

有關發展電子政府的最新進展

Progress Update on E-government Development



電子政府專員 史端仁

Michael Stone, E-government Coordinator

21.7.2003

工作進度概要

An Overview of our Progress

- 政府現已為86%適合電子化的公共服務提供電子服務選擇
Government now providing e-option for 86% of public services amenable to the electronic mode of service delivery
- 政府現以電子方式進行政府77%的採購投標項目
Government carrying out 77% of Government procurement tenders through electronic means
- 「公共服務電子化」計劃的網站越來越受歡迎，每月的交易量現已達190 000宗
ESD is becoming more and more popular with a monthly transaction of 190 000

以電子方式連結各部門和全政府性措施

Joined-up and Government-wide Initiatives

- 一次過向12個部門發出更改地址通知：已於2003年四月推出
One-stop notification of change of address to 12 departments: rolled out in April 2003
- 營商入門網站：將於2003年年底 / 2004年年初推出
Business Entry Portal: to be rolled out by end 2003/early 2004
- 房地產資訊中心：於2004年推出第一期服務
Property Information Hub: to introduce the first phase in 2004

以電子方式連結各部門和全政府性措施

Joined-up and Government-wide Initiatives

- 綜合刑事執法系統 : 已完成初步可行性研究
Integrated Criminal Justice System: broad feasibility study completed
- 智能身分證及免費數碼證書和圖書證增值服務 : 已於2003年六月推出 ; 全港性換證將於八月十八日展開
Smart ID Card and the value-added applications of free e-Cert and library card: rolled out in June 2003; territory-wide replacement to start from 18 August
- 統一的「外觀與風格」: 已翻新32個網站
Common Look and Feel: 32 websites revamped

妥善的體制支援

The Proper Institutional Support

- 我們在電腦化計劃的審批機制中加入規定，決策局和部門所申請撥款的計劃，必須符合發展電子政府的政策路向
We have built into the vetting mechanism for computerisation projects that bureaux/departments must follow our E-government policy direction
- 為大多數決策局/部門建立資訊科技管理組 – 現有34個資訊科技管理組
Providing IT Management Units in most bureaux/departments – now 34 ITMUs
- 依據以下原則作優先撥款考慮
Considerations for funding priority
 - 業務程序重組
Business process reengineering
 - 以電子方式連結各部門的機會
Joined-up opportunities

妥善的體制支援(續)

The Proper Institutional Support (Con't)

- 依據以下原則作優先撥款考慮
Considerations for funding priority
 - 諮詢客戶意見，確保計劃能滿足客戶的需要
Engaging the customers and meeting their needs
 - 客戶關係管理
Customer relationship management
 - 有效的知識管理與發布
Knowledge management and dissemination
 - 公私營機構作伙伴合作
Public-private sector partnership
 - 把嶄新創意融入計劃中
Innovation

香港的電子政府排名

Hong Kong's E-government Ranking

- 香港的國際排名攀升至第七位（根據埃森哲2003年四月的報告）
Hong Kong's international ranking moved up to 7th (Accenture's study, April 2003)
- 香港在客戶關係管理方面所作的進展特別獲得表揚
Our improvement in the aspect of customer relationship management is recognised
- 各國家 / 地區需把重點更放在客戶關係管理上，方能邁向更高層次
Countries/regions need to focus more on CRM and involve customers to excel to a higher level

本港市民的意見回饋: 住戶意見調查

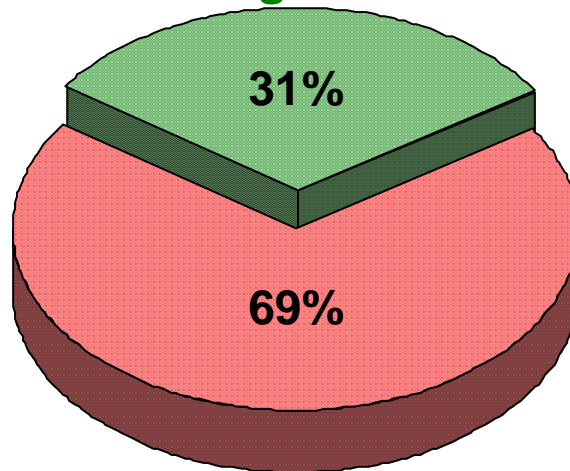
Local People's Feedback: Household Opinion Survey

- 受訪人數: 3 151名互聯網使用者
Respondents: 3 151 Internet users
- 調查日期: 2003年一月至五月
Survey period: January – May 2003
- 方式: 採用面對面方式上門為住戶進行訪問
Methodology: Face-to-face interviews via door-to-door approach

電子政府服務的使用情況

Usage of E-government Services

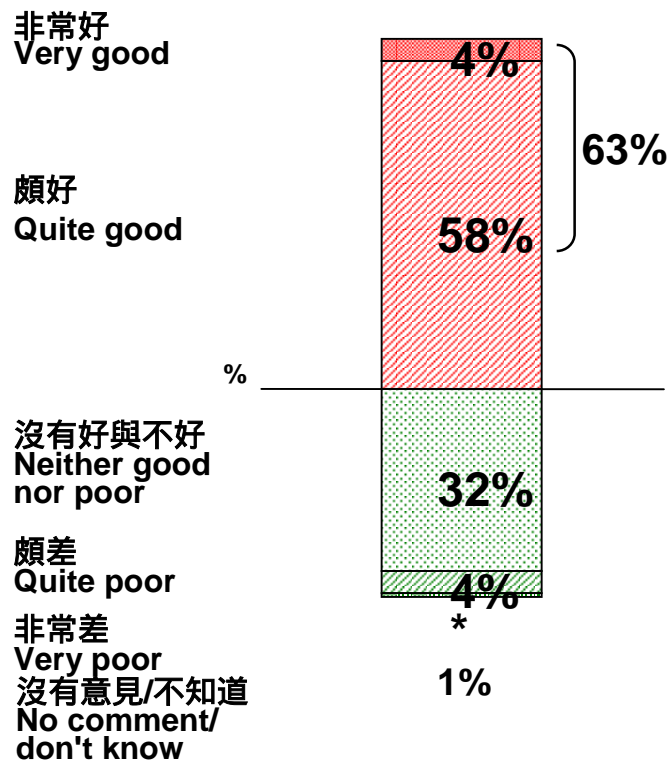
沒有用過電子政府服務
Have not used E-government Services



有用過電子政府服務
Have used E-government Services

電子政府的表現

Performance of E-government



基數: 曾經使用電子政府服務之受訪者
 Base : All ever used E-government services

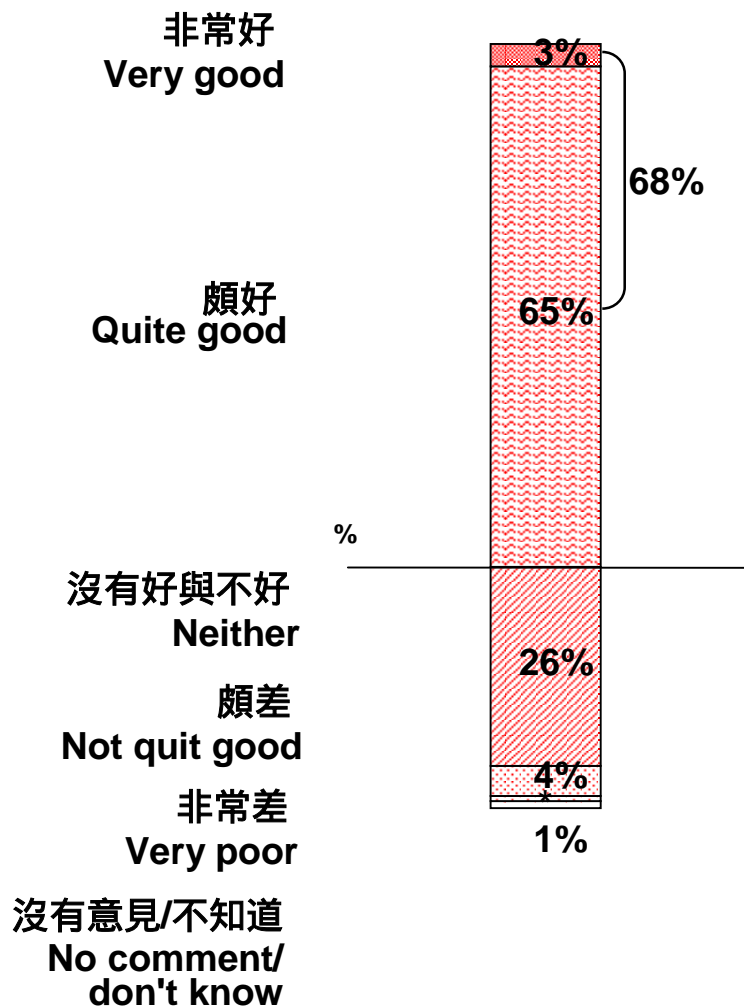
* 少於0.5%

* less than 0.5%

2178

「公共服務電子化」計劃的表現

Performance of ESD

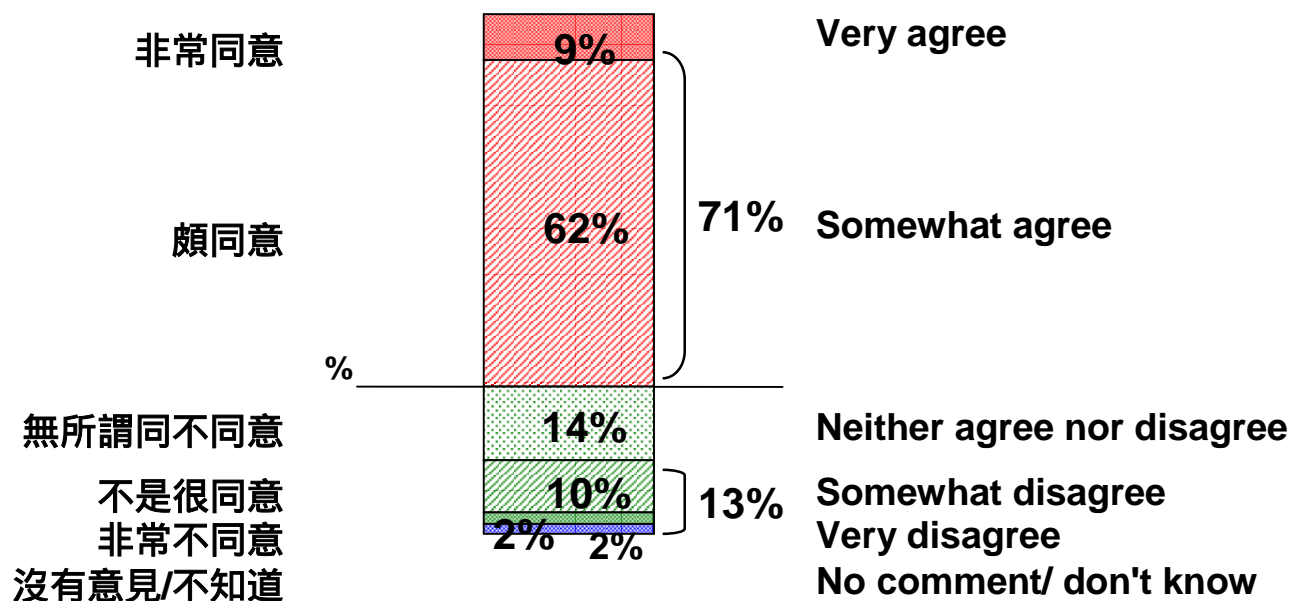


基數：曾經使用「公共服務電子化」計劃網站之受訪者
 Base: All ever used ESD website 720

* 少於0.5%
 * less than 0.5%

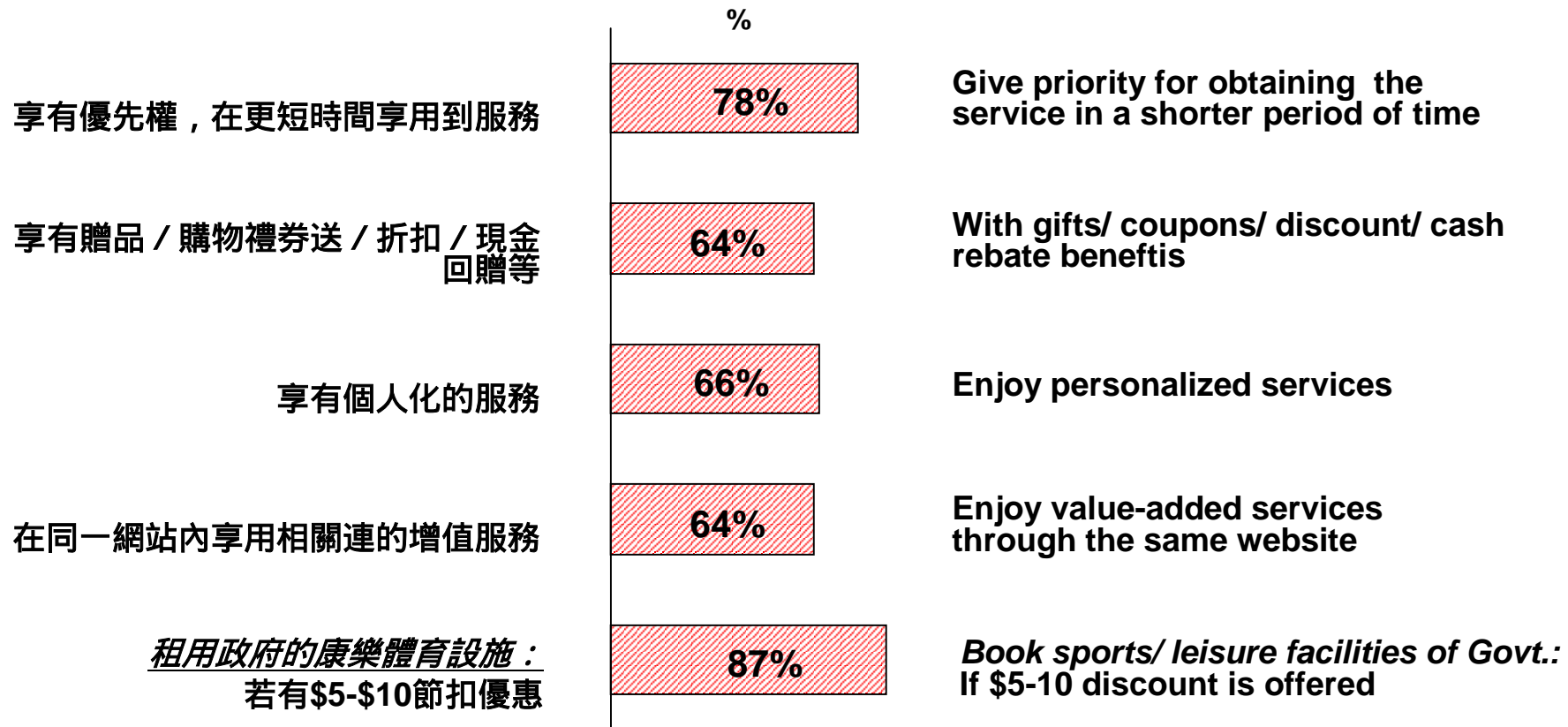
「公共服務電子化」計劃網站上 電子商務服務的價值

Value of e-commerce services at ESD




市民對鼓勵性措施的反應

Response to Incentives

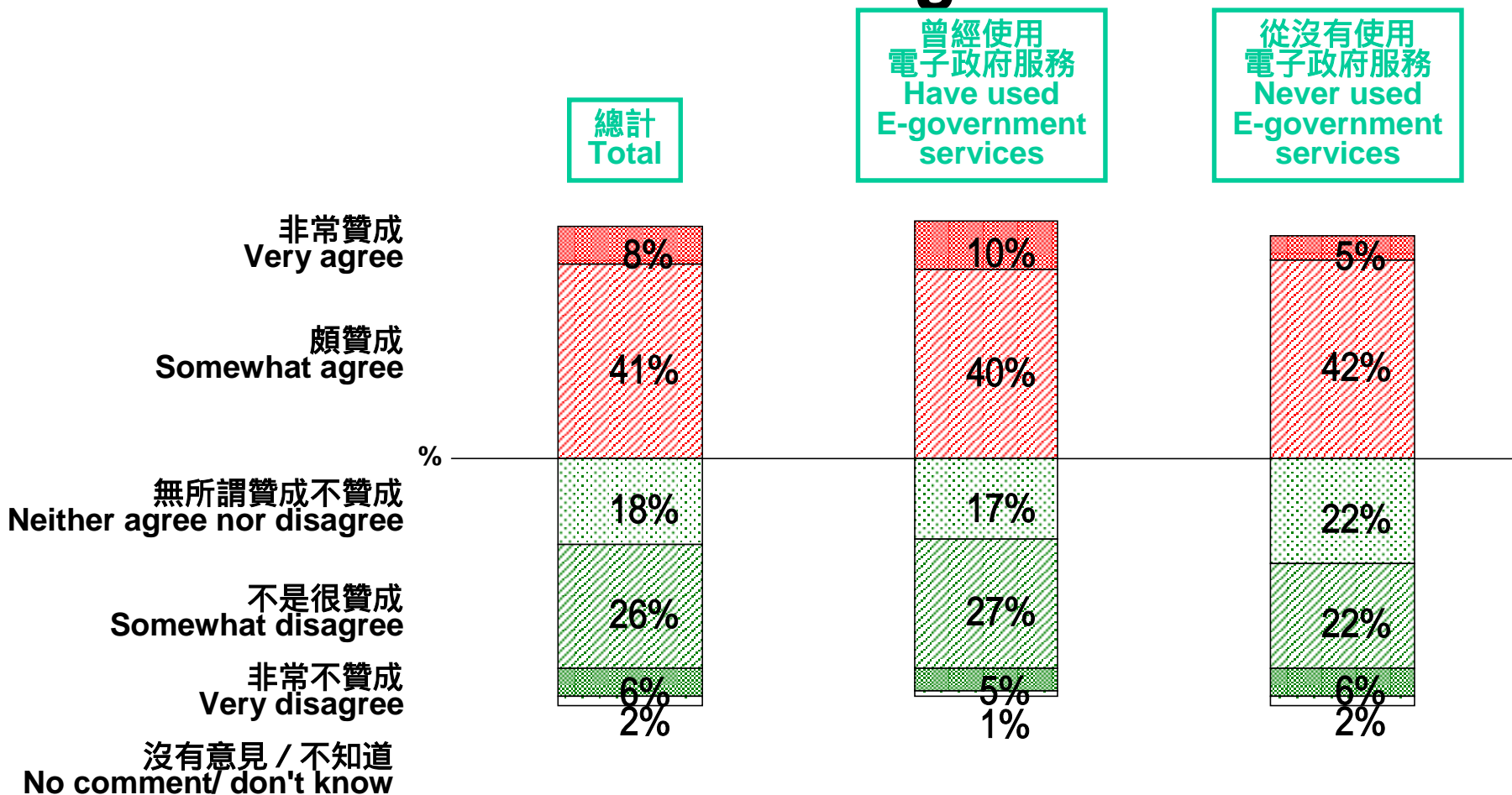


基數：所有受訪者
Base: All respondents 3151

 將會比現在多使用電子途徑 Will Use e-channel more than now

市民對減少櫃檯服務的態度

Attitude towards Reducing Counter Service



基數：所有受訪者
Base: All respondents

3151

2178

973

未來路向

Our Way Forward

- 我們已為本港電子政府的發展奠定牢固基礎
We have laid a solid foundation for advancing E-government in Hong Kong
- 我們需進一步推展有關工作
Need to sustain and reinforce the momentum of E-government
- 我們正積極檢討未來路向，並會向委員作出簡報
We are actively reviewing the way forward and will brief Members