

二零零三年一月十三日會議
討論文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會
有關發展電子政府的最新進展

引言

本文件是每半年提交一次的進展報告，旨在匯報由工商及科技局的電子政府協調辦事處和資訊科技署統籌和協助推行最新在電子政府方面的進展。

2. 我們在推行電子政府方面的理想，是以富效率和以客為本的方式為市民和商界提供融合的電子服務。為達至這理想，電子政府協調辦事處和資訊科技署一直推動各決策局和部門提供更多元化和更簡便易用的電子公共服務；推行以電子方式把各政府部門連結起來的措施；以及鼓勵盡量善用資訊科技。此外，我們亦致力在公務員當中建立電子文化，在應用電子商務方面以身作則，以履行我們的使命。

提供更多元化和更優質的電子政府服務

3. 我們經已訂立電子政府的整體目標，在二零零三年年底或之前為 90% 適合電子化的公共服務提供電子服務選擇。截至二零零二年年末，這類服務當中已有 81% 設有電子服務選擇。當中，在二零零二年下半年推出的電子服務，計有購買公開考試刊物、報名參加香港中學會考和香港高級程度會考、破產及強制性清盤案查冊服務、在政府招聘工作中遞交公務員職位申請表、以及為殘障人士提供的職位空缺查詢服務。為繼續擴展電子政府服務，政府會在二零零三年就更多公共服務提供電子服務選擇，以達到我們的整體目標。委員於二零零二年七月事務委員會會議上要求我們提交資料，說明何種服務構成現行電子服務選擇的百分比與整體目標之間的差距。為此，我們在附件 A 載列了這類服務中較主要的例子。

4. 「公共服務電子化」計劃藉着為市民提供廣為應用的網上服務，仍然會是我們推行電子政府的主要措施。在二零零三年，我們會繼續擴展該項計劃下的服務，令市民更感方便。當全港性的換領新身份證計劃於二零零三年七月展開時，市民將可在指定的換領期，透過「公共服務電子化」計劃的網站預約換領智能身份證。屆時全港市民均可享用這項便捷的服務，預約他們最感方便的智能身份證中心、日期和時間以辦理換領智能身份證手續。

5. 為迎合市民和企業在搬遷住宅和寫字樓時的需要，我們將會在「公共服務電子化」計劃的網站提供一張網上表格，讓他們可一次過向約 14 個政府部門發出更改地址通知。我們將會與效率促進組合作，連結各參與部門的力量，為市民和企業提供這項以客為本的服務。我們擬於二零零三年年中推出這項服務。這項共通的更改地址服務將來亦可擴展至向商業機構（如公用事業機構、銀行及電訊公司）發出更改地址通知。目前，若干資訊科技發達的國家經已推出類似服務，我們會汲取它們的經驗，為本港市民提供更優質的一站式服務。

6. 「公共服務電子化」計劃的用戶人數一直節節上升。與去年比較，每月的平均交易量已增加約 40%，而目前有關網站的點擊率平均每日達 200 萬次左右。

7. 儘管「公共服務電子化」計劃的服務已頗受歡迎，我們仍須繼續推動各界人士使用這些服務。我們一直與資訊科技署、「公共服務電子化」計劃承辦商及各主要參與提供服務的部門積極合作，研究各種方式鼓勵市民及企業更多應用網上服務。除擴展服務範圍外，我們亦會引入更多增值及以客為本的功能，藉以提升服務質素。舉例說，我們參照了用戶的意見，會於二零零三年改善網上的「康體通」（預訂體育和康樂設施）服務。改善該項服務的措施計有：擴展服務範圍至未事先登記成為用戶的市民；讓用戶一次過從數個場地的可供訂場時段中作出選擇；以及將經常使用該項服務人士的預訂程序個人化，以縮短其預訂設施的時間。由於讓各界認識我們的服務是成功的重要條件，我們亦會與各有關機構攜手合作，籌辦一連串新穎的推廣活動。「公共服務電子化」網站的設計亦將於

二零零三年上半年進行翻新，以便以更富吸引力和更利使用戶的方式，為各界提供網上服務。

鼓勵商界應用資訊科技

8. 我們已訂下電子採購方面的目標，在二零零三年年底或之前以電子方式進行政府 80%的採購投標項目。我們為政府的物料供應商提供以電子方式獲取招標資料和遞交標書的渠道，藉此鼓勵商界在經營業務時應用資訊科技。我們有信心可於二零零三年達至上述目標。

9. 目前，電子投標系統已可透過互聯網處理大部分非工程投標項目。至於工程項目的投標，我們現時已採用唯讀光碟形式發出招標資料，以及容許承建商用同樣方式遞交涉及繁複文件(包括圖則和繪圖)的標書，而環境運輸及工務局亦正研究讓承建商透過互聯網遞交標書的推行模式。

加強市民與政府之間的溝通

10. 在二零零二年十一月七日的事務委員會會議上，我們向委員簡述了為政府網站引入統一的「外觀與風格」的計劃。這措施的目的是為各政府網站塑造一致的網上品牌形象；從用戶的角度改善資訊的鋪陳，方便他們瀏覽和更快捷地獲取所需的資訊；以及令用戶在使用我們的網站時更有信心。

11. 大部分決策局和部門將於未來三年間，在進行一般的網站翻新工作時才採用統一的「外觀與風格」設計，以盡量減少所需的額外費用。不過，為使上述新設計在推出時更能發揮效果，我們會在最多市民瀏覽的網站(包括勞工處、政府新聞處及香港天文台的網站)率先引入統一的「外觀與風格」設計。我們打算在二零零三年五月或之前完成這些部門的網站翻新工作，並已率先在我們的電子政府網站(www.egov.gov.hk)採用了統一的「外觀與風格」設計。

12. 我們將於推出統一的「外觀與風格」設計後，定期進行公眾意見調查，以蒐集公眾的意見和回應，並會在每隔六個月向事務委員會提交有關發展電子政府的進展報告時，滙報公眾意見調查的結果，以及網站翻新工作的進度。

13. 自經翻新的政府資訊中心網站(www.info.gov.hk)於二零零二年三月二十五日推出後，透過這個入門網站獲取政府資訊和服務的人次持續增加。由二零零二年三月至十一月，政府各個網站錄得的瀏覽總頁數增加了近 47%。為蒐集互聯網用戶對經翻新的政府資訊中心網站的意見，政府新聞處於二零零二年九月在該網站發出問卷，請用戶提出意見和建議。調查結果顯示，網站的簡便易用程度、設計及編排、所涵蓋的內容和資料更新，均令人滿意。政府新聞處會繼續參考用戶的意見和建議，進一步改良政府資訊中心網站。

14. 為進一步提高政府的透明度，以及更有效地加強政府與市民之間的聯繫，政府新聞處於二零零二年十二月推出網上新聞通訊。除納入電郵訂閱服務和公開論壇這類互動功能外，新聞通訊亦為十二歲或以下的兒童設有特別版。

透過以電子方式連結各部門，提升電子服務的層次

15. 我們在上文第 5 段提到將於二零零三年為 14 個政府部門推出共通的更改地址服務。這項服務顯示我們已邁向發展電子政府的另一階段，即各政府部門開始脫離只考慮其部門的思維方式，進而着眼於各部門共同顧客的需要，並以協調方式為他們提供一站式的服務。電子政府協調辦事處現正與多個部門合作，致力就各方面(例如刑事執法系統、房地產資訊，和與營商有關的資訊)發展以電子方式把各政府部門連結起來的措施。

16. 刑事執法系統涉及約十個政府部門/機構，有關程序包括由逮捕疑犯至認人、檢控、審訊、懲教、罪犯自新和釋放。每個部門/機構擁有本身的電腦系統，而大部分系統不能互相溝通。現時透過刑事執法系統處理個案時，各部門/機構需要在個別的電腦系統中重新輸入及處理有關資料，因而有可能出現錯誤、重複，並有礙提升運作效率。

17. 我們認為若開發一套資訊科技解決方案，以便利各部門/機構在刑事執法系統中合法共用資訊，將可帶來重大效益。我們會小心處理，確保有關程序健全妥善，以及有關個案的人士的私隱獲得保障。我們亦知道其他多個已發展國家/地區政府已推行有關措施，並取得相當成效。我們於二零零二年十一月委託效率促進組，就建立上述資訊科技解決方案在技術和業務上進行可行性研究，該項研究需時四個月完成。

18. 至於把各政府部門所備存有關房地產的資訊集中在單一個網站內的工作，我們現正處於研究的最後階段。與此同時，我們亦正研究營商入門網站的推行模式，以便利商界（尤其是中小型企業）取閱目前由各政府部門和公營機構所提供大量有關營商的資訊。

19. 我們亦繼續統籌發展智能身份證上與出入境事務無關的增值服務，以確保在新身份證推出時能為市民提供適時和簡便易用的服務。我們現正與有關部門緊密合作，籌備宣傳和推廣活動，務求在推出智能身份證時，確保市民會清楚知悉智能身份證計劃的各方面，以及相關的保安和保障私隱措施。《2001年人事登記（修訂）條例草案》委員會現正審議該條例草案，我們亦積極參與有關討論。

充分獲取推行電腦化計劃所帶來的果效

20. 為了推行把各部門連結起來的電子計劃，往往需要各參與部門進行業務程序重組，以配合公眾的需要。部門藉着進行業務程序重組，亦可減省系統開發費用及／或經常費用，免除不必要或重複的工作程序，縮短提供服務的時間和提高效率。為充分獲得推行電腦化計劃所帶來的好處，以提高整體運作效率及服務質素，我們已硬性規定各決策局和部門在推行電腦化計劃時，必須探討進行業務程序重組的機會。

21. 我們已在二零零二年十一月就二零零三至零四年度在基本工程儲備基金總目 710 電腦化計劃項下建議的 6.9 億元整體撥款額，諮詢了委員的意見。在權衡審慎理財和持續發展電子政府兩者的需要後，我們認為 6.9 億元是一個恰當的撥款額。

22. 在審批所有建議在二零零三至零四年度開展的新增項目時，我們已就這些項目在業務程序重組方面的機會進行仔細審核。為此，大多數項目的所屬部門需進行內部的業務程序重組研究，或將有關研究納入項目的可行性研究或其系統分析及設計階段的工作，以確保各項電腦化計劃均符合成本效益，以致可以充分獲取推行電腦化計劃所帶來的果效。

23. 我們在二零零二年七月提交的上一份進展報告中指出，二零零一/零二年度各項處於不同撥款階段的電腦化計劃，估計每年可帶來約 6 億元可變現的節省款額及約 14 億元名義上可節省的款額（實際的名義上節省現計算為 17.35 億元）。委員關注到，會否因推行電腦化計劃而導致刪除職位及裁員的問題。為跟進委員的要求，我們在附件 B 載列了這些可節省款額的分項數字。一如附件的資料所顯示，大部分可變現的節省款額是與重行調配人員和刪除職位有關，不會引致裁員的問題。政府在推行電腦化計劃時，會繼續研究如何把受影響的人員重行調配，讓他們擔任更具效益和增值作用的職務。

在政府內部建立電子文化

24. 政府致力在應用電子商務方面以身作則，不但為服務市民和商界，也為方便各決策局和部門之間，以及政府（作為僱主）和公務員（作為僱員）之間以電子方式進行通訊和處理事務。為確定如何能以符合成本效益的方式，為公務員提供資訊科技設施和培訓，讓他們能以電子方式處理內部事務，我們在七個決策局和部門展開了一項涉及 9 000 名公務員的試驗計劃。有關硬件和軟件的裝設及培訓工作，將會在二零零三年年中完成，我們會在二零零三年第三季評估這項試驗計劃的成效。

25. 為進一步在政府內部建立電子文化，資訊科技署一直協助各決策局和部門成立資訊科技管理組，這些資訊科技管理組是各決策局和部門的架構中不可或缺的一部分，成員包括高層管理和資訊科技人員，可協助各決策局和部門在其核心業務中進一步善用資訊科技，以及在推行電腦化計劃時充

分利用機會，進行業務程序重組。到目前為止，共有 32個部門已成立專責或共用的資訊科技管理組，而一年前的資訊科技管理組則只有 16 個。

未來路向

26. 在二零零三年，我們必須在以往成功建立的穩固基礎上繼續努力，以及確定電子政府的日後發展路向。因此，電子政府協調辦事處和資訊科技署會在以下範疇繼續努力：擴展電子政府的服務範圍；令所提供的電子服務更簡便易用；在各決策局和部門中作出協調，以便利用資訊科技連結各部門以提供服務；在推行電腦化計劃時充分利用機會進行業務程序重組；以及在政府內部建立電子文化。在推行上述各項工作時，我們是本着兩個目標，就是推動各界人士應用各式各樣的電子服務和提高運作效率。我們亦會就推行電子政府的各項工作和發展路向從基本上作出檢討。隨着資訊科技署協助各決策局和部門迅速成立資訊科技管理組，並正作出重大轉變，現在是適當時候，為電子政府協調辦事處的編外職位將在二零零四／零五年度到期撤銷時所需作出的轉變，作好準備。我們會在隨後的進展報告中，告知委員我們的想法。

徵詢意見

27. 請委員留意上述各項措施和有關進展，並就此提出意見。

工商及科技局
二零零三年一月

將於二零零三年提供電子服務選擇的主要服務一覽表

香港智能身份證換領計劃預約服務
使用一張通用表格向超過十個部門遞交更改地址通知書
就陸運、空運及海運遞交電子貨運艙單 ¹
承運人及貿易商提交紡織品通知書 ²
查閱公司文件
為商標、專利及設計申請註冊
查閱關於專利及設計的資料
申請贖回儲稅券
申請電話稅務通
申請就使用健體器械作出評核
內河商船到達前知會
申請換領本地船隻牌照
為破產遞交初步評審問卷
申領戰略物品牌照

¹ 有關的電子系統已完成，而主體發例亦已在二零零二年七月獲得通過。當局打算於二零零三年遞交附屬法例的修訂，以推出該電子服務。

² 有關的電子系統正處於最後的測試階段。當局打算於二零零三年遞交附屬法例的修訂，以推出該電子服務。

**二零零一至零二年度各項處於不同撥款階段的電腦化計劃
每年可帶來的節省額的分項數字**

可變現的節省額的分項數字

類別	節省額（百萬元）	職位數目
重行調配人手及刪除職位	413	1345
自然流失，自願退休及其他	105	311
裁員	0	0
營運開支	106	不適用
總計	624	1,656

名義上的節省額的分項數字

類別	節省額（百萬元）
避免額外的員工開支	566
避免額外的其他開支*	133
所節省的辦公地方開支	13
減少員工在處理業務上所需的工時	440
其他	583
總計	1,735

*主要指額外設備/所需空間所涉及的開支