比，平均過關時間由 12 秒縮短至 8 秒。現時，羅湖管制站共設有 20 條快捷 e-道。截至二零一零年四月十五日，約有 105 萬名香港居民已登記使用這項服務，而利用快捷 e-道過關的旅客則逾 2 120 萬人次。鑑於試驗計劃廣受市民歡迎，入境處擬在羅湖管制站裝設更多快捷 e-道，並考慮把這項服務擴展至其他管制站。

服務使用者資訊系統

16. 爲了向服務使用者提供更妥善和有效的服務，社會福利署(下稱“社署”)正建立服務使用者資訊系統，並將於二零一零年六月推出。該系統將個案管理程序自動化和簡化，並收集和共用社署服務使用者的資訊，作爲服務營運、管理和

規劃的用途。該系統可為個案工作者盡量提供所需資訊，以便適時地制訂服務計劃、介入和提供服務；亦會提供有用的管理資料作規劃服務的用途，例如追蹤日益增加的虐兒和疏忽照顧兒童個案，讓社署能分配充足的資源，提供預防和介入服務。

政府財務管理資料系統

17. 政府財務管理資料系統為各局／部門共約 5 400 名用戶提供服務，讓用戶更有效率地執行各項政府會計及財務管理工作，並在充分掌握資訊後作出決策，以及編製年度現金制和應計制會計財務報告。該系統的所有模組已於二零零九年八月推出。

網上申請註冊成立公司和提交公司文件

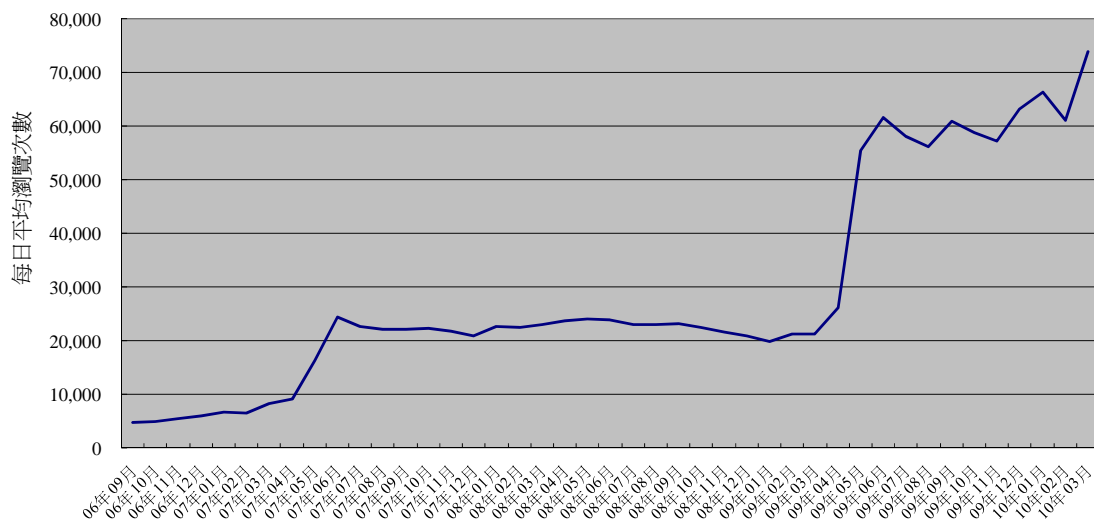
18. 公司註冊處正在開發公司註冊處綜合資訊系統第二階段。該階段的系統將於二零一零至一一年度投入運作。業界可經網上申請註冊成立公司和提交公司文件，而該系統也為商界提供一站式公司註冊及商業登記服務。這項一站式電

子服務推出後，公司註冊及商業登記所需的時間，將由四個工作天縮減至少於一天。除了提高註冊成立公司和文件提交服務的效率和透明度外，該系統還提供新的服務，有助締造更有利營商的環境，從而提升香港的整體競爭力，方便各界人士在港創業。

為協助求職人士而設立的一站式資訊科技系統

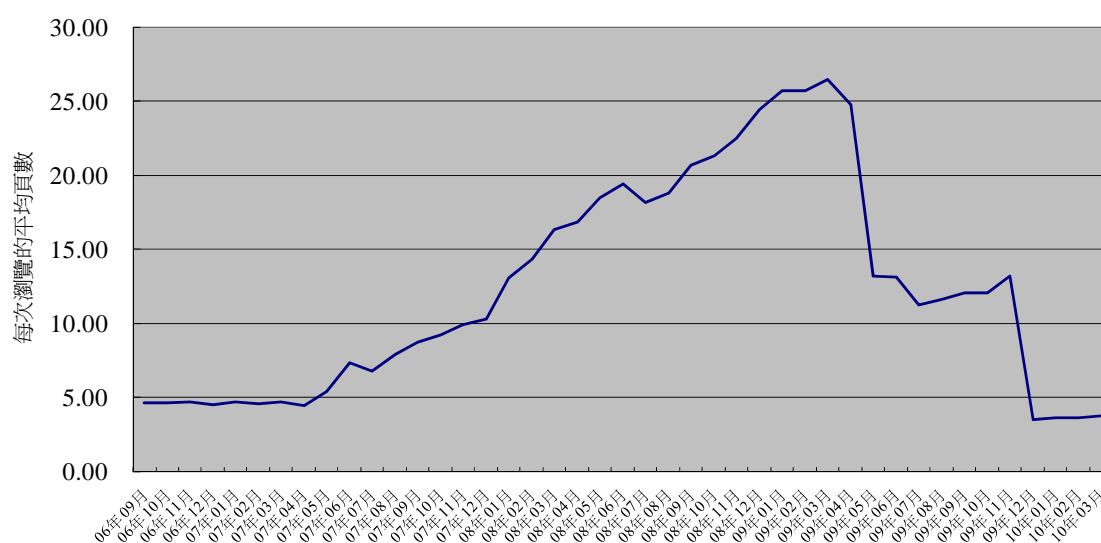
19. 二零零九至一零年《施政報告》公布，勞工處將在天水圍以先導形式設立一站式就業及培訓中心。該處為此會設立資訊科技系統，以支援中心的個案管理工作。該系統可讓勞工處、社署、僱員再培訓局和相關的非政府機構互通資訊，以協助有關方面為求職人士提供一站式就業及培訓／再培訓服務。預計該系統會於二零一一年年初中心啓用後推出。

二零零六年九月(開始試行)至二零一零年三月⁷期間“香港政府一站通”每日平均瀏覽次數的趨勢



⁷ 自使用新的網絡分析工具後，我們已採用不同的準則，以蒐集有關登入網站的統計數據。現行的統計數據蒐集機制較為精確，因為該機制可從個別工作站，而非個別網絡伺服器蒐集統計數據。因此，瀏覽網站的人數出現激增情況。

二零零六年九月(開始試行)至二零一零年三月⁸期間“香港政府一站通”每次瀏覽的平均頁數趨勢



⁸ 自使用新的網絡分析工具後，我們已採用不同的準則，以蒐集有關登入網站的統計數據。現行的統計數據蒐集機制較為精確，因為該機制不會把不經人手的網絡流量（例如搜尋器所產生的瀏覽頁數）計算在內。此外，“香港政府一站通”革新版在二零一零年三月底推出後，我們預計，“香港政府一站通”的瀏覽頁數將會進一步下降，因為訪客可利用智能選項表，透過較少頁面便可瀏覽他們所需的資訊及服務，令每次瀏覽的平均頁數下降。

附錄 1-C

二零零六年至二零零九年期間“香港政府一站通”的用戶滿意度調查

主要指標	2006	2007	2008	2009
喜歡“香港政府一站通”的受訪者	83%	87%	87%	85%
表示會在日後使用“香港政府一站通”的受訪者	91%	95%	94%	94%

泛政府資訊科技策略的主要範疇

資訊科技投資項目的管治

為確保資訊科技投資項目與政府政策／部門目標相符，我們會充分利用新的市場作業模式(例如按次使用收費的業務模式)的好處，建立全面的管理架構，以便政府就資訊科技投資項目作出決定，確保該等項目的質素，並衡量該等項目的影響和主要果效。

以資訊科技帶動的業務改革

2. 為提高電子服務的效率和質素，並確保用戶有更佳體驗，政府資訊科技總監辦公室已制訂有助政府促進連合內部程序和提供共用服務的計劃。我們會根據現行措施(例如無紙會議試驗計劃和電子採購試點計劃)所得的經驗，繼續為整個政府制訂和推行相若措施。在此過程中，政府亦可在綠化環境和減少碳足跡方面樹立榜樣，透過有效善用電腦資源和資訊及通訊科技服務，把對環境造成的影響減至最少。

資料和數據管理

3. 電子資料管理是業務流程的重要一環，可確保正式記錄得以保存，並確保資料可供隨時使用，以便執行日常工作、分享知識和協助決策。政府資訊科技總監辦公室已聯同其他四個局／部門，即商務及經濟發展局通訊及科技科、渠務署、法律援助署和差餉物業估價署，因應保安、隱私和資料保護等方面的規定，共同制訂部門電子資料管理策略，以期在二零一零年下半年制訂架構，在政府內更廣泛推行電子資料管理。

4. 我們還會評估基礎設施、技術發展和用戶行爲等方面的轉變對政府資訊保安全管理架構可能產生的影響。此舉不單可進一步保障政府的資訊資產，以防出現遺失、濫用、洩漏、損壞或無法使用的情況，還可加強市民對採用電子政府服務的信心。

科技結構和基礎設施

5. 政府如能適當地運用科技，對改善新服務的質素、確

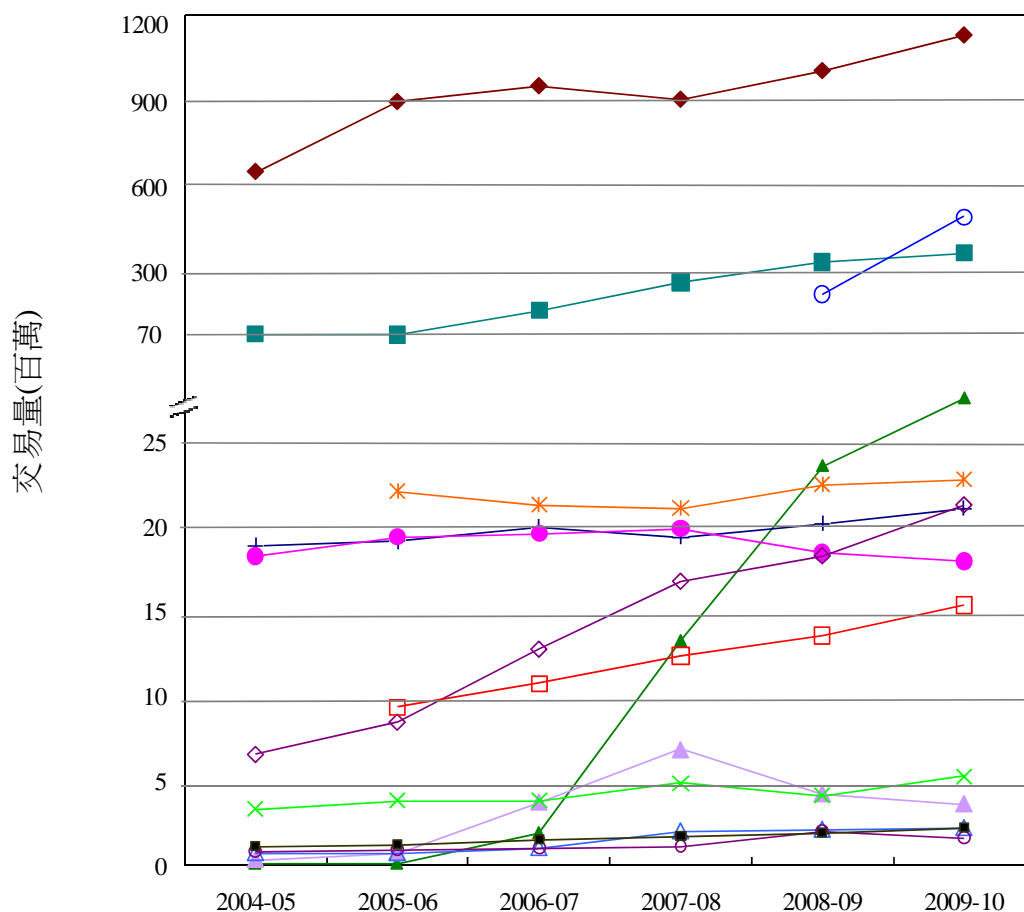
定保安／監控、提高效率和保障投資，起着關鍵作用。鑑於雲端運算等技術發展一日千里，加上用戶的期望不斷提高，我們有需要繼續進行檢討和評估，提供可互通共用的基礎設施，以助政府推行新政策和計劃。我們的目標是使不同的平台(例如政府與政府、政府與企業、政府與市民等)能互通之餘，也同時確保政府的系統結構穩妥完整。

人力資源

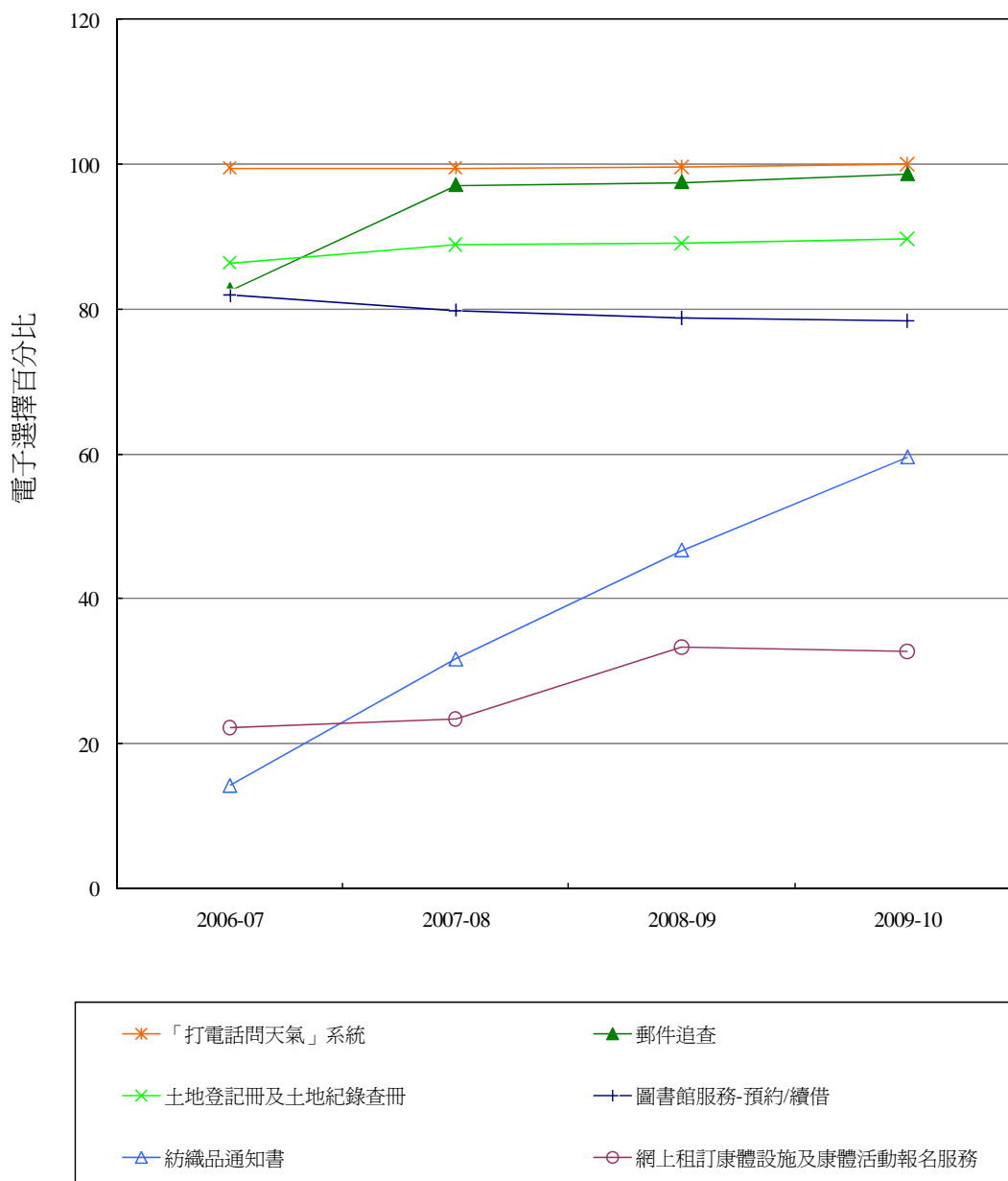
6. 要成功推行泛政府資訊科技策略，政府須擁有一支可持續發展和卓越的資訊科技隊伍，透過善用資訊及通訊科技，令政府和社會受惠。政府資訊科技總監辦公室已制訂持續專業發展程序，協助員工了解和發揮本身才能，從而提升競爭力，應付未來的挑戰。根據政府資訊科技技能架構和政府資訊科技專業隊伍關鍵能力架構而制訂的持續專業發展程序，旨在協助政府資訊科技專業人員確定所須具備的技能和所須達到的技術水平、了解自己的強項和弱點，並確定技術差距及個人和事業發展方面的需要。我們也已着手為政府資訊科技專業人員建立專業實務社羣，以制訂良好作業模式，另又建立業務領域社羣，以便資訊科技專業人員與用戶

代表就特定業務和政策領域的資訊科技應用事宜，交流有關知識和專業意見。

A. 二零零四／零五年度至二零零九／一零年度期間受歡迎電子服務的用量統計(電子交易量)



B. 二零零六／零七年度至二零零九／一零年度期間受歡迎電子服務的用量統計(電子服務選擇佔整體服務選擇的比率)⁹



⁹ 圖表 B 所示的受歡迎電子服務是指圖表 A 中既可經電子途徑又可經其他途徑提供的服務。

部門即將推行的主要措施

香港警務處重新發展通用資訊系統及改善資訊科技基礎設施

香港警務處(下稱“警務處”)將開發新一代通用資訊系統(現有系統在一九九七年推出)。新系統為每間警署提供支援，並可在整個案件周期，即由接獲市民舉報，以至調查、拘留、定罪及案件完結的整段期間，迅速提供服務。新系統也會就非生命受威脅案件加強提供電子服務。新系統預計在二零一五年啓用。

2. 除了開發通用資訊系統外，警務處還會透過虛擬科技改善現有資訊科技基礎設施，以應付新的業務挑戰。經改善的基礎設施可支援數據集中的結構，讓警務處更有效地管理伺服器、進行使用者接達控制和應用程式更改控制，從而改善警務處的資料管理及取用情況，並提升行動機動性和效率，以及減低洩漏資料的風險。此外，經改善的基礎設施還會提供共用平台，以整合應用程式、儲存資料和統一用戶界面，使用戶更感方便。

為運輸署配備交通及事故管理系統

3. 運輸署計劃裝置交通及事故管理系統，以便作出更有效及快捷的交通與事故管理，從而把交通影響和對道路使用者及公眾所造成的不便減至最少。該系統會整合各項現有的事故管理程序，包括偵測、確認、監察、影響分析、應變措施和資訊發放，並使這些程序自動化。運輸署將於二零一零年第二季就建議諮詢交通事務委員會，並計劃於二零一零至一一年度向財務委員會申請撥款批准。

稅務局系統基本設施改善計劃

4. 為了維持一個安全可靠的資訊系統以切合運作上的需求，稅務局將提升資訊科技基本設施，利用新科技和更靈活開放的結構改善電腦系統的效率，以確保能繼續如常運作及應付日益增加的工作量和快速變化的營運環境。經提升的系統將可改善於“香港政府一站通”「稅務易」服務的可用性，使稅務局因日常系統整理和備份而中斷查詢評稅通知書網上服務的時間，由目前的每天四小時縮短至每天一小時。

推行綜合學生資助系統

5. 為改善各項學生資助計劃的營運和管理，學生資助辦事處將在二零一一年至二零一六年，分三個階段推行綜合學生資助系統。新系統可為各功能單位提供整合的功能和新設的進階功能，以期在輸入申請資料、處理申請、安排付款和管理貸款帳戶等方面，加強管理各項學生資助計劃及獎學金計劃。該系統還可支援“香港政府一站通”，為公眾提供嶄新和便捷的電子服務，讓申請人在網上提交申請、查詢申請進度和管理貸款帳戶。此外，新系統在容量和處理能力方面，均已為未來發展作好準備，可支援日後可能推出的新計劃和對現有計劃的加強措施。

經核實、經認證及可檢索的香港法例電子資料庫

6. 律政司將建立一個經核實、經認證及可檢索的香港法例電子資料庫(下稱“資料庫”)。新系統可改善編訂法例的工作流程、準確性和適時性，讓律政司能備存一個具有法律地位的資料庫。新系統也會為公眾提供既免費又方便的電子服務，讓他們在網上閱覽具有法律地位、資料準確和適時更新

的香港法例，大大提升了律政司和政府的形象。此舉既符合律政司推動香港成爲區域性的法律服務和爭議解決中心的抱負，也與政府銳意把香港發展爲領先數碼城市的政策一致。該系統預計在二零一四年和二零一五年分兩個階段實施。

外發已獲准的資訊科技項目¹⁰

	2008-09 (實際)	2009-10 (修訂預算)	2010-11 (預算／目標)
外發工作的 總值 (百萬元)	912.9 (佔所進行 工作總值的 96.0%)	1,173.8 (佔所進行 工作總值的 94.4%)	964.1 (佔所進行 工作總值的 66.7% ¹¹)
所進行工作的 總值 (百萬元)	951.2	1,242.8	1,446.1

¹⁰ 所進行工作的總值是按基本工程儲備基金總目 710 - 電腦化計劃項下撥款計算。除此以外，政府用於資訊科技的支出還包括經常開支(例如員工開支)、在其他撥款總目(例如總目 708 - 非經常資助金及主要系統設備、分目 603 - 機器、車輛及設備和分目 700 - 一般非經常開支)項下涉及資訊科技項目的非經常開支、學校在電腦化方面的開支，以及房屋委員會／房屋署和醫院管理局在資訊科技方面的開支。

¹¹ 這個“2/3”的比例，是我們最初把外發政策納入 1998 年數碼 21 資訊科技策略時所訂立的最低目標。