

二零零三年七月二十一日會議
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第三份進展報告，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的電子政府最新發展。本文除概述電子政府在過去半年的主要發展和正進行的工作外，亦會指出我們日後的發展路向。

邁向電子政府的目標：工作進度概要

2. 有關我們就電子政府所訂立的整體目標——即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——截至二零零三年六月，這類服務當中已有 86%設有電子服務選擇，而二零零二年年底時則只有 81%。於二零零三年上半年推出電子服務選擇的一些主要服務包括：就陸運、空運及海運遞交電子貨運艙單；承運人及貿易商提交紡織品通知書；以及一次過向 12 個部門發出更改地址通知（「地址更改易」服務）。我們可望在本年年底或之前達到為 90%適合電子化的公共服務提供電子服務選擇的目標，而達到這個目標的其中一個主要因素是在二零零三年年底推出公司註冊處綜合資訊系統。我們曾在二零零三年一月提交的進展報告中載列提供電子服務選擇的服務一覽表。附件 A 載列了一份更新的一覽表，供委員參考。

3. 至於我們在電子採購方面所訂下的目標——即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——我們現已達至 77%，並有信心在本年年底或之前達到上述目標。我們會繼續研究如何擴大電子投標的適用範圍，並鼓勵物料供應商加以採用。

4. 一直以來，「公共服務電子化」計劃的網站(www.esd.gov.hk)是我們為大眾提供各項重要電子政府服務的主要渠道。該網站越來越受歡迎，每月的交易量現已達 190 000 宗，而網站的點擊率增

至平均每日超過 320 萬次，較上一份報告所述的次數增加了 60%。

5. 「公共服務電子化」網站的設計已於二零零三年五月進行翻新。新設計透過引入更利便用戶的服務分類方式，加入指示連結，以及改善搜尋器的功能，讓市民能更簡便快捷地獲得所需的公共服務。我們會擴大「公共服務電子化」計劃的服務範圍，在智能身分證換領計劃於本年八月展開時，為市民提供預約換領身分證服務。在未來四年的換證期，每名市民均可享用這項服務。我們亦會把該網站現有的商務頻道加以擴展，為在香港營商的企業推出一個營商入門網站（請參閱下文第 7 段）。

踏入電子政府的新階段：以電子方式把各政府部門連結起來和其他主要全政府性措施

共通的更改地址服務

6. 「公共服務電子化」計劃提供一站式的平台，為各項主要電子政府服務提供電子服務選擇。同時，該項計劃亦在下述方面為我們提供了不少經驗，包括推行以電子方式把各政府部門連結起來的計劃，打破部門之間的界限，以及提供更以客為本而非以部門為本的服務－這是我們在發展電子政府的下一個階段的工作重點。「地址更改易」服務是在「公共服務電子化」計劃下以電子方式把各政府部門連結起來的主要措施。效率促進組透過協調 12 個部門的不同運作需要，讓市民和企業可以利用一張網上表格，一次過向 12 個部門發出更改地址通知。這項一站式服務所帶來的方便，吸引了更多市民在網上向政府部門發出更改地址通知。該項服務自本年四月底推出後，普遍受到公眾歡迎，交易量持續上升。在推行其他以電子方式把各政府部門連結起來的計劃時，能否惠及公眾和提高內部運作效率，仍然是我們的兩個着眼點。

營商入門網站

7. 我們現正有多項以電子方式把各政府部門連結起來的計劃進行中，而營商入門網站便是其一。我們現正與多個和營商有關的主要決策局、部門和公共機構合作，以便在二零零三年年底／二零零四年年初推出這項方便營商的措施。目前在互聯網上，共有十多個政府和公共機構透過 20 多個網站提供有關營商的資訊。因此，商界往往需要搜尋多個網站才可找到他們所需的資訊。這個營商入門網站將會為商界（尤其是中小型企業）帶來更大的方便，因為它可以作為取閱網上營商資訊的起步點，並提供一個簡

便易用的界面，方便本港和海外企業搜尋所需的資訊。除了讓商界一站式取閱由公營機構提供的營商資訊外，我們亦希望網站能開拓讓私營機構提供營商資訊（例如銀行貸款等）的機會。這項措施亦可為現時與營商有關的網站增值。

房地產資訊中心

8. 房地產資訊中心是為公眾提供更佳服務的另一項以電子方式把各政府部門連結起來的計劃。設立這個資訊中心的目的，是讓地產業界、市民大眾和其他市場參與者能選擇以電子方式取閱各政府部門所備存有關房地產的資訊。這個中心可提高本港地產市場的整體透明度和效率，並為所有使用者提供簡便易用的一站式服務。我們希望在二零零四年推出資訊中心的第一期服務。

綜合刑事執法系統

9. 建議的綜合刑事執法系統是一項重要計劃，可提高各涉及刑事執法部門和機構互相傳送資料時的效率和準確性。換言之，這計劃的目的是改善刑事執法系統中的資料傳遞——由逮捕疑犯至認人、檢控、審訊、懲教、罪犯自新和釋放。我們會小心處理私隱和資料完整性這些問題，以確保這系統只傳遞相關、合理、合法的資料。美國、澳洲、新西蘭和英國等多個國家／省已成功實施這類系統。一個由電子政府協調辦事處擔任主席，成員來自所有有關決策局、部門和機構的策導委員會，現正審議一份由效率促進組提交有關這項計劃是否可行的研究結果和建議報告書。一俟我們釐訂好怎樣發展這項計劃的建議書，便會諮詢立法會有關的事務委員會。

多用途智能身分證

10. 新智能身分證這一項以電子方式把各政府部門連結起來的重要計劃，透過多個部門的緊密合作，讓市民享受到「一卡多用途」的好處。入境事務處已由本年六月二十三日起開始簽發新的智能身分證。為全港 690 萬名市民簽發新的智能身分證以取代現有塑膠身分證的換領計劃定於本年八月中分階段展開，為期四年。

11. 智能身分證除可用作與出入境事務有關的傳統用途（即作為身分證明）外，持證人可選擇向公共圖書館辦理簡單登記，以智能身分證享用圖書館服務，而無需另行攜帶塑膠圖書證。持證人亦可選擇在智能身分證內安裝由香港郵政簽發的首年免費數碼

證書(個人的電子證書)，以進行安全穩妥的網上交易。另一份提交委員審議的文件會另行詳細介紹這電子證書計劃。而由二零零四年年底起，智能身分證持證人亦可利用智能身分證在出入境管制站自助過境。到了二零零六年左右，智能身分證持證人在駕駛時再無需另行攜帶駕駛執照。我們一直與入境事務處、香港郵政、康樂及文化事務署和運輸署緊密合作，以確保在新身分證推出時能為市民提供適時和簡便易用的服務，並確保公眾所關注的保安和私隱問題已獲得妥善處理。

12. 現時，我們正與各有關部門合作籌備連串宣傳和推廣活動（包括電視宣傳短片、電台廣播和巡迴展覽等），確保市民會清楚知悉智能身分證計劃的不同範疇，以及相關的保安和保障私隱措施。此外，香港郵政亦特地推出了宣傳活動，藉以鼓勵更多人選擇申請免費的電子證書安裝於智能身分證內。智能身分證的各類宣傳和推廣活動全都會大力鼓勵市民充分利用智能身分證的各項用途，以便享受到「一卡多用途」帶來的方便，提高本身應用資訊科技的能力，從而鞏固香港作為先進數碼城市的地位。

為政府網站引入統一的「外觀與風格」標準

13. 各決策局和部門亦正攜手合作，為政府塑造一致的網上品牌形象，令瀏覽政府網站更為便捷。我們在本年較早時向各決策局和部門正式公布統一「外觀與風格」的網站設計，並已在政府新聞處設立求助台，以統籌有關的推行工作，及為各決策局和部門提供意見和協助。截至二零零三年六月，12個決策局和部門已採用統一的「外觀與風格」設計翻新了32個網站，當中包括市民經常瀏覽的勞工處、政府新聞處及香港天文台的網站。其餘的決策局和部門會在二零零五年十一月或之前，在進行一般的網站翻新工作時採用統一的「外觀與風格」設計。我們會在本年較後時間進行公眾意見調查，蒐集公眾對已經翻新的網站的意見，並找出可予改善之處，令統一的「外觀與風格」設計更趨完善。

協助充分利用資訊科技：妥善的體制和人力支援

14. 為確保我們作好準備在發展電子政府的新階段中取得更大進展，我們已改善了中央和各決策局／部門的體制安排。

15. 在中央方面，電子政府協調辦事處負責審批所有政府行政

工作電腦化計劃。自二零零三年四月一日起，我們透過重新調配人力資源，統一及精簡了審批程序。此舉除縮短了審批所需的時間外，還增強了審批程序的成本效益。

16. 此外，我們也在審批機制中加入規定，決策局和部門所申請撥款的電腦化計劃，必須符合發展電子政府的政策路向。我們並具體指出，凡顧及下述原則的電腦化計劃在審批撥款中可獲優先考慮，這當中包括：充分利用機會進行業務程序重組，以改善服務；參與以電子方式把各政府部門連結起來的計劃；諮詢客戶意見，確保計劃能滿足客戶的需要；按照客戶關係管理的原則或特點，令服務更簡便易用；探討如何與私營機構建立適當的伙伴關係；以及有否把嶄新創意融入計劃中。我們就審批電腦化計劃所訂立的準則詳載於附件 B。

17. 在決策局和部門方面，資訊科技署在成立資訊科技管理組的工作上，成績令人鼓舞。資訊科技管理組除為各決策局和部門提供日常的資訊科技管理和支援外，還發揮了非常重要的功能，即透過系統整合和使用共通的數據模式，發掘機會進行業務程序重組，以及發展以電子方式把各政府部門連結起來和以客為本的公共服務。資訊科技管理組也與資訊科技署內的中央服務單位緊密合作，確保各系統能共用互通，以及採取最佳方法管理有關係統。

18. 目前，共有 34 個資訊科技管理組以專責或共用的方式為 41 個決策局／部門服務。六個月前，則有 27 個資訊科技管理組服務 32 個決策局／部門。我們與資訊科技署會繼續協助及鼓勵餘下的決策局和部門成立資訊科技管理組，以建立電子文化，並把資訊科技融入其核心業務中。我們預計到了二零零四年四月，大部分決策局和部門將會成立了資訊科技管理組。餘下的部門現有之資訊科技工作或未達至專責資訊科技管理組的規模，資訊科技署將會另作適當的安排。

19. 一支更能掌握電子文化的公務員隊伍，也有助加快發展電子政府的速度。普及資訊科技設施試驗計劃是其中一項有助建立電子文化的措施。該計劃為七個決策局和部門內約 9 000 名未有電腦設施使用的公務員提供電子郵件帳戶和共用終端機。裝置有關設施和用戶培訓的工作已於二零零三年六月完成，這批公務員現可透過電子郵件與他人溝通，接達互聯網和部門內聯網，以及使用辦公室軟件和「政府與僱員」電子服務，這將有助提高他們對資訊科技的認識，並推廣電子文化。我們將於未來數月檢討這項

試驗計劃的成效，以評估如何能以具成本效益的方法為公務員提供電子工作環境，並會在本年年底前確定是否把計劃擴展至更多決策局和部門，以及應如何進行。

20. 在「政府與僱員」電子服務方面，在庫務署協助下，我們快將向公務員推出「電子薪俸單」。擁有個人辦公室帳戶的公務員（通常是總薪級表第 34 點及以上的人員），只會收到「電子薪俸單」，而其他公務員則可自行選擇是否透過個人的互聯網帳戶收取「電子薪俸單」。庫務署將會為公務員提供多項與人事有關的重要網上服務，而此舉乃首項。它將有助促使公務員多選擇採用電子服務。

獲得國際認同：全球性調查

21. 本港發展電子政府的方向與世界各地在電子政府方面處於領導地位的國家一致。管理和資訊科技顧問機構埃森哲每年均進行電子政府發展的國際調查，並於本年四月發表其第三份調查報告。該調查結果顯示，香港的排名由去年的第八位攀升至本年的第七位。調查所研究的 22 個國家／地區的排名表載於附件 C。埃森哲特別表揚香港在客戶關係管理方面所作的進展；而香港在這方面排行第六。在「公共服務電子化」計劃的網站內，電子政府服務與電子商貿的增值服務互相配合，為客戶提供方便的公共和私營服務，更能滿足客戶的需求。

22. 總的來說，埃森哲發現各地電子政府的發展可分為多個層次。當某地政府在某個層次已達到成熟水平後，便需重新部署策略，以邁向另一層次。對大多數如香港一樣已達到成熟水平的國家／地區而言，他們需把策略重點更放在客戶關係管理上，並在發展服務時引入客戶的參與，方能邁向更高層次。這些國家也需克服挑戰，突破電子服務的使用率，以爭取電子政府可帶來的最大效益 – 改善服務、提高效率和節省開支。

獲取本港市民的意見回饋：公眾意見調查

23. 為更清楚了解市民如何評價本港電子政府的表現，以及探討未來的發展路向，電子政府協調辦事處／資訊科技署委聘一家市場調查公司進行住戶意見調查。社會各界給予我們的意見回饋頗為正面，同時也指出需予改善的地方。是次調查主要結果的複

本已存放於立法會秘書處，供委員參閱。下文各段扼要載述較重要的結果。

24. 在二零零三年一月至五月期間，上述市場調查公司成功與 3 151 名互聯網使用者進行面談。在受訪人士中，2 178 (69%) 曾使用電子政府服務 (曾在過去三個月使用電子政府服務的有 59%)。在 973 (31%) 名從沒有使用電子政府服務的受訪者中，69% 認為沒有需要使用，14% 表示不清楚網上提供哪種公共服務，10% 表示沒有聽聞/不知道怎樣連結至電子政府的網站。

電子政府的總體表現

25. 在 2 178 名電子政府服務使用者中，62% 給予「非常好」或「頗好」的評分，只有 4% 給予「頗差」或「非常差」的評分。在給予電子政府服務反面評分的受訪者中，32% 建議電子政府服務應提供更清晰的指示，讓人更容易尋找所需資料，20% 建議加強／簡化搜尋功能，11% 則建議簡化登入程序。

「公共服務電子化」計劃的表現

26. 在「公共服務電子化」計劃方面，63% 受訪的互聯網使用者認識「公共服務電子化」計劃，23% 曾使用該計劃的網站。電子政府服務使用者並未使用「公共服務電子化」計劃網站的原因，與互聯網使用者不使用電子政府服務的原因相若。

27. 在受訪的「公共服務電子化」計劃使用者中，68% 給予該入門網站「非常好」或「頗好」的評分，只有 4% 給予「頗差」或「非常差」的評分。調查發現，在「公共服務電子化」計劃網站的眾多重要元素中，互聯網使用者對「容易尋找所需服務」、「服務簡單易用」及「內容豐富／多元化」十分重視，也給予高度評分，這反映出上述元素是「公共服務電子化」計劃網站的優勢。「公共服務電子化」計劃使用者也認為「服務的安全／保密程度」應是「公共服務電子化」計劃網站的重要元素，但當中有 53% 對該網站的安全和保密措施並不了解。我們需在這方面加強工作，以填補用戶在這方面知識的不足。

28. 另一方面，對於在「公共服務電子化」計劃網站內同時提供公共服務和電子商貿服務這個一站式的概念，使用者普遍表示歡迎。在受訪的「公共服務電子化」計劃使用者中，71% 「頗同意」或「非常同意」，「公共服務電子化」計劃網站內的商業服務為他們

享用電子政府服務時增值。

提高電子政府服務使用率的措施

29. 為提高電子政府服務的使用率，我們推出了多項鼓勵性措施，並正與各有關部門研究推出更多相關措施。在鼓勵性措施的吸引力方面，3 151 名受訪的互聯網使用者中，78%表示如「使用網上途徑可享有優先權／更快服務」，他們會較多使用網上途徑而較少使用傳統途徑以獲取公共服務。其他鼓勵性措施包括「網上途徑使用者可享有個人化服務」、「網上途徑使用者可在同一網站內享用增值服務」和「網上途徑使用者可獲得贈品、購物禮券、折扣或現金回贈」，分別有 66%、64%和 64%的受訪者對上述措施表示歡迎。此外，亦有互聯網使用者沒有就任何一項鼓勵性措施給予正面回應。當中，電子政府服務使用者沒有給予正面回應的主要原因是「不會只因有優惠而使用」，而非電子政府服務使用者的原因則是「沒有需要使用電子政府服務」。

30. 至於在提供網上途徑後，減少櫃檯服務以鼓勵市民更多使用網上途徑的措施，50%受訪的電子政府服務使用者「頗同意」或「非常同意」這做法，32%表示「頗不同意」或「非常不同意」。即使在從未使用過電子政府服務的互聯網使用者中，有 47%「頗同意」或「非常同意」這做法，28%表示「頗不同意」或「非常不同意」。

31. 公眾對本港電子政府的表現和「公共服務電子化」計劃的服務普遍持正面意見，我們對此感到高興。不過，我們清楚知悉，必須繼續加強推廣工作，以提高市民對電子服務的認識，使電子服務更簡便易用，以及加深服務使用者對保安問題的了解。「公共服務電子化」計劃採用了公私營機構的伙伴合作模式，在同一個網站內提供公共和私營服務，是次調查結果也對這個獨特的合作模式予以肯定。

32. 市民普遍接受各項建議的鼓勵性措施，這對我們的工作也很有幫助。我們正繼續與「公共服務電子化」計劃的私營機構合作伙伴和相關部門研究，推出更多鼓勵性措施以鼓勵市民使用電子政府服務。「公共服務電子化」計劃除為提供公共體育設施的用戶提供個人化的特快預訂服務外，還提供不同種類的回贈和購物禮券。此外，我們現正研究為網上途徑使用者和傳統途徑使用者在享用相同服務時，訂定不同的收費。由於透過網上途徑提供服務的成本較透過傳統途徑的成本為低，因此客戶如選擇透過網上

途徑獲取服務，理應享有較廉價的收費。雖然調查結果顯示，就減少櫃檯服務以鼓勵市民更多使用網上途徑的措施而言，贊成的人數超過反對的人數，但我們仍會審慎研究有關措施，確保不會有人因此而未能獲得公共服務。

未來路向

33. 相信以上成果反映出我們已為本港電子政府的發展奠定牢固基礎。我們現正根據運作經驗和不斷轉變的情況反思我們的未來路向。我們正邁向為 90%適合電子化的公共服務提供電子服務選擇這主要里程碑，而「公共服務電子化」計劃推行至今亦已有兩年半，再加上我們最初在二零零零年推行電子政府時的良好氣候已不復存在，以及目前政府的財政狀況亦已大不如前，因此我們面對的問題，是我們應如何進一步推展有關工作。此外，電子政府專員的職位會在一年內到期撤銷，故我們有需要從制度上着眼，徹底研究如何繼續推展並加強各項電子政府措施。我們在檢討「數碼 21」資訊科技策略的同時，正積極檢討上述問題，並會於適當時候向委員作出簡報。

工商及科技局
二零零三年七月

已於/將於二零零三年提供電子服務選擇的主要服務一覽表

服務	現況
香港智能身分證換領計劃預約服務	將於二零零三年八月推出
使用一張通用表格向超過十個部門遞交更改地址通知書	已於二零零三年四月推出
就陸運、空運及海運遞交電子貨運艙單	已於二零零三年四月推出
承運人及貿易商提交紡織品通知書	已於二零零三年五月推出
查閱公司文件	將於二零零三年年底推出
為商標申請註冊	將於二零零三年年底推出
查閱關於專利及設計的資料	將於二零零三年後推出-須修訂有關法例
申請贖回儲稅券	將於二零零三年年底推出
申請電話稅務通	將於二零零三年年底推出
申請就使用健體器械作出評核	將於二零零三年年底推出
內河商船到達前知會	將於二零零三年年底推出
申請換領本地船隻牌照	將於二零零三年年底推出
為破產遞交初步評審問卷	已於二零零三年五月推出
申領戰略物品牌照	將於二零零三年年底推出

批核行政電腦計劃時的政策考慮因素

在批核及 / 或通過撥款以推行擬議的行政電腦計劃時，當局會特別重視以下的政策考慮因素：

- (a) 該決策局 / 部門有否就其工作範疇及特定電腦計劃充分探討或承諾充分探討相關的業務程序重組機會，以期藉着該電腦計劃獲取最大的效益；
- (b) 該決策局 / 部門有否就其工作範疇及特定個別電腦計劃充分探討以電子方式連結各部門的機會，以打破部門之間的界限，透過部門與部門之間的合作為市民提供更一體化、更具效率和更高質素的公共服務；
- (c) 該計劃可帶來多少可變現的效益（如減少營運開支、增加收入及減省人手）及名義上或無形的效益（如避免額外的員工開支和提高服務質素）。決策局 / 部門應善用資訊科技以盡量獲取最大的可變現效益；
- (d) 該計劃能否配合決策局 / 部門的資訊科技計劃及 / 或資訊系統策略計劃；就這項考慮因素而言，有一點需指出，就是各決策局 / 部門內專責統籌電子政府措施的人員在確保擬議計劃能配合所屬決策局 / 部門的電子業務策略方面，擔當着重要的角色；
- (e) 該計劃能否加強和擴大網上服務的範圍，以及令電子服務更簡便易用，從而提高所提供服務的質素和推動社會各界更廣泛應用電子商務。各決策局 / 部門在推行計劃前，應該徵詢用戶意見，確保有關服務切合用戶的需求；
- (f) 該計劃有否採取適當措施，配合系統互用性的安排，及是否符合資訊科技署所公布的電子政府互用架構的規定；

- (g) 該計劃能否提高部門應用資訊科技的能力，及有否研究應用資訊科技署的中央基礎設施，善用已作出的資訊科技投資；
- (h) 該計劃是否有助鼓勵政府在處理內部業務時應用資訊科技，以提高運作效率和協助建立電子文化；
- (i) 該決策局 / 部門是否已充分利用客戶關係管理的原則或特點，令所提供的公共服務更具成本效益和更為簡便易用；
- (j) 該計劃是否有助決策局 / 部門善用科技，以有效地管理和發布知識；
- (k) 該決策局 / 部門有否留意本地情況及成功的海外做法，就分擔成本、避免風險及增加收入等推行電腦計劃的相關事宜，探討讓私營機構參與或與私營機構合作的機會；以及
- (l) 該計劃有否利用創新方式提供及 / 或採購服務，或利用創新並可行的技術推行計劃。

2003 年電子政府排名表

排名	國家/地區
1	加拿大
2	新加坡
3	美國
4	丹麥
5	澳洲
6	芬蘭
7	香港
8	英國
9	比利時
10	德國
11	愛爾蘭
12	法國
13	荷蘭
14	西班牙
15	日本
16	挪威
17	意大利
18	馬來西亞
19	墨西哥
20	葡萄牙
21	巴西
22	南非

資料來源：埃森哲「電子政府的發展：以客為本」的研究報告（二零零三年四月）