

二零零四年七月十二日會議
討論文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會
有關電子政府計劃的最新進展

引言

本文件是有關香港電子政府計劃進展的第五份定期報告。

2. 正如我們在上一次（二零零四年一月）的報告及二零零四年三月發表的二零零四年「數碼 21」資訊科技策略中所述，在電子政府的下一發展階段中，我們需要深化該計劃，把重點放於服務質素及成效方面。我們會特別着重為客戶和政府締造更多益處。為此，我們將着眼於提高使用率、讓用戶參與、推廣以電子方式把政府部門連結起來的計劃，以求促進服務整合和革新。

3. 在本文中，我們會匯報過去六個月推行新策略的情況，包括新的體制安排、「公共服務電子化」計劃的檢討、推行智能身份證與入境事務無關的用途的進展，以及其他主要電子政府措施的發展。

新的體制安排

4. 為推動新的電子政府計劃，我們的取向是採取全政府性的做法，並致力使用戶和政府獲享更多益處。為此而改組成立的新單位，須權限清楚、方向明確、組織完善且具專業知識，以領導和協助各決策局及部門，在既定方向下推行電子政府措施。我們也相信電子政府尤其需要強大的領導以倡導整體的發

展方向。我們已在本委員會二零零四年五月十日舉行的會議中，徵詢委員對有關建議的意見。

5. 二零零四年六月二十五日，財務委員會批准了有關建議。我們遂於二零零四年七月一日將資訊科技署與工商及科技局的通訊及科技科內負責資訊科技工作的部別合併，以在局內成立政府資訊科技總監辦公室。

6. 對推動電子政府而言，成立政府資訊科技總監辦公室後，便可有一個單一單位總攬制定和執行政策的職責，單位內也兼備熟識公共政策和專業知識等關鍵才能的人員，並能以全政府性的角度，透過資訊科技推動各部門革新政策和業務運作。此外，爲了讓電子政府計劃能獲得高層次的支持，我們會成立一個由財政司司長擔任主席的電子政府督導委員會。督導委員會將負責多方面的工作，包括督導電子政府計劃的策略方針，監察有關工作進度，並解決部門之間可能出現的問題。政府資訊科技總監辦公室在督導委員會的支持下，將更能推動以資訊科技改革部門業務程序，並領導各政府部門推行電子政府。

近期成績

7. 過去六個月，我們在電子政府方面的工作繼續獲得國際認同。二零零四年四月，智能身份證計劃以其卓越的先進科技應用、多用途功能及全港性的覆蓋，獲「智能卡科技雜誌」頒發「推行智能科技突破大獎」。

8. 去年「沙士」爆發期間，當局憑着醫院管理局所發展的綜合症網上電子資料庫、衛生署的個案接觸資訊系統，和警方追查罪犯系統的軟件工具，促使了當局能迅速找出曾與「沙士」病人接觸的人士，而對他們給予及時隔離和治療。此資訊科技項目於本年五月榮獲二零零四年「斯德哥爾摩科技挑戰獎」。評審員讚揚香港創新地應用資訊科技，在「沙士」期間協助了迅速的應變、協調和有效管理。

「公共服務電子化」計劃

9. 「公共服務電子化」計劃繼續改良其以客為本的服務，令市民受惠。本年到目前為止，每月平均交易量已超過 23 萬宗，而每月平均點擊率則超過 1.25 億次。

電子報稅表

10. 稅務局為了令報稅人士在遞交個別人士及物業稅報稅表時更感方便，遂在「公共服務電子化」計劃的網上報稅服務增設多項嶄新易用的功能。新的檢索功能讓曾經在網上遞交報稅表的人士檢索他們在上一年度所填報的資料，作為本年度電子報稅表的「預填」部分。儲存／繼續功能讓未能一次過填妥電子報稅表的人士把已輸入的資料暫時儲存，留待後用。檢視和列印功能則讓報稅人士在遞交報稅表後兩年內，可隨時在網上檢視和列印儲存的報稅資料。稅務局並讓在網上遞交報稅表的人士，自動獲享兩星期的延長報稅時限。此外，「公共服務電子化」計劃亦送出購物禮券和舉辦幸運抽獎，鼓勵市民使用這項服務。這些增值措施，均旨在令網上遞交報稅表更為簡便，吸引市民多用這項方便而高效率的網上服務。市民於二零零三年在網上遞交報稅表的宗數約為 5 000，而今年的數字已增至超過 23 000。

營商入門網站

11. 二零零四年二月，「公共服務電子化」計劃推出營商入門網站（business.gov.hk），提供一站式服務，方便大眾提取由一百多個機構（包括政府部門、公共機構及商會）所提供的重要商業資料。

12. 這個入門網站是一項以電子方式連結部門的「政府與企業」計劃，在網上為各類型和不同規模的公司提供各種最新而全面的營商資訊和服務，包括如何創業、如何融資、如何擴展和管理業務等。網站也提供了銀行貸款和信貸評級資料等增值服務。該網站資訊全面、界面簡單易用，自推出後，每月平均的瀏覽人次已超過 55 000。

流動政府服務

13. 為進一步普及電子政府服務，我們大力鼓勵發展流動政府服務。今年較後時間，「公共服務電子化」計劃營辦商將推出流動公眾服務組合，讓市民透過通用分組無線電訊服務(GPRS)及第三代流動通訊服務(3G)使用。這些服務包括取閱天氣報告、空氣污染指數、政府新聞和宣布；以及詢問預約換領智能身份證和註冊結婚的名額。我們會繼續鼓勵營辦商推出更多互動和交易性質的流動政府服務。

加蓋物業印花

14. 我們在上一次的進度報告中，曾提及二零零四年稍後時間會在「公共服務電子化」計劃內提供網上加蓋物業印花服務。該項目進展順利，我們預期於八月推出服務。屆時市民無需再受印花稅署辦公時間所限，而可選擇在網上申領印花證明書和繳付印花稅。稅務局和土地註冊處亦正籌備讓客戶在土地註冊處各辦事處提交物業文件註冊時一併繳付印花稅。這是一項以電子方式連結政府部門的措施，讓市民在與多個政府部門處理事務時更為方便。

檢討「公共服務電子化」計劃

15. 「公共服務電子化」計劃網站於二零零零年十二月推出。網站初啓用時，共有 20 個政府部門／公共機構提供 60 項服務。今天，已有超過 50 個政府部門／公共機構提供超過 180 項服務。網站已運作三年，我們已按計劃的既定目標檢討其運作。這些目標為：(a)提高公共服務的質素和效率，令服務更為普及；(b)推動本港電子商貿的發展；以及(c)長遠而言，減低提供公共服務的成本。我們的檢討結果見下文。

16. 「公共服務電子化」計劃改善了公共服務的質素、效率和普及程度，令市民和政府一同受惠。根據二零零三年進行的一項公眾意見調查，68%曾使用這個計劃服務的人士，把網站評為「非常好」或「甚好」，顯示計劃受到市民歡迎。網站全天

候提供政府資訊和服務，市民無需受到政府辦事處辦公時間及地點的限制。而網站把資訊和服務依據市民的日常需要分類，並同時提供增值的電子商貿服務，更能迎合用戶的需要。

17. 市民及商界現能更快、更方便地取用資訊和服務，例如可即時在網上查閱個別人士的稅務狀況、商業登記號碼和破產／強制清盤案的結果。

18. 「公共服務電子化」計劃中的多項服務也為政府開闢了服務市民的新途徑。舉例來說，準備結婚的新人無需再為取得吉日而在婚姻註冊處門外排隊，而可在網上選擇和預約屬意的日子。公眾如需租用體育設施，亦無需再親自前往體育館預訂和繳費，而可在數分鐘內於網上完成整個訂場程序。此外，市民可在網上選購政府刊物。

19. 「公共服務電子化」計劃的受歡迎程度持續上升。在該計劃下進行的交易宗數，二零零二年較二零零一年增加超過 30%，而二零零三年又較二零零二年增加超過 40%。使用率最高的服務，並不限於全港市民適用的項目，而亦包括供有特定人士或商界使用的項目。使用率較低的服務，通常是需嚴格認證和／或在網上提交多份文件的項目。附件 A 詳述該計劃下若干有代表性的服務的使用情況。雖然該計劃下服務的使用率仍需提升，但我們認為已達到提高公共服務質素和效率，以及令服務更為普及的目標。

20. 在推動本港電子商貿發展方面，私人營辦商可透過「公共服務電子化」計劃所建立的平台，推出電子商貿服務。營辦商因而提供了一系列不同種類的電子商貿服務，包括網上商店、教育服務、域名註冊服務、結婚相關服務等。二零零三年年底，「公共服務電子化」計劃營辦商獲「資本雜誌」選為最佳電子商貿服務供應商，而其「生活易」的品牌也在二零零四年較早時獲得「超級品牌」獎項。

21. 至於計劃希望減低提供公共服務成本的長遠目標，我們已從精簡部門後端程序着手，逐步取得進展。不過，若要真正透過「公共服務電子化」計劃帶來可觀的可變現節省，我們認

為尚待建立了一羣為數不少的網上服務用戶，並且在社會上達到普遍共識，同意按最符合成本效益而又配合用戶需要的原則下適當地調整各個服務途徑後才會發生。

22. 為了建立更大群的網上服務用戶，我們的電子政府下一發展階段其中一個重點，就是提高網上服務的使用率。為此，我們除了推廣「公共服務電子化」計劃的服務外，還在價格和服務上給予優惠（包括優先處理、提供即時檢索結果、延長遞交表格限期、提供獨家服務、實施客戶關係管理措施等），務求令客戶感受到網上服務的優點。給予優惠的一般目的，是吸引用戶轉用更符合經濟效益的網上服務及在許可的情況下棄用傳統服務。附件 B 列出了部分主要例子。然而，若干措施可能會影響政府收入或不太熟識資訊科技的社群，或需更改運作程序甚至修訂法例，故推行時可能較為複雜和需時。這些因素都令我們不能只着眼於成本效益。政府資訊科技總監辦公室會繼續與部門合作，在顧及各類客戶的情況下，考慮各項鼓勵市民多用網上服務或放棄使用傳統服務的措施。

智能身份證

23. 智能身份證作為一個可供發展電子服務的全民平台，在普及電子服務方面扮演着重要角色。自智能身份證於二零零三年六月推出以來，入境事務處已發出超過 140 萬張智能身份證。此外，亦有愈來愈多市民使用身份證上的與入境事務無關的用途。連同智能身份證發出的一年免費電子證書已超過 34 萬張，供身份證持有人在網上安全地進行交易。市民使用智能身份證借閱圖書館書本的次數已超過 21 萬次。

24. 由本年年底開始，智能身份證將可在出入境管制站作自助過境用途。這項重要措施，將會革新過境方式，並提高管制站的效率和旅客流量。

25. 我們正持續探討智能身份證的新用途，以發揮其潛在功能。康樂及文化事務署（下稱「康文署」）正計劃由二零零六年年初開始，於體育和康樂場地將設立的自助服務站，讓公眾利用智能身份證預訂體育和康樂設施（康體通租訂服務）。屆時電

子預訂服務將會更為方便易用、快捷和準確。有關這個計劃的詳情見附件 C。

其他以電子方式連結部門和全政府性的計劃

26. 我們現正推展其他有策略重要性的以電子方式連結部門和全政府性計劃。該等計劃能打破部門之間的界限，令服務更以客為本和具效率。

房地產資訊中心

27. 我們計劃設立一個房地產資訊中心，以一站式的方式提供服務，讓大眾取得備存於不同政府部門的房地產資訊。我們於二零零三年年底進行的客戶意見調查，蒐集了業界對該項服務的意見及要求。此舉可確保房地產資訊中心所提供的服務，能滿足客戶的需要。我們正聯同土地註冊處和差餉物業估價署，探討在業務、技術和運作各方面的安排，務求在二零零五年推出該項服務。

綜合刑事執法處理程序

28. 香港的刑事執法系統涉及多個部門和公營機構，包括司法機構、廉政公署、保安局、香港警務處、入境事務處、香港海關、律政司、法律援助署、社會福利署、懲教署和政府化驗所。這些機構各有本身的刑事執法程序，部分備有應用系統和程式，以便以電子方式管理有關資料。不過，這些電腦系統大都不能互通。在傳送資料時，各機構大多主要以紙張和人手處理，結果是同一項資料分別由不同的工作人員重覆輸入，並於不同的電腦系統重覆處理。就資源運用和人手調配而言，這種夾雜人手處理和電腦化的工作程序缺乏效率和效益。這範疇極具潛力，可讓我們在不改變各刑事執法機構的法律責任和它們之間的工作關係的同時，精簡跨機構的程序，從而改善效率。發展綜合刑事執法處理程序便能大大改善現時情況。

29. 效率促進組已完成有關綜合刑事執法處理程序的可行性研究，並確定了八個影響深遠和六個涉及資料共享的範疇是可進行業務程序重組。鑑於有關程序極為複雜，且涉及多個部門和機構，我們已委託顧問就其中三個影響深遠的工作範疇(即拘押、確認身份和起訴流程；執行拘押令；和發送案件結果)進行深入研究；確立技術藍圖；確定技術和開支細節和擬訂推行策略。

30. 我們也明白，在與刑事執法有關的各個程序中處理個人資料是敏感的工作，故保護個人資料的私隱十分重要。因此，我們已委託外界一家私隱保障顧問公司，進行私隱影響評估。

31. 顧問最近已完成它們的深入研究和私隱影響評估。我們現正研究這些報告。一俟擬訂發展路向，我們便會徵詢立法會有關委員會的意見。

「政府與僱員」及「政府與政府」電子服務

32. 我們繼續加強「政府與僱員」的電子服務，以滿足政府內部客戶的需要。由二零零四年二月起，政府僱員除可以電子方式收取每月的薪俸單外，還可收取每年的電腦計算薪俸表格及其他個人薪酬結算書。透過這項「電子薪俸單」措施，僱員可選擇以其辦公室或個人的電子郵件帳戶，收取有關表單。此外，「電子薪酬」系統第一期服務已於二零零四年四月推出。透過這項服務，僱員可以電子方式向庫務署查詢與其個人、聘用及與薪酬有關的資料。在二零零四年較後時間和二零零五年，當局會推出更多屬查詢和交易性質與薪酬有關的電子服務。

33. 政府內約三分之一的決策局和部門已推出「電子假期」服務，即以電子方式遞交、處理、計算和記錄假期申請。我們的目標，是在二零零四年九月前，在所有政府部門推出這項服務。

34. 我們正進行一項資訊科技設施普及計劃，目的是以共用模式為所有政府僱員提供使用資訊科技設施的途徑，並推廣「政府與僱員」和「政府與政府」電子服務。二零零三年，我們在

七個決策局和部門推行試驗計劃，管方和職方的反應正面。我們的目標，是在未來三年內，把計劃推廣至所有僱員。

統一的「外觀與風格」

35. 二零零三年三月，我們推出統一的「外觀與風格」網站設計，令市民瀏覽政府網站時更感簡便。為評估這項措施的成效，並確定可予改善的地方，我們於同年十一月和十二月間進行了一項調查。在 2 400 名受訪者中，超過九成同意，統一的「外觀與風格」網站設計幫助了推廣政府網站的品牌形象和加強使用者的信心；令瀏覽政府網站更為簡單便捷；以及使資料的編排更加一致和更易於搜尋。

36. 該項意見調查確定了數個可作改善的範疇，包括更新資訊的次數和搜尋器的功能。我們正研究在持續改善統一的「外觀與風格」網站設計的同時，處理這些問題。

令服務更簡便易用

37. 為了為市民締造更大利益，我們需繼續令電子政府服務更便捷，讓市民和商界體會到電子服務是簡單、輕鬆方便及值得使用。在這方面，我們正推行多項措施。

為政府決策局和部門提供客戶關係管理指引

38. 為了向客戶提供更佳服務，我們必須清楚了解客戶的需要、按其需要設計電子政府服務，以及按其不斷改變的需要檢討和改善有關服務。我們除利用客戶關係管理技術，為服務注入以客為本的要素外，還需設立恰當的機制，為決策局和部門在構思和落實客戶關係管理的過程提供指引。透過這安排，我們可以早在開始構思電子政府計劃時便從客戶的需要出發，並應用更全面的客戶關係管理措施，改善我們的服務。因此，我們計劃制訂明確的客戶關係管理政策，並為所有與客戶有互動接觸的電子政府計劃制訂指引，以及把該等政策和指引與撥款條件適當地連結起來，以確保決策局和部門遵守該等政策和指

引。我們的目標，是於二零零五年年初公布該等政策和指引。

認證制度

39. 正如第 20 段所說，對於那些需要較嚴密的認證措施才可使用的電子公共服務，使用率通常偏低。我們明瞭一方面，我們有需要採取適當的認證措施，但另一方面，令電子政府服務簡單易用也十分重要。爲了在兩者之間取得更佳平衡，我們需協助部門評估電子政府服務的風險，並明確地制訂與所評估風險相稱的適當認證措施。同時，我們也鼓勵部門適當地利用若干行政措施，以緩解若干認證方面的技術要求。我們將於二零零四年較後時間發出指引，供各部門採用，以便進一步發展簡單易用、且具適當認證需求的電子政府服務。

爲客戶和政府締造益處

40. 在二零零四年一月舉行的事務委員會會議上，委員詢問電子政府項目可帶來多少可變現和名義上的節省額／利益。截至二零零四年六月，共有 383 項獲批准的項目正在進行。二零零四至零五年度有關的預算開支爲 17 億 9,200 萬元。我們預計，該等計劃每年可帶來的有形利益爲 9 億 4,900 萬元可變現的節省額和 16 億 2,800 萬元名義上的節省額。可變現的節省額包括：透過實際刪除職位或重行調配職位所減少的員工開支，以及其他經常開支。名義上的節省額包括：減少員工在處理業務上所需的工時，以及避免額外的員工、設備和辦公地方的開支。

41. 由於政府財政緊絀，我們會給予那些能爲客戶和政府帶來利益（包括財政上的益處、服務質素和效益）的項目優先撥款。本文所述措施，均能協助決策局和部門根據電子政府的新方向，發展它們的項目。

42. 總括而言，爲了爲客戶締造更大利益，我們正改善電子政府服務，使其更簡單易用；推出鼓勵性措施，提高電子政府服務的使用率；以及本着以客爲本的宗旨來提供公共服務。爲

了為政府締造更大利益，我們正鼓勵推行以電子方式連結政府部門的計劃，從而進一步精簡跨決策局和部門的業務程序。我們正集中在數個具高增值潛力的範疇，並正推行一連串全政府性的措施，以達至上述的工作目標。透過把該等措施與電子政府項目的撥款機制適當地連結起來，再加上新成立和更具權力的體制安排，我們有信心可提升電子政府計劃的質素和效益。

43. 最近，我們印製了一本電子政府小冊子，介紹我們過去的工作及新的發展藍圖。我們已透過立法會秘書處，把小冊子送交所有議員。小冊子的電子版本也已上載於 www.egov.gov.hk。我們歡迎委員就本文和小冊子的內容提出意見。

工商及科技局
二零零四年七月

部分具代表性的電子公共服務的使用情況

使用情況	服務	使用率(除另作註明者外，為 2003 年的數字)
高 (使用率超過 20%)	香港智能身份證換領計劃預約服務	47%
	預約遞交結婚通知書	26%
	康體通	22%
	破產案／強制清盤案查冊	30%
	查詢商業登記號碼	79%
	香港統計數據書店	21% (2004 年 1 月至 3 月的數字)
	申請感化事務義務工作計劃	93%
中 (使用率介乎 10%與 20%之間)	登記申領身份證預約服務	17%
	申請預留未經分配的普通車牌以作拍賣	15%
	預約及更改車輛年檢時間	14%
	政府書店	16% (2003 年 8 月至 2004 年 3 月的數字)
低 (使用率低於 10%)	公開考試報名	7%
	申領長者咭	<1%
	申請登記為選民	<1%
	提交報稅表服務	<1%
	申請換領駕駛執照	<1%
	申請換領車輛牌照	<1%

電子公共服務在價格和服務方面提供優惠的主要例子

優惠	電子公共服務	詳情
價格	政府書店	由二零零三年七月起，訂購指定的政府刊物可獲七五折優惠（試驗計劃）
	香港統計數據書店	由二零零四年一月起，訂購統計刊物的下載版可獲七五折優惠
服務	預約遞交結婚通知書	可於早 14 天前預約
	查詢商業登記號碼	即時獲取搜尋結果
	破產案／強制清盤案查冊	即時獲取搜尋結果
	互動稅務查詢	即時得知個人的稅務狀況
	提交報稅表	提交限期可延長兩星期
	提交報稅表	檢索曾以電子方式提交的資料，作為「預填」部分
	香港統計數據書店	獨家訂購統計刊物的下載版
	康體通	為公共體育設施提供個人化特快預訂服務
	康體通	利用電子郵件／短訊服務，把已預訂設施的資料通知朋友

智能身份證新增與入境事務無關的用途詳情 康樂及文化事務署的康體通租訂服務

概要

康樂及文化事務署（下稱「康文署」）現時除了為使用圖書證的市民提供圖書館服務外，還可讓市民使用智能身份證獲取服務。有關的做法，是由電腦系統讀取存於智能身份證晶片的證面資料分隔部分內所需的證面資料，以識別圖書館使用者。康文署現提議於康體通自助服務站，實施類似做法。

2. 康體通的租訂程序，需要租用者的身份證明文件號碼和姓名來識別身分，這項程序已獲廉政公署防止貪污處同意。目前，市民如欲辦理租訂服務，可親身前往康文署的櫃檯出示身份證。康文署打算在建議中的康體通自助服務站，讓市民選擇(a)自行鍵入個人資料至電腦系統，或(b)把智能身份證插入自助服務站，讓電腦系統讀取存於晶片內的所需證面資料。該等證面資料包括身份證號碼、姓名和出生日期（只在核實租用者是否符合享有優惠收費的資格時，才需要讀取出生日期）。

有關選擇和私隱的考慮因素

3. 我們在推行智能身份證計劃時是嚴格恪守有關規定，以確保市民有選擇權，以及其私隱得到保障。跟所有其他與入境事務無關的用途一樣，正如本附件第 2 段所詳述，市民可自行選擇是否使用身份證來租訂體育和康樂設施。建議中的新用途，無需在身份證內儲存額外資料，而只需利用已存於晶片證面資料分隔部分內的基本個人資料。這些個人資料也可在身份證表面上看到。由於當局已恪守自願選擇原則，而晶片的證面資料分隔部分亦已備有保安措施，因此建議中的用途不應產生私隱疑慮。

法律上的考慮因素

4. 根據《人事登記規例》(第 177A 章，附屬法例 A) 第 4A 條的規定，如要在身份證晶片內儲存額外資料或詳情(即沒有在第 4(1)條或附表 1 內訂明的資料或詳情)，必須作出法例上的修訂，以在附表 5 內訂明。由於上述用途所需的身份證證面資料已存於晶片內，並已在第 4(1)條或附表 1 內訂明，因此要擴展證面資料目前的用途，以供康文署使用，不需修訂法例。