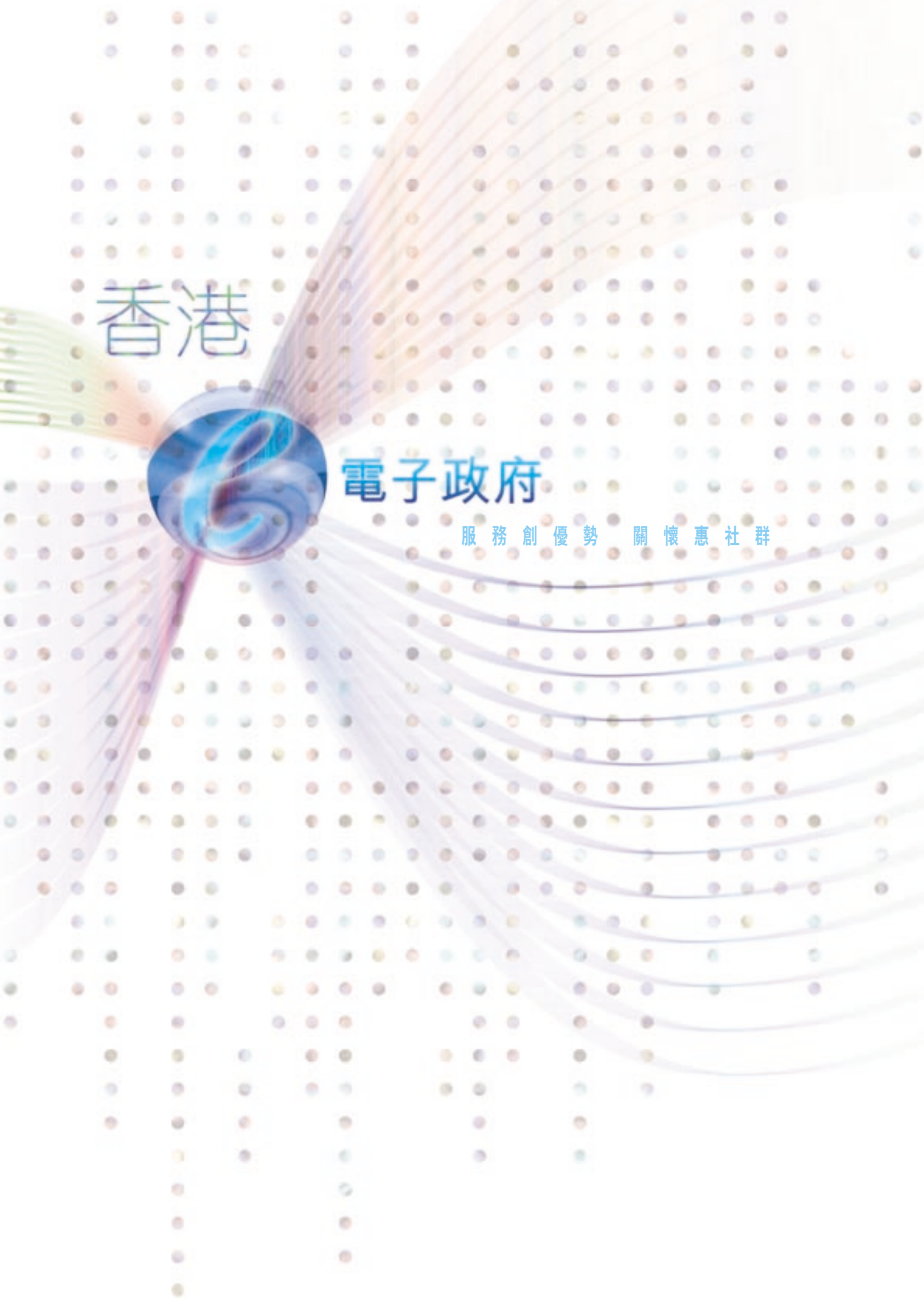


A stylized globe with a blue and white swirling pattern is positioned in the center-left. From the globe, several colorful lines (orange, yellow, green, blue, purple) radiate outwards, creating a sense of motion and connectivity. The background is a light gray grid of small dots.

香港

電子政府

服務創優勢 關懷惠社群

前言



二零零四年三月，我們發表了2004年「數碼21」資訊科技策略。該份策略臚列出有助推動香港在資訊科技時代中不斷前進的主要措施，而電子政府的持續發展正是其中之一。

我們十分重視電子政府的工作，理由有下列三點：第一，發展電子政府可讓我們透過應用科技和革新服務，提高運作效率和改善服務質素，以惠及我們的客戶；第二，發展電子政府能有效地鼓勵工商界和普羅大眾更廣泛應用資訊科技；第三，發展電子政府可彰顯政府在推動香港在國際上作為創新數碼城市所擔當的領導和倡議角色。

在過去六年，我們在推行電子政府方面已取得重大進展。本小冊子概述了自一九九八年發表首份「數碼21」資訊科技策略以來我們所獲取的成績和國際認同。本小冊子同時擘劃電子政府下一階段的發展藍圖。未來數年，我們的工作重點會以「全面照顧·盡顯關懷」(CARING)為主題，即要多了解客戶需要，為他們締造更大利益，再配合對各服務途徑的適當調整，以達至客戶和政府之間的互惠互利，從而提高電子政府服務的使用率。

我們面前仍有無數挑戰。但我深信，憑着政府的大力提倡和領導，再加上即將成立的政府資訊科技總監辦公室的推動，我們定能更有效地統籌政府內各決策局和部門的工作，以獲取更佳成果。

工商及科技局局長曾俊華

電子政府重要里程碑

自一九九八年公布首份「數碼21」資訊科技策略，並於二零零一年修訂以來，香港特區政府在善用資訊科技以服務社群方面，已取得良好進展。透過政府各決策局和部門致力推行電子政府，市民現可輕而易舉獲取政府的資訊和服務。我們亦已建立一個穩固的基礎，好讓市民、工商界及政府從電子政府中得益。我們的努力已獲得國際認同，並鞏固了香港作為領先數碼城市的地位。

提供全面的資訊及服務

電子政府拉近了市民與政府之間的距離。現在，無論何時何地，市民都可在網上獲取多項公共資訊和服務。

- 所有政府網站的每月平均瀏覽總頁數達1億5 500 萬，較二零零二年增加 80%。統一的「外觀與風格」網站設計已經推出，令大眾在網上瀏覽時更感簡易便捷。
- 已為超過 1 200 項公共服務——即 90% 適合電子化的公共服務——提供電子服務選擇（見附錄I）。
- 所有政府帳單均設有電子繳費選擇。
- 可在網上下載超過 1 500 款政府表格及可在網上填寫及遞交 400 款電子表格。
- 可在網上遞交有關索取政府公開資料的申請。
- 已有超過 80% 的政府採購投標項目以電子方式進行。

方格1

部份成效顯著的例子

客戶使用率和滿意程度

- 二零零三年，70% 的互聯網使用者曾使用電子政府服務，其中超過 60% 給予電子政府服務「非常好」或「頗好」的評分。¹

提交與貿易有關的文件

- 可透過電子方式，向政府提交七種最常用與貿易有關的文件，其中五種更是必須以電子方式提交。二零零三年，超過 50 000 名貿易商和承運人使用過該電子服務，而以電子方式處理的交易則超過 1 800 萬宗。

土地註冊的查冊服務

- 約 80% 的查冊是透過專線以電子方式進行。全面的網上服務將於二零零四／零五年較後時間推出。

互動就業服務

- 每月的瀏覽總頁數超過 5 100 萬
- 在網上登載的職位空缺超過 220 000 個

商標、專利和外觀設計的檢索服務

- 超過 95% 的檢索均在網上進行

預約排期結婚

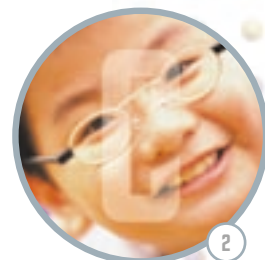
- 80% 在結婚通知書遞交期首天遞交通知書的準新人，在網上先行預約

預訂體育設施和康樂活動

- 超過 20% 的預訂在網上進行

繳交政府收費

- 二零零三年，37% 的政府收費和稅項透過電子方式繳交



建立穩固的基礎設施

我們已推出多項全港性和全政府性的措施，以建立一套能讓市民、工商界和政府從電子政府中受惠的基建。舉例說：

- 「公共服務電子化」計劃提供了一個能被廣泛應用的平台，供政府和私營機構提供以客為本和融合的公共和商業網上服務。（見方格2）
- 智能身份證和連帶的一年免費數碼證書及其他增值用途，正逐漸建立一個覆蓋全港市民的資訊基礎設施，讓政府和私營機構能藉此推出嶄新的增值電子服務。（見方格3）
- 電子投標系統方便了世界各地的供應商透過互聯網跟政府進行與投標有關的交易。在二零零三年，超過 30 個國家的近 3 000 名供應商已登記成為該系統的用戶。
- 政府電子貿易服務方便了貿易界以電子方式向政府提交與貿易有關的政府文件。透過讓有關的營辦商提供增值服務，本地電子商貿的發展機會亦得到擴展。
- 作為電子政府的伸延項目，香港教育城現已成為供全港市民使用的教育平台，登記用戶超過 140 萬名。

- 1823 政府熱線提供了一站式的綜合服務，讓市民只需透過一個電話號碼，便可就多項政府服務作出查詢或提出投訴。在二零零三年，該熱線處理的電話查詢／投訴超過 110 萬宗，其中約九成個案在首次查詢已能解決。該服務具備繼續發展的條件，現正擴展至更多部門和新的服務範圍。
- 政府公布了電子政府互用架構，有助各政府機構之間傳遞資訊，以及利便私營機構透過開放標準，與政府溝通。
- 政府建立了一套全面的資訊保安政策，以協助發展穩妥安全的電子政府應用系統。
- 《電子交易條例》及其後的修訂為穩妥的電子政府交易的迅速發展，提供了法律基礎。

方格2

「公共服務電子化」計劃

「公共服務電子化」計劃是電子政府的旗艦項目。該計劃以一站式和以客為本的方式，提供屬互動和交易性質的網上公共服務。市民可透過互聯網、設於就近的公共資訊服務站和流動裝置，享用有關服務。「公共服務電子化」計劃的網站由私人營辦商注資發展。除了提供公共服務外，該營辦商也在同一資訊基礎設施上，提供私營的電子商貿服務。此舉有助推動香港的電子商貿發展。

目前，「公共服務電子化」計劃的網站為超過 50 個政府部門和公營機構，提供逾 180 種網上公共服務。在同一網站提供電子政府和電子商貿服務，可促進兩種服務互相推廣，並配合客戶所需提供融合的服務，以及在社會上孕育電子文化，讓市民更方便地透過互聯網獲取資訊和更優質的服務。

方格3

智能身份證

政府自二零零三年八月起，開展了為期四年的換領計劃，以智能身份證取代現時的身份證。

智能身份證除了可用於與出入境事務有關的核心用途（即作為身份證明文件）外，還具有其他多項增值用途，包括：可儲存數碼證書（由香港郵政簽發的個人電子證書），以用於所有電子證書適用的服務；用作公共圖書證；由二零零四年年底起，在出入境管制站用作自助過境；以及在二零零六年左右，作駕駛執照相關用途。我們亦已預留容量予日後可能新增的政府或商業用途。這張智能身份證的推出，正建立起一個覆蓋全港市民的資訊基礎設施，以進一步推動電子政府和電子商貿的發展。

上述於二零零四年年底起推出的自助過境服務是一項重要措施。它將為現時的過境方式帶來革命性的轉變，提高管制站的整體效率和旅客流量，並有助改善其準確和保安程度，從而鞏固香港作為世界級運輸樞紐的地位。



建立國際上的聲譽

香港在發展電子政府方面所作出的努力，已獲得廣泛認同。

- 香港在電子政府的領先程度²，被視為已達「成熟水平」的城市。
- 香港在「數碼管治」³方面位列全球第二。



- 香港在市區互聯網使用者獲取電子政府服務或資訊的比例⁴方面，排名亞太區之首。
- 香港的互聯網使用者中，有 70% 曾使用網上政府服務⁵，在亞洲名列第二。
- 「公共服務電子化」計劃於二零零一年獲得享負盛名的「斯德哥爾摩科技挑戰獎」。在二零零三年，該計劃更憑藉其豐富的電子資訊內容和創意，於「世界信息峰會大獎」的電子政府組別中，獲選為「亞洲最佳電子項目」。「公共服務電子化」計劃的營辦商能成功融合和管理電子商貿服務，使它於二零零三年十二月獲「資本雜誌」選為本港最佳電子商貿服務供應商，而其「生活易」的品牌也於二零零四年獲得「超級品牌」獎項。



- 智能身份證憑藉其生物特徵、多用途及全港性的覆蓋，於二零零四年榮獲「智能卡科技雜誌」頒發「推行智能科技突破大獎」。
- 香港公共圖書館的多媒體資訊系統是全球其中一項最大型和最複雜的雙語（中、英文）數碼圖書館服務。市民無論身處家中或在圖書館，均可透過該系統的互動功能，享用多項自選的視聽服務，並可取閱多項以影像方式處理的資料。該系統在二零零二年榮獲「亞太資訊及通訊科技獎」。
- 香港教育城的「視像互動課室」憑藉其全面教育材料和互動服務，把教學延續至課堂以外，而榮獲二零零四年年度「電腦世界桂冠」榮譽。
- 「偵緝疫症」憑藉其創意及靈活性，把警隊慣常用以追查罪犯的智能資訊系統，創新地應用於追查人類感染沙土的途徑上，並於二零零四年榮獲「斯德哥爾摩科技挑戰獎」。⁶



電子政府新浪潮



在已建立的穩固基礎上，我們會深化電子政府計劃，更着重服務質素和成效，並特別關注為客戶和政府帶來益處。為達至上述目標，我們將革新提供公共服務的方式：

- 精簡電子服務所牽涉的業務運作程序，了解客戶所需，並採取各項客戶關係管理措施，以吸引市民更積極以電子方式獲取資訊和服務；
- 打破部門之間的界限，以電子方式連結各政府部門以提供公共服務，從而為客戶締造更大利益；及
- 盡量讓私營機構參與提供服務，以便充分利用它們的商業構思和創新意念來改善服務。

要達至上述的目標，政府在提供公共服務時，需處處以客戶的需要為出發點。為此，我們正實施一套以「全面照顧・盡顯關懷」（CARING）為主題的電子政府計劃。

CARING 關懷客戶 customer Orientation

我們的電子政府服務越來越講求客戶關係管理。尤其值得一提的是「公共服務電子化」計劃，其簡單易用的界面和瀏覽路徑，以及為經常使用者而設的個人化功能，皆足以反映有關服務是圍繞客戶的需要而設計的。為了更能滿足客戶所需，「公共服務電子化」計劃的營辦商更提供了融合的網上公共和商業服務。此外，多個部門正進行客戶意見調查，以蒐集各類服務對象的意見，了解他們的需要。我們日後會制訂明確的客戶關係管理政策和指引，並推出相關措施，讓客戶有更多機會參與電子服務的發展。

我們會加強客戶關係管理的工作，提供更多以客為本且切合市民和工商界需要的服務。

- 我們會為更多電子政府服務提供個人化功能，以方便用戶獲取不同政府部門的服務和資訊。
- 我們也會為所有與客戶有互動接觸的電子政府服務制訂明確的客戶關係管理政策和指引，並在電子政府項目的撥款政策上予以配合。此舉將有助各部門在構思新計劃時，能及早引入嶄新的客戶關係管理概念，為客戶提供更多增值服務。

方格4

採用客戶關係管理的例子

「客戶記憶」功能：

- 透過「公共服務電子化」計劃在網上預訂體育設施和康樂活動的用戶，可設定及儲存其個人檔案，以便獲取特快預訂服務。
- 透過「公共服務電子化」計劃在網上遞交報稅表的人士，可檢索前一年透過該網站遞交的報稅表上的基本資料，作為預填和修改日後的報稅表之用。

個人化功能：

- 政府新聞網的讀者可按其需要，收取不同類別（如財經、治安、社區與健康等）的新聞。
- 用戶可透過營商網的個人化功能，選擇和重組該網站的新聞和資訊，成為其個人的小型入門網站。
- 康樂及文化事務署電子雜誌的訂戶可按自己的興趣，選擇所需的資訊和服務。



以客為本的服務：

- 公共圖書館提供多項電子通知書服務。
- 「公共服務電子化」計劃所提供的互動稅務查詢服務，讓市民可在網上查閱他們遞交報稅表和繳稅的狀況。
- 工業貿易署的商業牌照資訊服務能根據選定的業務類別和其他需求，提供切合用戶所需的牌照細則。
- 香港郵政的特快專遞服務提供網上追查出口和入口郵件的服務。
- 男士健康網的用戶只需提供他們的個人和日常生活習慣資料，便可獲知他們的生活模式正如何影響他們的健康狀況。

融合和匯聚相關的服務：

- 「公共服務電子化」計劃處處以客為本，所提供的服務按客戶的需要分為多個類別，如運動與消閒；兩性與婚姻；家居與飲食；健康與醫療；商務與財經等。由於計劃融合了公共和商業服務，因此更能配合客戶的需要，提供更全面的服務。
- 「公共服務電子化」計劃的新婚頻道進一步闡明匯聚不同服務為客戶所帶來的益處。與預約遞交結婚通知書這項電子政府服務作配套的，是一系列增值的電子商貿服務，如風水師的結婚擇日服務、籌備婚禮的電子工具、婚宴場地資訊的互動查詢服務、蜜月旅行資訊，以及專為準新人交換資訊和情報而設的網上留言廣場。



CARING 爭取客戶 customer Migration

市民日益習慣以電子方式獲取政府的資訊和服務，其中最受歡迎的包括尋找職位空缺；查閱天氣預報；搜尋、續借和預訂圖書館資料；繳交政府收費；預訂康樂活動和體育設施等。

為確保市民能充分獲得電子服務所帶來的益處，以及各政府部門能從改善運作效率和減低成本中獲益，我們仍需提高電子服務的使用率。

- 為鼓勵客戶轉用電子服務，我們會選定個別具高增值潛力的服務，以提高其使用率。
- 為協助部門達至上述目標，我們會為適當的服務訂定不同的收費——即為電子服務引入較低收費，以反映該等服務所涉及的較低成本；或為電子服務提供其他優惠。
- 我們也需適當調整提供服務的不同途徑——櫃檯、傳真、電子郵件、郵遞、電話、互聯網等。我們需把客戶分類，了解他們的不同需要，然後透過適當的服務途徑管理策略，以符合成本效益和最切合客戶需要的方式提供服務。我們將選定一些部門和服務範疇，以試行服務途徑管理，並會訂定服務途徑管理架構，供其他部門／服務範疇採用。



CARING 方便易用 accessibility

要滿足客戶的需要和有效提供服務，關鍵在於確保服務方便易用。二零零三年三月公布的統一「外觀與風格」網站設計，已為逾 70 個政府網站所採用。而當局於二零零三年年底進行的意見調查顯示，市民給予統一的「外觀與風格」網站設計正面評價。超過 90% 受訪者認為，該設計有助推廣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，並使資料的編排更加一致和更易於搜尋。

為進一步方便市民獲取政府資訊和服務，並滿足客戶的不同需要，我們亦已藉着香港作為全球其中一個流動電話最普及地方的優勢，透過廣受歡迎和創新的流動形式，陸續推出各種各樣的流動政府服務（見方格5）。

此外，政府網站也照顧到有特別需要的人士（見方格6）。

我們將透過下列工作，進一步方便市民瀏覽政府網站和享用電子服務：

- 改善統一的「外觀與風格」網站設計，使市民在瀏覽不同的政府網頁時更能享有一致的感覺，並於二零零五年年底前，把有關設計推廣至所有政府網站；
- 增強政府網頁搜尋器的功能，並為電子服務推出快速檢索功能；
- 加強香港政府新聞網的角色，使之成為公眾與政府之間的雙向溝通途徑（特別是政府就公共政策諮詢公眾方面）；及
- 進一步用無線技術提供服務。



CARING
安全認證
uthentication

在提供電子服務時，政府需要考慮如何進行認證。一個可靠完善的認證機制，既可保障資訊安全和私隱，又可加強用戶的信心。另一方面，認證方式的選擇，往往會影響電子服務簡單易用的特點及其使用率。

自二零零零年一月起，《電子交易條例》制定法規，就核證機關發出的數碼證書發出認可。這個高度穩妥的措施為網上交易所需的認證、機密、完整性和不可推翻性這四方面提供了支援。而智能身份證更進一步發揮有關技術，提供內置數碼證書功能，方便市民以安全穩妥的方式進行電子交易。稅務局也推出了「稅務編號」，方便市民在網上遞交報稅表和使用其他互動稅務查詢服務。智能身份證的一年免費電子證書優惠，正凝聚了一群為數相當的數碼證書使用者，從而開拓發展更多具創意、穩妥和嶄新電子服務的商機。智能身份證的生物特徵功能、身份證證面資料和個人辨認號碼功能，將會形成一個新的基礎設施，在適當的認證選擇配合下，支援更多電子服務。

我們會在這基礎上，為不同服務應採用的最適當認證模式制訂指引。有關指引將會為不同服務所需承擔的風險提供安全程度相稱的認證模式，並會顧及該模式的技術功能和是否方便使用。我們開發電子服務時，會在簡單易用這特點和所牽涉的風險和安全程度幾方面，取得平衡。

方格5

應用無線技術的例子

- 利用流動裝置，瀏覽天氣和空氣污染情況。
- 利用流動電話，瀏覽最新新聞資訊、政府新聞稿和政府電話簿。
- 利用短訊，預約申領／換領智能身份證。
- 各部門把流動技術用於執行外勤職務中，例如：渠務署在外勤工作地點，記錄有關渠務投訴和渠務情況的巡查結果；房屋署在進行實地視察時，記錄樓宇損毀的情況、監察進度、查核租約；以及土木工程署進行地質和土力的外勤測量、地面勘探、山泥傾瀉調查和天然地形險況評估。
- 香港郵政透過郵件綜合收派管理系統，使用流動數據收集裝置，實地記錄郵件收派的結果。郵務人員又透過公共無線數據通訊網絡，從中央服務中心接收服務指示，以及向該中心報告服務結果。香港郵政透過上述工作和應用地理資訊系統，能更有效管理其郵件派送組和車隊，並為市民提供快捷準確的郵件收派服務。

方格6

方便有特別需要的人士獲取網上資訊和服務

政府一直致力協助殘疾人士、長者和新來港人士獲取網上資訊和服務，這也是建立數碼共融社會的其中一項工作。

我們根據網頁易讀性指引和參考了國際標準及業界和殘疾人士組織的意見，在一九九九年開始翻新所有政府網頁，並於二零零三年年初完成。

為了滿足不同語言社群的需要，政府網頁提供了繁體中文、簡體中文和英文版本。

二零零四年三月，我們以試驗形式推出了話音入門網站。視障人士可使用已接駁互聯網的個人電腦或電話，收聽選定的政府網上資訊。該話音入門網站可支援普通話、廣東話和英語，為社會上三個主流語言社群提供服務。我們會繼續推行其他措施，令香港成為無障礙的數碼城市。





CARING 革新運作

e-engineering and Service Transformation

在推行電子政府項目時，我們規定所有決策局和部門必須探討重組業務程序的機會，以確保政府能充分獲得電子服務所帶來的好處，從而提高運作效率和改善服務質素，以及為客戶締造更大利益。這項規定實施以來，成效十分顯著。我們會繼續把重點放在以電子方式連結各部門方面，從而提高運作效率，並提供融合和以客為本的服務。

重組業務程序，以電子方式連結部門，再加上更有效地提供服務和運用資源，當能革新政府服務大眾的形式，為政府、市民和企業締造更大利益。

我們會：

- 透過獲取管理層的支持和提供優先撥款，繼續推行以電子方式連結各政府部門的計劃；
- 選定具高增值潛力的工作範疇，打破相關部門之間的界限，以推出全政府性措施；及
- 研究和發展一套能妥善和全面地量度電子政府價值的機制，以充份反映電子政府的效益。清晰地衡量電子政府的益處，也有助決策局和部門發揮重組業務程序和連結政府部門的機會。

方格7

綜合刑事執法處理程序

傳統上，政府的刑事執法處理程序屬人手密集和側重紙張的工作。各刑事執法機構內和相互之間的資訊交流，大多透過紙張文件及以人手進行。政府正籌劃一項名為綜合刑事執法處理程序的新措施，務求在整個刑事執法處理程序中——即由逮捕、確認身份、檢控、審訊、懲戒、更生，以至釋放——使11家刑事執法機構之間的資訊交流自動化。

我們一直致力改善和更新基礎設施，務求在處理資訊及提供服務方面，以電子方式把各政府部門連結起來。

在過去多年，我們已著力建立必要的基建組件，予以配合。這些組件包括互用架構（見方格 8）、資訊科技保安政策和管理架構、可伸延的電子交易平台、共通中文界面，以及有利於進行電子交易的法律架構。

我們正建立一個可靈活發展的環境，以推動部分共用服務的發展和運作。這措施將令應用系統的整合更為方便，亦能利便這些系統間的資訊互通和提升其互用性，以助發展以客戶和服務為本的跨部門項目。

我們建立了一套共通和公開的中文界面，讓市民可以輕而易舉地在電子通訊和數據交換上應用中文。這包括採用 ISO（國際標準化組織）10646 國際編碼標準和制訂《香港增補字符集》。我們透過積極參與發展 ISO10646 國際編碼標準的工作，並在 ISO 的支持下，已把《香港增補字符集》提交予 ISO，把香港常用字加進 ISO10646 這國際編碼標準內。

展望未來，我們會：

- 檢討科技基礎設施及業務提供模式，以配合未來提供電子政府服務的需要；
- 繼續檢視和改善互用架構，提供更佳的技術標準、數據標準和其他建議，方便資訊共享；及
- 繼續建立必要的基建組件，促進以電子方式連結部門。

方格 8

互用架構

我們推行電子政府的其中一個主要目標，是向市民提供以客為本、協調整合的服務。為此，政府有需要以單一機構的形式運作，以便各決策局和部門可在法律許可的情況下，有效地交換資訊。

要讓兩個信息系統能以互動方式交換資訊，我們必須制定一套在業務及技術方面均為雙方接納的規格。互用架構有助交易雙方以更具效率的方式議定部分有關規格。舉例說，互用架構包括一套有助釐定不同系統連接界面的技術標準和數據標準，以協助系統開發人員議定以業務為本的規格。



CARING 擴展網絡 etworking Government

政府致力提供一個保安完善和方便易用的電子工作環境，以配合現代化的政府內部運作。截至二零零三年年底，已有 71% 的政府僱員擁有使用電腦設施、互聯網及電子郵件的途徑。各決策局及部門之間（即「政府與政府」）及政府與僱員之間（即「政府與僱員」）能透過電子方式進行溝通及處理事務，對政府來說亦十分重要（見方格9）。

我們會透過下列措施，繼續擴大政府的電子網絡：

- 把我們的資訊科技設施普及計劃在兩至三年內擴展至整個政府，為所有僱員提供共用的資訊科技設施，以進一步提倡「政府與政府」和「政府與僱員」電子服務；
- 推出一個電子交易平台，以促進「政府與政府」和「政府與僱員」服務的發展。我們正在推展部門入門網站計劃。當該計劃在二零零四年年中完成後，我們將擁有一個既安全又易用的通用機制，以方便在使用網上的跨領域應用系統時作為身份檢查和使用權核實之用；及
- 擴大電子薪俸系統，令僱員可以電子方式更新自己的資料和處理若干與薪俸有關的事項。自二零零四年四月起，僱員已可透過這個系統查閱其個人資料及紀錄。當資訊科技設施普及計劃完成後，我們亦打算向所有僱員發出電子薪俸單，取代目前使用的紙張薪俸單。

方格9

重要的「政府與政府」和「政府與僱員」服務

- 網上學習
- 檢索政府電話簿
- 收取每月的薪俸單及其他與薪酬有關的結算書
- 查詢有關薪酬及福利的事項
- 遞交、處理、計算和記錄假期申請
- 查閱最新的政府政策及內部通訊
- 查閱政府規則、規例及通告
- 查閱香港法例、法院判決書及政府憲報
- 查閱統計資料
- 預約印刷服務
- 遞交資訊科技計劃的撥款申請





服務創優勢・關懷惠社群

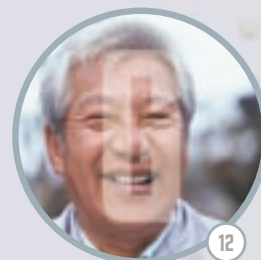
CARING 政府領航 Government Leadership

為帶領香港進入電子政府下一階段的发展，我們會設立政府資訊科技總監辦公室，以履行以下重任：制訂和執行電子政府政策；推動各部門加強落實電子政府；開展和推行具策略性的「以電子方式連結各部門」的計劃；就電子政府新計劃的撥款申請作出審批；以及就電子政府措施提供技術意見。此舉可為各決策局及部門在業務和技術上提供更強的指導方向，以便在推展電子政府時採取全政府性的做法。我們打算在二零零四年年中合併資訊科技署和工商及科技局的有關組別，以設立上述的新組織。

我們已為香港在電子政府新浪潮中脫穎而出奠定穩固基礎。要鞏固香港作為領先數碼城市的地位，並繼續推動政府善用資訊科技，我們會按照「全面照顧・盡顯關懷」（CARING）的藍圖，透過電子政府為客戶和政府締造更大利益。



我們誠意邀請你就電子政府計劃和本小冊子的內容提出意見，敬請把你的意見電郵至
enquiry@egov.gov.hk。



已提供電子服務選擇的主要服務一覽表

服務	網址
預訂體育設施及康樂活動	www.esd.gov.hk
預約遞交結婚通知書	marriage.esd.gov.hk
香港智能身份證換領計劃預約服務	www.esd.gov.hk
查詢及登記職位空缺	www.jobs.gov.hk
申請政府職位	www.csb.gov.hk
登記為選民	www.voterregistration.gov.hk or www.esd.gov.hk
搜尋、續借及預約圖書，取閱多媒體圖書館資料及收取圖書館通知書	www.hkpl.gov.hk
個人化的文康節目雜誌	www.lcsd.gov.hk
購買文娛節目的門券	www.urbtix.gov.hk
遞交報稅表及互動稅務查詢服務	www.esd.gov.hk
繳交稅款、差餉/地租、水費、交通違例和公眾地方潔淨罪行的定額罰款，以及其他政府費用	www.esd.gov.hk
申請換領駕駛執照及車輛牌照	www.esd.gov.hk
網上直播道路交通情況	traffic.td.gov.hk
預約車輛檢驗時間	www.esd.gov.hk
報名參加公開考試，包括香港中學會考、香港高級程度會考等	www.esd.gov.hk
購買政府刊物和普查及統計數據	bookstore.esdlife.com
一次過通知多個政府部門更改地址	www.esd.gov.hk
男士健康資訊互動查閱服務	www.hkmenshealth.com
追查出口和入口郵件的狀況	www.hongkongpost.com
報失財物	www.police.gov.hk
查閱雙語法例資料	www.justice.gov.hk
取閱天氣資料	www.weather.gov.hk
取閱空氣污染指數資料	www.epd-asg.gov.hk
查閱旅遊資料	www.discoverhongkong.com or www.esd.gov.hk
商標、專利和註冊外觀設計檢索服務	ipsearch.ipd.gov.hk
查閱土地紀錄	www.landreg.gov.hk
破產及清盤案查冊服務	www.esd.gov.hk
以一站式的方式查閱商業牌照資料	www.licence.tid.gov.hk
申請及查詢中小企業資助計劃	www.smefund.tid.gov.hk
承運人及貿易商提交紡織品通知書	www.gets.gov.hk
遞交陸運、空運及海運的貨運艙單	www.gets.gov.hk
遞交標書	www.ets.com.hk

香港的主要電子政府網站

內容	網址
香港電子政府	www.egov.gov.hk
「數碼21」資訊科技策略	www.digital21.gov.hk
《電子交易條例》	www.digital21.gov.hk/eto
公開密碼匙基礎建設	www.digital21.gov.hk/pki
電子政府互用架構	www.itsd.gov.hk
共通中文界面	www.digital21.gov.hk
資訊保安	www.infosec.gov.hk
「公共服務電子化」計劃	www.esd.gov.hk
政府資訊中心	www.info.gov.hk
智能身份證	www.smartid.gov.hk
香港政府新聞網	www.news.gov.hk
政府電話簿	www.directory.gov.hk
營商網	www.business.gov.hk
香港教育城	www.hkedcity.net
政府表格	www.info.gov.hk/forms
政府電子貿易服務	www.gets.gov.hk



注釋

1. 根據香港特區政府委託AC尼爾森於二零零三年進行的「公眾對電子政府服務的意見調查」
2. "eGovernment Leadership: Engaging the Customer," Accenture, 2003
3. "Digital Governance in Municipalities Worldwide: An Assessment of Municipal Websites throughout the World," E-Governance Institute/National Centre for Public Productivity and Global e-Policy e-Government Institute, 2003
4. "Asia/Pacific eGovernment Dynamics: Forecast, 2002-2007," IDC, 2003
5. "Government Online: An International Perspective 2003," TNS, 2003
6. 有關詳情，請參閱 www.hwfb.gov.hk/policingdisease/SARS-b.htm

