

立法會資訊科技及廣播事務委員會

推行第一期公共服務電子化計劃的撥款申請

介紹

本文件向各委員介紹資訊科技及廣播局局長向財務委員會建議在基本工程儲備基金總目 710 - 電腦化計劃下開立為數 1 億 2,320 萬元的非經常承擔額以推行第一期公共服務電子化計劃的撥款申請。

背景

2. 在 1997 年發表的施政報告中，行政長官闡述了他對香港資訊科技發展的抱負，就是要使香港在資訊科技新紀元着着領先。而在 1998 年發表施政報告時，他更進一步承諾我們應採用資訊科技，以協助香港保持競爭優勢和推動整體經濟發展。為實現行政長官對資訊科技發展的理想，我們已制定名為「數碼 21 新紀元」的資訊科技策略，致力加強香港的資訊基建和服務，務求令香港在全球網絡相連的二十一世紀成為着着領先的數碼城市。

3. 我們為推行「數碼 21 新紀元」策略而確定的其中一項主要措施，是透過一套使用開放及共通界面並且通行全港的資訊基礎設施，以電子方式為社會各界提供公共服務，即推行公共服務電子化計劃。我們認為該計劃可以 -

- (a) 令我們提高公共服務的質素和效率；
- (b) 更方便社會各界獲得公共服務，及擴闊服務所覆蓋的範圍；及
- (c) 長遠而言減少提供公共服務的成本。

透過公共服務電子化計劃，我們可以應付在資訊新紀元不斷增加的服務需求，亦可協助推動電子貿易在香港的發展。

理由

公共服務電子化計劃

4. 我們現正為推行公共服務電子化計劃進行籌備工作，以期利用聯機方式提供公共服務。可以提供電子化公共服務的途徑包括：

- (a) 家居或辦公室接駁了互聯網的個人電腦；
- (b) 政府在適當的公共場所例如民政事務處、公共圖書館等安裝接駁互聯網的電腦；
- (c) 在本地電訊網絡上使用設有互動界面的公共收費電話系統；
- (d) 互動電視；
- (e) 在適當地點裝設的公共資訊服務站；及
- (f) 其他可能的電子裝置。

5. 我們計劃批出合約，由私營承辦商建立公共服務電子化計劃所需的資訊基礎設施，而我們則會自費設立適當的界面，把公共服務電子化計劃的基礎設施與參予該計劃的政府部門和機構連繫起來，讓後者可以利用公共服務電子化系統提供其服務。我們會在合約期內，利用上述基礎設施為市民提供公共服務；合約最初為期五年，並可再延長兩年。承辦商將根據公共服務電子化系統的使用量向政府收取費用，從而獲得收入。

6. 公共服務電子化計劃可提供附件 A 所載列的七種服務，而推行該計劃所須注意的重要事項，則載於附件 B。

7. 在當局推行公共服務電子化計劃後，市民可以利用聯機方式處理各類政府事務。我們只需設立一個單一界面，便可為市民提供綜合服務，而無須按傳統方式由個別部門各自提供服務。我們將可每星期七日及每日廿四小時提供服務。簡言之，該計劃可完全改變提供公共服務的方式。我們（至少）

在計劃推行初期)不打算以公共服務電子化計劃取代以櫃位方式為市民提供公共服務，而該計劃將會透過單一共通界面以另一種更富效率和高效益的途徑為市民提供服務。如果市民改變其獲取服務的模式，由傳統方式如透過櫃位轉而採用公共服務電子化計劃，將會令部門可以更高成本效益的方式應付不斷增加的需求。在一些情況下我們並有理由減省以現時的形式提供服務，以提高部門的生產力。我們會在公共服務電子化計劃推行後，根據其運作經驗，檢討市民對繼續以傳統模式獲取該計劃已涵蓋的服務的需求。

8. 我們亦預計公共服務電子化計劃可產生催化作用推動私營機構發展電子貿易，而該計劃所採用的資訊基礎設施在稍後階段可供私營機構用以進行電子交易。這亦可為公共服務電子化計劃的承辦商提供另一收入來源，從而有助減少政府所須承擔的費用。

9. 我們打算分期逐步推行公共服務電子化計劃。我們將於今年年底或明年年初招標，於一九九九年內批出該計劃的服務合約，並於二零零零年下半年推行第一期計劃。第一期計劃暫定包括十個部門和機構所提供的一些服務，該等服務載於附件 C。視乎具體服務的性質和有意承辦該計劃的私營機構在投標書內所提出的建議而定，第一期計劃其中一些服務可能只透過上文第 4 段所述的部分而非全部途徑提供。我們將於擬發出的招標文件中講述該等服務的詳情，以便有意投標者可利用有關資料擬定其參予公共服務電子化的商業計劃。

效益

10. 我們在上文第 3、7 和 8 段已載述公共服務電子化計劃的一般優點。由於該計劃旨在以另一種及更佳的方式提供公共服務，我們（至少在計劃推行初期）將不會削減現有的傳統形式提供服務，故預計推行該計劃並不能即時節省大量開支以令計劃達到收支平衡。不過，我們預計這種嶄新和更為有效益的服務方式，長遠而言可大大節省開支。由於我們可以簡化提供服務的程序，而參與計劃的部門可藉着該項計劃應付不斷增加的服務需求，故無需增加資源以提供傳統櫃位式服務，因此可以減少運作成本。我們將於推行該計劃後檢討

有關情況，並於日後考慮其效果以作出適當的資源調配。

11. 根據暫擬於第一期計劃推出的服務，以下具體例子可說明此計劃如何提高服務的質素 -

- (a) 納稅人可透過電子方式提交薪俸稅報稅表、交稅或購買儲稅券；
- (b) 求職人士可透過電子方式找尋職位空缺，僱主亦可以電子方式提供職位空缺的資料及尋覓適當人選。這將大大改善找尋和選配職位的工作，令勞工處的招聘服務更富效率和更有效益；
- (c) 市民可利用電子方式登記為選民，而這將令日後進行的選民登記工作更為有效益；
- (d) 駕駛人士可利用電子方式換領駕駛執照或車輛牌照（經續期的執照或牌照將郵寄給申請人）或預約路試時間。根據現時的服務承諾，在櫃位輪候換領駕駛執照或車輛牌照所需的時間是 40 至 85 分鐘；若以郵遞方式申請，則需時 10 個工作天；
- (e) 市民可選擇以電子方式一次過更改存於多個政府部門的個人資料，例如市民可以就更改地址事宜一次過（以納稅人身分）通知稅務局、（以差餉繳納人身分）通知差餉物業估價署、（以駕駛執照持有人或車主身分）通知運輸署，或（以登記選民身分）通知選舉事務處。目前，市民須個別通知各個部門；
- (f) 市民可以電子方式向政府繳交各種費用，例如差餉、地租、水費。這計劃將為繳交政府費用提供額外的途徑和機制；
- (g) 工商機構可以電子方式申請商業登記證（最初只限獨資經營者）及商業登記冊摘錄副本。處理有關商業登記證申請個案的時間可由四天減至兩天；

- (h) 工商機構可透過電子方式更易獲取政府就投資及商業牌照規定而提供的意見或指引。這對中小型企業及有意創業的人士尤其有用；
- (i) 市民可透過電子方式預約換領身分證，或查閱出生證明書／死亡證明書／結婚證書及申領有關證書的副本。目前，市民需親身前往入境事務處的辦事處，才可獲得後者的服務；及
- (j) 市民可以聯機方式提交參加義務工作計劃或領取長者咭的申請。發出長者咭所需的時間可因此由七個工作天減至五個工作天。

藉着公共服務電子化計劃，市民可以選擇在方便自己的地點和時間，透過單一共通界面得到上述服務。在大多數情況下，市民再無需為該等服務親身前往各有關政府辦事處。這樣可以大量節省社會資源，把省下來的時間用於工作或消閒。

12. 此外，在推行該計劃之同時，我們將會建立公鑰基礎設施，及制定法例以明確訂定電子交易的法律架構。另一方面，市民利用該計劃取得所需服務，將有助加強公眾對互聯網上進行電子交易的認識和信心，從而建立有利電子貿易在香港發展的環境。這不但對提高我們的工作效率和生產力十分重要，亦可增強本港在資訊新紀元的整體競爭力及推動經濟增長。

財政影響

非經常開支

13. 政府推行第一期公共服務電子化計劃所需承擔的建設費用估計為 1 億 2,320 萬元，而推行工作所涉及員工費用則為 2,760 萬元。我們建議在基本工程儲備基金總目 710 - 電腦化計劃下開立為數 1 億 2,320 萬元的非經常承擔額。現把有關的費用預算詳列如下：

	1998-99 (百萬元)	1999-2000 (百萬元)	2000-01 (百萬元)	總計 (百萬元)
(a) 推行服務	-	30.0	30.0	60.0
(b) 硬件、軟件及通訊	-	6.0	6.0	12.0
(c) 專門及技術服務	-	15.0	-	15.0
(d) 審核投標書所需的會計／管理顧問服務	-	3.0	-	3.0
(e) 宣傳及推廣	-	-	6.0	6.0
(f) 雜項	-	6.0	10.0	16.0
(g) 應急費用	-	6.0	5.2	11.2
小計	-	66.0	57.2	123.2
(h) 員工費用				
(i) 資訊科技署	2.6	10.4	5.2	18.2
(ii) 部門及機構	0.2	3.6	5.6	9.4
小計	2.8	14.0	10.8	27.6
總計	2.8	80.0	68.0	150.8

14. 關於第 13(a)段，6,000 萬元開支是用於僱用服務，以建立界面，把公共服務電子化系統與參加第一期計劃的十個部門和機構的主系統連繫起來。

15. 關於第 13(b)段，1,200 萬元開支是用以購置電腦硬件和軟件，以及為參與計劃的部門和機構建立穩妥可靠的通訊網絡。

16. 關於第 13(c)段，1,500 萬元開支是用於僱用專門和技術服務，以便就某些事項（例如使用智能卡科技）提供實際推行計劃所需的專業意見。
17. 關於第 13(d)段，300 萬元開支是用於僱用會計／管理顧問專業服務，以審核所接獲的投標書，例如研究標書所建議的財務方案。
18. 關於第 13(e)段，600 萬元開支是用以宣傳公共服務電子化計劃，及推動社會各界使用電子化公共服務。
19. 關於第 13(f)段，1,600 萬元開支是用於進行就放置電腦場地所作的準備工程，為資訊科技署及參與計劃的部門和機構的員工提供訓練，及購置在推行計劃過程中所需使用的消耗品和雜項物品。
20. 關於第 13(g)段，1,120 萬元開支是作為上文(a)至(f)項的 10% 應急費用。
21. 關於第 13(h)(i)段，1,820 萬元開支是用以支付資訊科技署內負責推行計劃員工的費用；他們須負責整體計劃管理、合約管理、應用系統開發、系統安裝及與參加計劃的部門和機構協調等工作。整項計劃需要助理署長 10.5 個工月、總系統經理 10.5 個工月、高級系統經理 42 個工月、系統經理 63 個工月及一級系統分析／程序編製主任 42 個工月進行。資訊科技署會調撥其現有資源以應付有關需求。
22. 關於第 13(h)(ii)段，940 萬元開支是用以支付參與計劃的十個部門和機構在推行計劃過程中所涉及的員工費用。有關的部門和機構將會調撥本身的資源以應付有關需求。

經常開支

23. 在 2000-01 年度推行第一期公共服務電子化計劃的預算經常費用為 4,830 萬元，於 2001-02 年度將增至 7,560 萬元，而在 2002-03 年度則預計為 5,570 萬元。現將有關費用預算的詳情載列如下：

經常開支		<u>2000-2001</u> (百萬元)	<u>2001-2002</u> (百萬元)	<u>2002-2003</u> (百萬元)
(a)	參與公共服務電子化計劃的 各部門及機構每年向該 計劃的承辦商繳付的固定 費用	6.0	6.0	6.0
(b)	公共服務電子化計劃的交 易費用	8.0	20.0	25.0
(c)	求助台及後端支援服務	5.3	7.0	7.0
(d)	確保公共服務電子化計劃 下的交易穩妥可靠的數碼 證明書	17.0	25.5	-
(e)	政府人員的數碼證明書	1.0	0.5	1.1
(f)	維修保養費用	2.2	2.9	2.9
小計		39.5	61.9	42.0
(g)	員工費用			
(i)	資訊科技署	4.4	8.8	8.8
(ii)	部門及機構	4.4	4.9	4.9
小計		8.8	13.7	13.7
總計		48.3	75.6	55.7

24. 關於第 23(a)段，600 萬元開支是利用公共服務電子化計劃提供服務的十個部門和機構預算每年向該計劃承辦商繳交的訂費。

25. 關於第 23(b)段，2000-01 年度、2001-02 年度及 2002-03 年度分別為數 800 萬元、2,000 萬元及 2,500 萬元的開支，是公共服務電子化計劃承辦商處理有關交易的費用（以每宗交易預算收取 10 元計算）。我們以在 2000 年下半年推行第一期計劃計算，預料在 2000-01 年度的交易量會達至 80 萬宗，而隨着市民對該計劃增加認識，估計在 2001-02 全年度的交易量會有 10%的增幅，而 2002-03 年度則會有 25%的增幅。我們將支付公共服務電子化計劃的交易費用，市民無須因透過該計劃獲取服務而付出額外費用。這樣做會鼓勵社會各界利用該計劃獲取公共服務，並容許我們研究減省以現時傳統方式提供服務。我們會在推行第一期計劃三年後檢討有關情況，評估應否繼續按上述安排繳付交易費用。

26. 關於第 23(c)段，每年開支 700 萬元用於多方面，包括為參與公共服務電子化計劃的部門、機構以及用戶提供求助台及後端機支援服務、監察公共服務電子計劃承辦商與我們的後端機系統及參與部門機構的伺服器之間的交接網絡是否穩妥可靠，以及接收和把市民對有關服務的回應傳送予各參與部門和機構。因為我們計劃在 2000 年下半年才推行第一期計劃，所以第一年的預算開支是 530 萬元。

27. 關於第 23(d)段，2000-01 年度及 2001-02 年度分別為數 1,700 萬元及 2,550 萬元的開支，是用以資助公共服務電子化計劃用戶首次向核證機關領取數碼證明書，以便進行穩妥的電子交易。2000-01 年度所預計的 80 萬宗交易中，約有 34 萬宗很可能需要核證機關的認證。扣除可能重疊的情況，我們預算在 2000-01 年度須支出 1,700 萬元。2001-02 年度的預算開支增加，是反映交易數量預算會增多及數碼證明書因此而有更大需求的情況。我們會在公共服務電子化計劃運作初期（直至 2001-02 年度終結為止），承擔向該計劃用戶首次發出數碼證明書的部分費用，藉以鼓勵用戶進行穩妥的電子交易。我們認為有理由作出這種形式的投資，以鼓勵社會各界參與電子商業交易及在本港建立公鑰基礎設施，不過，由於該等證明書也可作與該計劃無關的事項之用，所以我們認為

這項安排不宜永久實施。在 2001-02 年度之後，我們應採用一貫的用者自付原則，因此我們沒有估計這項目由 2002-03 年度起會繼續有開支。

28. 關於第 23(e)段，2000-01 年度為數 100 萬元的開支，是政府用戶取得數碼證明書的費用。假設數碼證明書有效期為兩年，及把需求增加的因素計算在內，有關開支將於 2001-02 年度減少，但在 2002-03 年度又再度回升。

29. 關於第 23(f)段，每年開支 290 萬元是部門系統與公共服務電子化系統連接的界面及政府於公共地方所安裝電腦設施等的經常維修保養費用。

30. 關於第 23(g)(i)段，2001-02 年度及 2002-03 年度同樣為數 880 萬元的每年開支是資訊科技署的員工費用，以支援合約管理、與參加計劃的部門及機構協調，及在該計劃下發展新服務。有關工作需要助理署長 3 個工月、總系統經理 6 個工月、高級系統經理 24 個工月、系統經理 24 個工月及一級系統分析／程序編製主任 24 個工月。2000-01 年度的 440 萬元開支是半年所需的費用。資訊科技署將會調撥其現有資源以應付有關需求。

31. 關於第 23(g)(ii)段，2000-01 年度的 440 萬元開支及 2001-02 年度和 2002-03 年度同樣為數 490 萬元的開支，是十個參與部門及機構為公共服務電子化計劃的運作持續提供支援所需的合併員工費用。有關部門及機構將會調撥其現有資源以應付有關需求。

額外撥款的需要

32. 我們擬定公共服務電子化計劃的財政模式時，是以政府不會對該計劃的承辦商作任何形式的投資為基礎。不過，我們在今年較早時候邀請有興趣者就該計劃提交意向書後，得知有意承辦該計劃的經營者可能希望政府作出某種形式的投資，以加強它們承辦該計劃的經濟效益，及減少開辦初期所需的資本。這亦有助減低政府所需支付的交易費用。若我們現時申請開立的承擔額獲得通過，和視乎招標後所接獲的投標書的建議，我們或需再向財務委員會申請提高擬開立的

承擔額，或開立一項新的承擔額，以便與中標的承辦商共同投資於公共服務電子化計劃。我們將會在接獲投標書後研究是否有此需要，及於證實有需要時向財務委員會另外提交撥款申請，然後才把合約批給中標的承辦商。

推行計劃

33. 我們就推行公共服務電子化所擬定的計劃，將會配合承辦商所提出的建議，務求達到在 2000 年下半年推行第一期計劃的目標。

以後各期的公共服務電子化計劃

34. 在第一期計劃推行後，我們將會研究發展隨後各期計劃，以包括其他政府服務。

與公共服務電子化計劃有關的事宜

核證機關

35. 為配合當局推行公共服務電子化計劃，和促進電子貿易在香港的發展，我們認為有必要在本地設立核證機關，確保利用公鑰基礎設施進行的電子交易穩妥和可靠。我們雖然一方面會由市場決定本地核證機關的數目，但另一方面亦同意政府應擔當積極角色，帶頭提供公鑰基礎設施。因此，我們已邀請香港郵政署充當本地的公共核證機關。我們的目標是在 1999 年年底前設立本地的公共核證機關，以配合第一期公共服務電子化計劃的推行。我們亦歡迎其他私營機構設立核證機關，以應付社會各方面的需求。

法律架構

36. 我們亦有需要設立明確的法律架構，使電子交易在有所依據的情況下進行。這對促進電子貿易在香港的發展十分重要。有關的法律架構應處理如確認電子紀錄和數碼簽署的

法律地位以及設立核證機關等問題。我們將於 1999 年上半年向立法會提交有關的條例草案，為電子交易確立法律架構。

意向書

37. 為了得知私營機構是否有興趣參與建立公共服務電子化系統及承辦有關計劃，我們於今年六月邀請私營機構提交意向書。直至八月中的截止日期為止，我們共接獲 44 份來自本地和海外公司的意向書。這些公司很多均具有在其他地方設立類似系統的實際經驗。根據私營機構提交意向書的結果顯示，我們預計公共服務電子化計劃的招標工作，將會得到良好反應。

下一步驟

38. 我們會將撥款申請於一九九八年十二月十八日提交財務委員會審議。

資訊科技及廣播局
一九九八年十二月

公共服務電子化計劃

所提供服務的種類

公共服務電子化計劃將提供以下七類服務：

- (1) 更改本身的資料，例如地址；
- (2) 預訂服務或進行預約；
- (3) 索閱文件及要求提供服務；
- (4) 繳費；
- (5) 索取資料；
- (6) 提交申請書、申報表或作出回應，例如提出投訴或發表意見等；及
- (7) 監察工作進度，例如查詢所遞交申請的情況等。

推行公共服務電子化計劃

所須注意的重要事項

- (1) 在經濟上切實可行 — 對利用公共服務電子化計劃以聯機方式向社會各界提供服務的部門和機構而言，電子化服務應該在經濟上切實可行。
- (2) 財務交易 — 財務交易（例如向政府繳付費用等）是公共服務電子化計劃所提供的其中一項重要服務。公共服務電子化計劃承辦商的系統應有足夠效能和能力，透過與財務機構所設立的適當機制以處理財務交易。該計劃將不會接受現金付款，而承辦商無須擔當財務中間人的角色。市民所繳付的一切款項應透過可供使用的銀行機制轉入適當的政府的帳戶。
- (3) 方便使用 — 公共服務電子化計劃所採用的應用系統，其設計應力求簡易，方便市民使用，而在發展有關應用系統時，應有準備要為廣大服務對象提供服務。對用戶而言，其界面應當簡便易用，而其回應系統則須迅速快捷。
- (4) 容易獲得服務 — 公共服務電子化計劃的其中一個主要目的，就是讓市民可以更容易獲得公共服務。公共服務電子化計劃應每日廿四小時及每星期七日運作，並且在適當地點設立有關裝置，方便市民處理政府事務及取得所需資料。

- (5) 雙語界面 — 以公共服務電子化方式提供的公共服務應採用雙語界面，方便市民透過英文或中文的語言媒介獲得服務。至於中文界面，計劃的承辦商應能處理政府內部及其他參與機構不同平台所使用的各類內碼。
- (6) 可靠性 — 以公共服務電子化方式提供的公共服務必須可靠，才能鼓勵市民使用及令市民滿意。因此，計劃的操作中心、器材及通訊網絡的設計必須有足夠後援。同時，當局必須在實際提供服務之前進行廣泛的測試和試驗計劃。如果能夠在推行計劃初期證實有關服務的可靠性，相信可對計劃成功與否產生重大及正面的作用。
- (7) 穩健妥當 — 由於公共服務電子化計劃將用以提供多種涉及私人資料和繳費的服務，故有關系統應確保這些交易穩妥可靠，並且保障使用者的私隱。與此同時，那些利用公共服務電子化系統提供服務的部門和機構的資料保密情況，亦必定不能因為此計劃而受到任何影響。
- (8) 範圍 — 我們打算公共服務電子化計劃初期是支援公營部門的需求，而稍後階段則兼顧私營機構的服務。公共服務電子化系統的範圍應足以應付這些需求。
- (9) 擁有權 — 政府打算批出承辦公共服務電子化計劃的合約；我們無意為推行公共服務電子化計劃而購置任何主要基礎設施。一切有關的基礎設施應由中標的承辦商提供。

- (10) 彈性 — 公共服務電子化計劃必須具備彈性，以便提供種類眾多及數量可能龐大並會急劇增加的交易服務和資料。公共服務電子化計劃必須具備彈性，而無需因上述情況而重新設計有關系統。
- (11) 一致性 — 將會發展各種應用系統，以便在公共服務電子化計劃之下透過一系列傳送渠道提供服務。每類以電子方式提供的服務或每個應用系統，應盡可能使用一致的用戶界面於各種傳送渠道上運作。
- (12) 組合形式的解決方法 — 公共服務電子化計劃必須提供組合形式的解決方法，並保證有關系統可以作出符合成本效益和及時的改動，以配合日後增設其他傳送渠道。
- (13) 數據管理 — 必須具備一套設計優良的界面策略及採取明確而有組織層次的方案，利用綜合形式以獲取及更新不同數據庫的數據資料。

暫定第一期公共服務電子化計劃
所包括的服務

(a) 稅務局

繳交稅款；遞交簡單形式的報稅表（只限個人報稅）、互動式稅務查詢系統，例如查詢稅款、繳稅限期等；更改納稅人資料，例如地址等；申請商業登記證（只限獨資經營者）或商業登記冊摘錄副本；及購買儲稅券。

(b) 入境事務處

預約登記申領身份證、申領出生證明書／死亡證明書／結婚證書的副本及查閱有關資料、通知提早終止輸入勞工／外籍家庭傭工的合約、一般查詢及查閱資料。

(c) 勞工處

求職人士查詢職位空缺資料；僱主提供職位空缺資料；僱主物色合適的求職者；及一般查詢。

(d) 運輸署

申請換領駕駛執照和車輛牌照；申請預留非特別登記號碼作拍賣用途；路試不合格者預約重考路試；申領車輛登記細節證明書；預約驗車；及更改駕駛執照或車輛牌照持有人的地址。

(e) 選舉事務處

選民登記；更改登記選民的地址；及一般查詢，例如選民身份、投票站等。

(f) 差餉物業估價署

更改差餉繳納人或地租繳納人的資料，例如姓名和地址等；及一般查詢，例如差餉和地租帳戶結餘等。

(g) 工業署

查詢商業牌照資料；聯機申請各類工業資助計劃；及中小型企業資料和查詢服務。

(h) 社會福利署

申請長者咭及登記加入義務工作計劃；通知加入長者咭計劃；查詢有關參與長者咭計劃的機構及獲發給慈善籌款許可證的機構的資料；及查閱一般資料。

(i) 庫務署

向政府繳付費用 - 差餉、地租和水費。

(j) 香港旅遊協會

電腦化旅遊地圖查閱系統；及為旅客提供資料。