

二零一二年六月十一日

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，並闡述我們的措施，以協助各決策局和部門（下稱「局／部門」）更廣泛和更妥善採用資訊科技¹，落實其政策目標和措施。

背景

2. 政府在數碼 21 資訊科技策略內定出發展新一代公共服務的目標。透過在政府部門內及部門之間進行業務程序自動化、整合和重組，我們在提升公共服務效率和成效方面已取得良好進展。本文件檢視過去一年電子政府服務的進展，並闡述一些即將推行的主要措施。

¹在本文件，資訊科技一詞可引伸解作資訊及通訊科技。

上次匯報至今的工作進展

3. 政府已採用以民為本的模式提供公共服務，而電子政府服務的使用量亦有顯著增長。根據最近一項內部調查，各局／部門提供的電子服務整體使用量較去年為高，增幅超過 60%。例如，在二零一一年，香港天文台網站的瀏覽人次達 62 億，是二零一零年的 3.4 倍。屬交易性質的電子服務方面，香港郵政的「郵件追查」服務使用量亦比去年增加一倍。**附件 A** 展示了最受歡迎電子服務的使用量。我們每年都就「香港政府一站通」(政府一站式入門網站)進行用戶滿意度調查。過去數年，有約 70% 至 80% 受訪者表示喜歡「香港政府一站通」，證明市民一直都對我們持續進行的工作表示認同。此外，「香港政府一站通」亦備受國際認可，除了在「2011 年互動媒體大獎」中獲頒最高榮譽的「最優秀網站(政府類別)」獎外，還連續兩年(二零一零和二零一一年)獲萬維網推廣協會頒發「傑出網站(政府類別)」獎。

4. 我們在推行不同的電子政府措施方面也取得進展。《2011-12 施政報告》公布了雲端運算措施後，政府資訊科技總監辦公室(下稱「辦公室」)已設立了公共雲端服務採購機制，以便各局／部門在市場上採購最切合本身業務需要的公共雲端服務。我們已於政府中央電腦中心

成功構建雲端虛擬系統平台，讓各局／部門盡量共用資源，從而締造更綠色的環境。我們亦已完成電子採購計劃的檢討工作，並於四月中向委員匯報未來在各局／部門廣泛推行電子採購的計劃。在公共資料再用方面，市面上至少有 13 個流動應用程式使用試驗計劃所提供的數據集。該試驗計劃廣受大眾歡迎。例如，交通情況快拍圖像的每天下載量高達 70 萬次，是擴展這項措施的有力理據。許多局／部門去年在推行電子政府服務上亦取得良好進展。例如，公司註冊處開發了全日 24 小時運作的「註冊易」網站，提供電子成立公司暨商業登記服務，有助香港成為世上最有利營商的地方之一。有關進度詳情載於 **附件 B**。

5. 因應流動裝置日漸普及，15 個局／部門已開發流動應用程式，22 個局／部門則開發了流動網站，作為額外的電子渠道向市民提供服務。市面上已有機構使用公共資料數據集來開發流動應用程式，以提供可透過流動設備使用的公共服務。為進一步提升網頁的無障礙程度，方便殘疾人士瀏覽使用網上資訊和服務，政府將於二零一三年一月前提升各部門網站，使網站符合國際無障礙網頁指引所訂的較高標準。

即將推行的主要措施

中央統籌措施

政府數據中心服務安排

6. 我們已委聘顧問進行研究，以探討各局／部門在數據中心方面的現況及未來需要，為政府數據中心服務的長遠發展及安排制訂藍圖。該項研究的目的，是為政府數據中心服務制訂最適合的安排，包括外判服務、應用雲端運算、建立新的政府數據中心，以及把部分政府數據中心合併(現時由不同局／部門管理的政府數據中心共有 25 個)。我們亦會研究興建新一代數據中心，以應付政府內部系統託管服務的長遠需求。為此，我們會在本年年底前就數據中心服務安排制訂藍圖，以配合增長需求和更有效地使用能源，從而支援綠色資訊科技的應用。

為電子政府服務提供新的系統託管基建設施

7. 辦公室會運用財務委員會於去年四月批出的撥款，繼續開發新的電子政府基建服務平台，為各類電子政府應用系統提供託管服務。新的系統託管基建會提供額外託管容量，以支援約 100 項新服務，並會以符合能源效益的方式重新提供資源，供現有的 118 項電子政府

服務使用。該系統託管平台將由二零一三年年中起，逐步提升託管容量以支援新服務，而整項基建將於二零一五年三月前落成。

構建政府雲端平台

8. 為以更靈活和更具成本效益的方式提供電子政府服務，我們致力在二零一二年年底批出構建政府雲端平台的合約，並於二零一三年年初展開構建工作。政府雲端平台將提供基礎設施服務，以支援開發供各局／部門共用的電子政府服務，包括電子資料管理及電子採購，並為這些共用電子政府服務提供託管支援。我們將於二零一三年年底前推出政府雲端平台。

電子資料管理

9. 辦公室於二零一一年五月向各局／部門公布政府電子資料管理策略及架構。該策略及架構旨在為各局／部門提供指引，以便他們制訂其電子資料管理策略，並推動他們落實有關策略，從而令內容、檔案及知識管理更臻完善。我們正在開發協同工作間和電子檔案保管方案等共用服務，以方便各局／部門推行電子資料管理。我們已於六月推出共用的協同工作間，並將在二零一三年年中推出電子檔案保管服務。當政府雲端平台在二零一三年年底前推出後，這些共用服

務便可藉該平台推展至更多的局／部門。

「我的政府一站通」網站的流動及無障礙瀏覽版本

10. 政府一站式入門網站的個人化版本「我的政府一站通」在二零一零年十二月推出以來，網站的帳戶數目持續增長，在去年十二月達到 62 000 個，到了二零一二年五月，則增至 94 000 個。除了增加網站的功能、特色和資訊外，我們將於二零一三年年底前開發「我的政府一站通」網站的流動及無障礙瀏覽版本。

可透過流動裝置使用的公共服務

11. 除了個別部門繼續致力開發更多流動應用程式外，辦公室將於二零一二年下半年推出三個跨部門流動應用程式，即

- (a) 政府通知應用程式，
- (b) 政府應用程式下載平台，以及
- (c) 政府活動搜尋應用程式，

以加強政府與市民的溝通，並讓市民可更方便和安全地下載政府流動應用程式。

公共資料增值再用

12. 有見二零一一年三月推出的公共資料試驗計劃(包括實時交通資料和公共設施的地理參考數據)反應熱烈，我們將逐步提供更多公共資料作增值再用，並計劃於短期內開放以下數據集：

- (a) 社會福利署、食物環境衛生署及民政事務總署所備存的認可慈善籌款活動資料；
- (b) 香港天文台的天氣及氣候數據；以及
- (c) 環境保護署的空氣污染指數。

部門的主要措施

教育局

13. 教育局會運用財務委員會於四月批出的撥款，於二零一二年至二零一六年在新的資訊科技基礎設施上，把現有的教育資訊系統重新開發為一套綜合電腦系統，讓該局更快捷和有效地執行其職務，以應付香港的教育需求。教育資訊系統的新資訊科技基礎設施可確保現

有系統服務得以持續，並可提升能力以支援未來對服務增長及改善服務的需求。新系統可提供統一平台和中央數據庫，儲存學生、教師和學校的資料，並支援教育局的運作、行政和管理程序。

食物及衛生局

14. 以病人為本的全港性電子健康記錄互通系統計劃的第一階段開發工作現正進行。政府在推行電子健康記錄計劃時，對資料私隱和系統保安極為重視。為此，食物及衛生局於二零一一年十二月就電子健康記錄互通的法律、私隱及保安框架展開為期兩個月的公眾諮詢。該局收到超過 110 份回應，現正分析收集到的意見。電子健康記錄互通系統的首階段私隱影響評估已經展開，將於二零一二年年中前完成。待相關法例於二零一四年制定後，電子健康記錄互通系統預計可於同年推出。

入境事務處

15. 入境事務處一直都是策略性地應用資訊科技，以支援其不斷轉變的業務運作和應付未來的服務需求。二零一零年九月，入境事務處完成第三代資訊系統策略檢討，為未來十年制訂了一套有系統地推行資訊科技項目的計劃。現時，該計劃的首個項目(即新資訊科技基建

設施)已完成可行性研究。新資訊科技基礎設施是第三代資訊系統策略所有項目的基礎，財務委員會已於二零一一年十二月批出一筆為數8.62億元的承擔額推行這個項目。新的基礎設施將於二零一四年年中前落成。

社會福利署

16. 社會福利署致力為香港市民建設一個互相關懷的社會，使人人能自立自主、自尊自信、和諧共處和幸福快樂。該署現正更換已使用超過十年的社會保障電腦系統。第二代社會保障電腦系統能為處理申請和覆檢個案提供更完善的聯機支援服務，從而為服務使用者提供更佳的服務。第二代系統還可讓市民以電子方式提交申請，以及初步查核自己是否符合申請資格，令社會保障服務更易於使用。該署計劃由二零一三年年底至二零一四年年初，分三個階段推出系統。

總結

17. 我們會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。我們會繼續按年向委員匯報最新進展。

徵詢意見

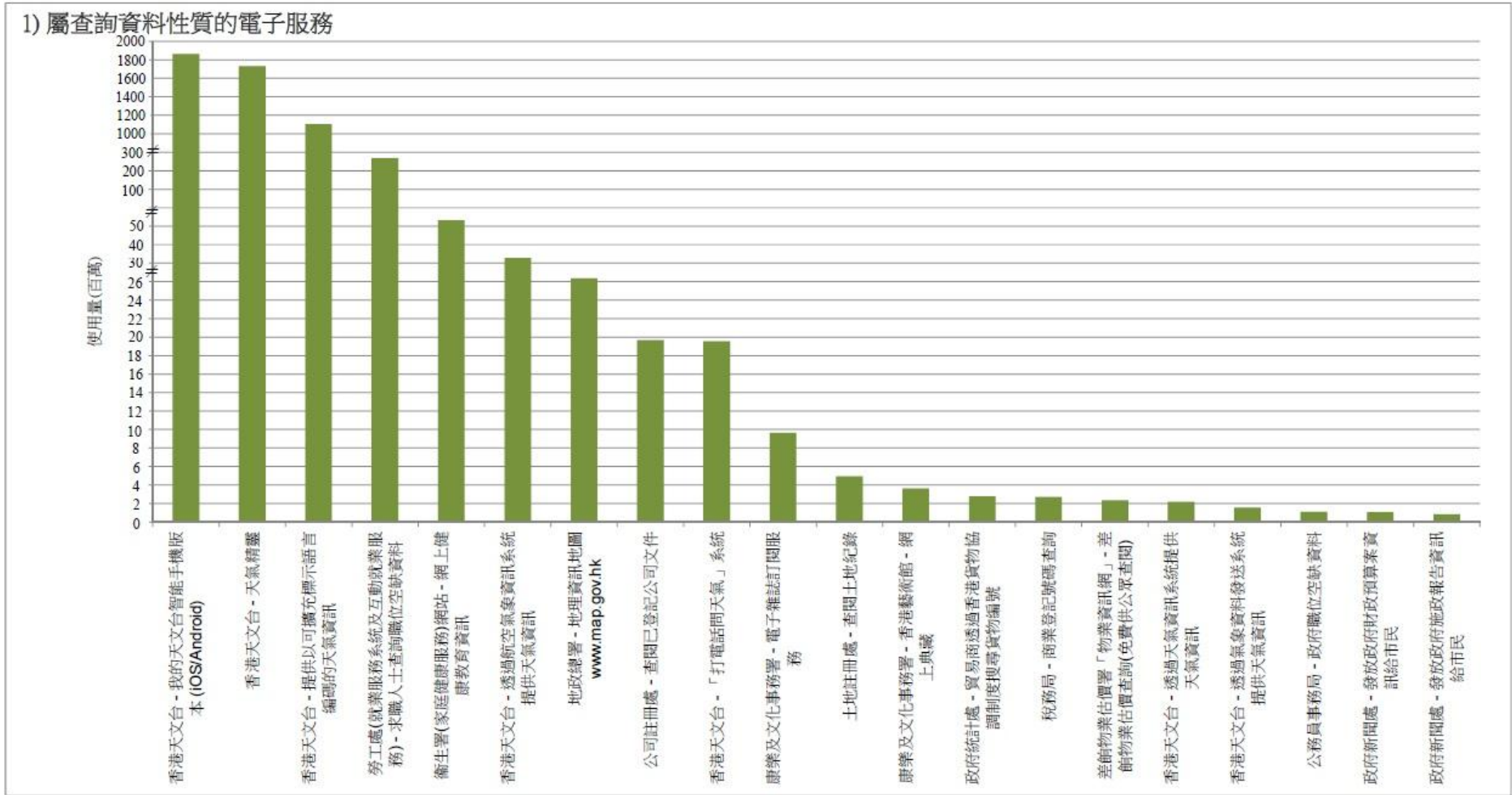
18. 請各委員備悉本文件的內容。

商務及經濟發展局

政府資訊科技總監辦公室

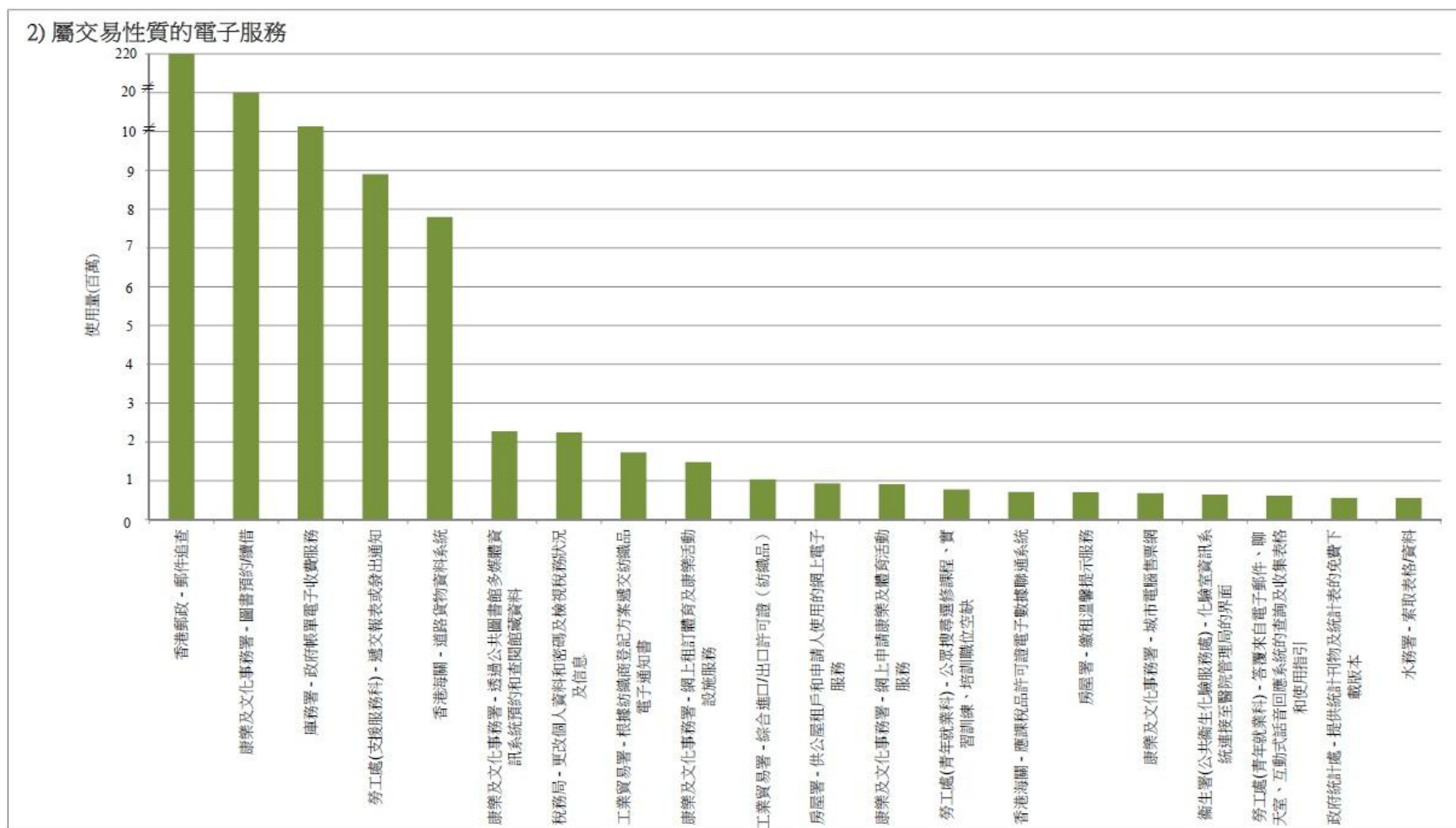
二零一二年六月

二零一一年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子服務的使用量



註：「屬查詢資料性質」的服務是以固定方式或因應用戶選項發布資料，例如網上電話簿。

二零一一年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子服務的使用量



註：「屬交易性質」的服務則涉及與用戶進行互動，例如網上預訂設施和遞交報表。

上次匯報至今的工作進展

政府透過雲端運算模式提供中央資訊科技服務

協助各局／部門採購政府公共雲端服務

為提高中央採購工作的效率，並為公共雲端服務的應用作好準備，我們於二零一二年五月制訂了公共雲端服務採購安排，包括製備服務供應商名單及所提供的公共雲端服務一覽表。這個機制不但有助各局／部門減省在採購公共雲端服務方面所需的時間和工作，讓他們按標準條款和條件各自採購公共雲端服務，以處理不涉及敏感資料的系統和非敏感資料，更可為業界（包括中小型企業）提供更多機會，讓他們無須經過冗長的採購程序，便可為政府提供所採購的服務。

系統託管服務架構

2. 中央電腦中心虛擬基礎設施服務已於二零一一年十二月推出。該服務是辦公室試行推出的基礎設施即服務（包括伺服器、儲存器和網絡資源），以支援中央電腦中心的資訊科技系統。這項試驗計劃通過合併和虛擬化技術，確保中央電腦中心的資源得以善用，務求

取得更佳的成本及能源效益。該服務亦可靈活調配所需資源，以應付不斷轉變的需求。

電子採購

3. 我們已完成檢討電子採購試點計劃。試點計劃在不同程度上取得了預期效益，並確立了政府內擴大推行電子採購的業務方案。為了早日取得電子採購所帶來的效益，我們會規定所有局／部門必須使用電子採購系統，以處理現有大宗採購合約下的資訊科技產品及服務採購項目。在適當提升系統，購置及安裝硬件和軟件，以及向用戶提供培訓後，我們預計系統可於二零一三年年底前提供所需的功能。另外，我們會由二零一三年起，把電子採購系統的全面功能推展至已作好準備的局／部門。我們亦會在電子採購系統內開發電子發票功能，以期縮短傳遞發票的時間，並進一步加快由採購到付款的過程。為取得規模經濟效益，我們會利用政府雲端平台擴大推行電子採購，讓各局／部門共用這項服務。

供各局／部門共用的無紙會議設施

4. 自二零零九年八月起，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。

計劃亦同時透過減少用紙來推廣以環保方式交流資訊。二零一二年五月，辦公室推出通用無紙會議系統，開始逐步為各局／部門提供有關服務，以期更多局／部門使用該服務舉行無紙會議。

流動電子政府服務

5. 政府已因應流動裝置日益普及的情況，採取措施將電子服務擴展至流動平台，以配合用戶轉變的習慣，並隨時隨地應付市民的需要。截至二零一二年五月，政府已開發 34 個流動應用程式和 34 個流動網站。透過這些流動服務，市民不但可取得政府資訊，更可向政府提出查詢及遞交資料。

公司以電子方式交付較常提交的法定申報表

6. 目前，在公眾查閱公司註冊處所登記公司資料的個案中，超過 90% 是以電子方式進行查閱。自二零一一年三月透過全日 24 小時運作的「註冊易」網站推出一站式電子成立公司暨商業登記服務後，公司註冊處繼續在綜合資訊系統第二階段下推出新服務，為香港締造更有利營商的環境，並增強本港的競爭能力。新的電子服務，包括以電子方式交付較常提交的法定申報表、大量文件遞交服務、「使用軟體提交資料聯繫系統」、以電子方式登記代理人及有關公司資料的「監

察易」服務，已分階段在「註冊易」網站推出。預計電子提交周年申報表和電子提示功能會於今年推出。

香港海關的計劃

7. 香港海關（下稱「海關」）於二零一二年三月完成資訊系統策略計劃，在新海關總部大樓設置綜合資訊科技基礎設施，讓人員在新總部及不同地點的其他辦事處都能有效運作。計劃包括合併多個數據中心；提升網絡和伺服器基礎設施的容量和加強保安管理；推出中央資訊儲存庫，讓海關人員能夠共用數據，使決策過程更具效率；建立安全通訊閘，讓各系統能交換運作所需的數據；以及設立一個覆蓋整個部門的框架，負責監察和管理海關整體的電腦環境。該資訊系統策略計劃完竣後，提升了海關處理日常工作的能力。

綜合發牌、消防安全及檢控

8. 消防處已開發綜合發牌、消防安全及檢控系統，以提升各單位在分享防火資訊方面的效益，並處理持牌場所的個案申請。該系統已於二零一一年十二月分階段投入服務，並預計於二零一二年年中全面推出。系統推出後，有關發牌、消防安全及檢控的綜合個案資料可透過電子平台傳遞，從而加快處理申請。該系統提供流動工作平台，

讓消防處人員可在實地工作時，隨時翻閱個案資料及將資料直接輸入手提電腦，從而減省重複輸入資料的時間。該系統亦提供電子表格處理功能，為市民提供多一種遞交申請表格的渠道，並可更有效地處理個案申請。

香港公共圖書館服務

9. 善用先進技術以提升圖書館設施及服務，是香港公共圖書館持續推行的策略，以期履行香港公共圖書館較廣闊的文化使命。新一代綜合圖書館系統是香港公共圖書館的核心電腦系統，透過不同的平台為市民提供自動化的圖書館服務，例如搜尋、預訂、外借和續借圖書館的資料。康樂及文化事務署在二零一一年十二月完成新一代綜合圖書館系統第一階段，以及無線射頻識別試驗階段(利用無線射頻識別技術在六間圖書館提供核心服務)。第二階段預計在二零一三年推出，提供新增功能，包括自助列印服務、電子繳款、虛擬參考資料服務及顧客關係管理系統。