

財務委員會討論文件

2006年3月3日

基本工程儲備基金

總目 710－電腦化計劃

政府資訊科技總監辦公室

新分目「增強電子政府基礎設施以支援推行電子政府服務新策略」

請各委員批准一筆為數 1 億 7,080 萬元的新承擔額，用以開發新的一站式入門網站和增強中央基礎設施，以便推行以民為本的電子政府服務。

問題

目前，政府各局和部門共設立了約 200 個網站，向市民提供約 1 200 項政府網上服務和各類政府網上資訊。雖然政府資訊中心 (www.info.gov.hk) 和生活易 (www.esd.gov.hk) 網站確實能為市民提供一定的幫助，但由於這些網站的內容鋪陳方式繁複，容易使人混淆，市民在搜尋和使用電子政府服務時，仍然遇到障礙。若缺乏全面以民為本的政府服務入門網站，使用者必須相當了解政府的組織架構，才能有效地使用政府提供的網上服務。

建議

2. 政府資訊科技總監建議開立為數 1 億 7,080 萬元的新承擔額，用以開發政府品牌的一站式入門網站及增強中央基礎設施，以便提供以民為本的電子政府服務。工商及科技局局長支持這項建議。

理由

需要推行電子政府服務新策略

3. 跟其他地方的政府一樣，我們在推行第一期電子政府計劃時，工作重點是提供網上資訊及促進電子交易。透過公共服務電子化計劃和各局／部門的努力，我們在 2003 年已達到目標，為 90%(共 1 200 項)適合採用電子化服務模式的公共服務提供電子化服務的選擇。

4. 我們在 2004 年檢討公共服務電子化計劃和第一期電子政府計劃。現行的公共服務電子化計劃在 2001 年推出，由公開招標甄選的私人營辦商「生活易」負責營運¹。透過這項計劃，政府以較少的前期投資，提早為本港提供發展電子政府和電子商務所需的平台。這些年來，生活易入門網站已逐漸發展成為一個電子商務網站，讓市民透過網站使用 200 項電子政府服務²及多種商業服務和內容。與此同時，市民亦可透過政府資訊中心使用約 200 個政府部門網站及 1 200 項電子政府服務。但由於政府資訊中心的資訊和服務大多是以政府為中心的方式編排，本地及海外使用者若不熟悉各局／部門的角色和功能，要找到所需的資訊和服務並不容易。

5. 跟其他經濟體系的情況一樣，本港的電子政府服務使用率偏低，主要是因為有關服務以政府為中心的方式向市民提供。根據這些經濟體系的政府所得經驗³，成立政府品牌的網站，同時採取以民為本的方式提供服務，可解決大部分的問題。以民為本的方式涉及積極重組政府的業務流程、整合和重新包裝各部門的資訊和服務，以及透過可滿足和預測市民需要的服務羣組提供相關的資訊及服務。

6. 檢討所得的結論是香港需要採取新策略，透過服務羣組方式及採用可互用和中立的開放式基礎設施提供電子政府服務。新策略旨在提供真正一站式、點對點及方便易用的電子服務，以提高電子政府服務的質素，並吸引更多市民和企業轉用電子政府服務。電子政府服務的現行模式和在新策略下的服務模式圖解載於附件 1。

附件1

¹ 現行的公共服務電子化合約將於 2008 年 1 月屆滿。

² 生活易網站除以託管方式管理 49 項由營辦商「生活易」開發的電子政府應用系統外，亦經超連結連通 151 項由各局／部門開發的電子政府服務。

³ 我們曾借鑑英國、美國、加拿大、澳洲及新加坡的經驗。

新策略的藍圖

7. 新策略包含以下要素 –

(a) 設立政府品牌的入門網站作為單一通訊閘

外地所得的經驗顯示，設立政府品牌的平台，以綜合和以民為本的方式提供資訊和服務，有助提高服務的使用率及使用者對服務的滿意程度。除政府服務外，生活易網站現時同時提供商業服務和廣告訊息，這種模式不能為香港樹立一個鮮明的電子政府品牌。再者，生活易網站與政府資訊中心同時提供電子政府服務，容易產生混淆，亦對本地及海外的使用者構成障礙。與其透過商業入門網站提供電子政府服務，不如由政府設立一個具鮮明電子政府品牌的入門網站，作為提供所有政府網上資訊及服務的一站式通訊閘。具體來說，這個一站式入門網站應包括由政府資訊中心以託管方式管理的資訊、重新提供現有的公共服務電子化服務，以及按需要引入各局／部門提供的新電子政府服務。在推行初期，入境事務處⁴、運輸署、稅務局及其他局／部門會由 2006 年年中開始，在網站推出百多項嶄新的電子服務。

(b) 重組服務及採用服務羣組方式

一站式入門網站將按服務範圍(例如職位與就業、教育與培訓、衛生與福利等)及用戶組別(例如青少年、訪客等)的需要，把政府資訊和服務劃分為多個服務羣組。推行這個方式，並非單純把相關的資訊和服務組合，而是需要政府積極整合和重組業務流程，以及推動以電子方式把各局／部門連結起來。要推行這些改革措施，若非由各局／部門主導，並積極參與其事，單靠私營機構營辦商，實難以成事。此外，政府高層(由財政司司長擔任主席的電子政府督導委員會)給予支持，並由獲授權的組織(政府資訊科技總監辦公室)策劃和推展，對落實新策略至為重要。政府亦需要定期進行客戶調查，確保各局／部門能充分掌握市民的需求和期望。

⁴ 入境事務處計劃在 2006 年下半年，推出約 100 項嶄新的電子政府服務，包括申請香港特區護照(電子護照)、入境簽證和許可證的預約、遞交申請及查詢進度等服務。

(c) 增強中央電子政府基礎設施

- (i) 政府認同由私營機構參與提供電子政府及增值服務所帶來的效益。然而，政府必須先確立其對中央服務供應平台的策略性監控角色，才能引進新的私營服務供應商參與提供服務。這是由於有機會與政府合作的業務伙伴或服務供應商，對透過一個由營辦商「生活易」或另一私營機構擁有專利的平台營辦服務，會甚為顧慮。相反，若由政府提供一個中立、可互用且由政府擁有的開放式平台，讓私營機構營辦電子政府及增值服務，則可消除服務供應商對公平、保密和利益衝突等問題的疑慮。
- (ii) 我們會利用最現成和可擴展的基礎設施，即電子政府基建服務平台⁵，以支援開發一站式入門網站／服務羣組及引入新的電子政府服務。增強電子政府基建服務平台後，我們可具備所需的前端基礎設施，以便適時推出新的電子政府服務及重新提供現有的公共服務電子化服務。此外，由於電子政府基建服務是中立的開放式平台，其他服務供應商透過這個平台可較易利用服務羣組提供增值服務。為全面滿足一站式入門網站／服務羣組及嶄新和經重整的現有電子政府服務在服務和技術上的需求，我們必須增強電子政府基建服務的處理量和功能，並增設新的共用服務以支援電子交易服務(例如經加強的搜尋功能、電子繳費通訊閘、電子認證功能等)。如有需要，各有關局／部門亦須增強各自的後端系統，以支援其嶄新和經重整的服務。

(d) 發出提交意向書的邀請

- (i) 在新策略下，我們會建立政府品牌的一站式入門網站和中立的開放式基礎設施。一如上文第 7(c)(i)段所闡釋，透過由私營機構擁有專利的平台提供所有政府網上資訊和服務，會對其他服務供應商所提供的電子政府及增值服務構成阻力和障礙。

⁵ 電子政府基建服務平台由政府資訊科技總監辦公室開發並在 2004 年 12 月投入服務，為各局／部門提供共用前端託管服務(包括應用系統管理、發送通報、應用系統訊息傳送、電子商務可擴充標示語言訊息傳送，以及話音／視像串流服務等)。

- (ii) 待一站式入門網站及中立的開放式平台在 2006 年年中推出後，我們即可引進業務伙伴和服務供應商，提供增值服務或營運服務羣組。我們計劃在 2006 年下半年度發出提交意向書的邀請，以評估市場對提供增值服務／內容及營運服務羣組的興趣。屆時，有興趣的機構可更準確評估服務需求、公私營合作的範圍和模式，以及涉及的財務影響或風險。我們計劃由 2007 年起把私營機構的內容和服務引入服務羣組，並在 2008 年起提供更多公私營合作的機會，但有關安排須視乎市場對邀請的反應及隨後招標的結果而定。營辦商「生活易」及其他私營機構均可以非專營的形式參與提供電子政府及電子商業服務。
- (iii) 政府資訊科技總監辦公室和各有關的局／部門在開發一站式入門網站／服務羣組時，會把大部分有關應用系統開發、系統推行和保養，以及提供技術支援的工作外判給私營機構。換言之，大部分用於計劃的款項(涉及非經常和經常開支)會支付予私營機構(見下文第 16 和 24 段)。

分期推行計劃

8. 新策略會分四個階段推行(其中若干個階段會出現重疊)，詳情如下－

- (a) 第一階段－開發和推出初期的一站式入門網站／服務羣組(2006 年年中)

我們會開發並試行推出政府品牌的一站式入門網站，作為政府網上資訊和電子交易服務的一站式通訊閘。初期的服務羣組會在這階段建立。入境事務處透過一站式入門網站推出的新電子政府服務會以託管方式在經加強的電子政府基建服務平台提供，而現有的公共服務電子化服務則會透過超連結與一站式入門網站／服務羣組連通。

- (b) 第二階段－擴大和深化服務羣組(2006 年年中至 2007 年年底)

服務羣組會逐步建立，並日趨完善，除提供更多元化的資訊和服務外，亦推出各類以客為本的服務功能(例如個人化服

務)。現有的公共服務電子化服務⁶會逐步遷移至一站式入門網站，而入境事務處和運輸署亦會在這個階段推出更多嶄新或經重整的服務。我們會發出提交意向書的邀請，以評估市場對提供增值內容和服務及營運服務羣組的興趣。

(c) *第三階段 – 引入私營機構的內容和服務(由 2007 年起)*

我們會逐步把私營機構的增值內容和服務引入服務羣組，並考慮引入私營機構的服務平台／途徑(例如流動或無綫服務平台)，但有關安排會視乎邀請提交意向書及隨後招標的結果而定。

(d) *第四階段 – 引入公私營合作(2008 年 1 月以後)*

我們會在這個階段引入公私營合作，讓私營機構參與管理及營運選定的服務羣組。

其他曾考慮的建議

委託營辦商「生活易」推行新策略

9. 有建議認為政府可邀請公共服務電子化計劃現時的營辦商推行新策略，而無需自行建立電子政府品牌及基礎設施。基於三個原因，這建議並不可行。首先，根據合約條款，公共服務電子化合約的固定期限為 5 年；並只可按相同條款續約 2 年(即至 2008 年 1 月中屆滿)。合約中並無訂明在 7 年期限屆滿後可再延期或續約。因此，即使政府有意繼續採用公私營合作模式提供一站式入門網站、基礎設施及服務羣組，政府仍須重新公開招標以物色適合的營辦商。再者，公共服務電子化合約只涵蓋 49 個應用系統及 200 項服務，但一站式入門網站需要提供超過 1 200 項服務。

⁶ 有關服務包括由運輸署、入境事務處、稅務局、政府統計處、政府新聞處、康樂及文化事務署、破產管理署、選舉事務處、差餉物業估價署及政府資訊科技總監辦公室提供的現有電子政府服務。

10. 第二，上文第 7(b)段提及政府高層給予的支持，重組業務流程工作由各局／部門主導，以及政府資訊科技總監辦公室積極帶頭推動，均對落實新策略十分重要。私營機構營辦商並不能代替政府推行有關的改革措施。第三個原因是，公共服務電子化計劃未能切合新策略其中一個主要政策目標，就是開放提供電子政府服務的市場讓更多私營機構參與。如上文第 7(c)(i)段所述，其他業務伙伴和服務供應商對於要透過一個由營辦商「生活易」擁有專利的平台(即生活易網站)營辦服務，會甚為顧慮。因此，政府必須先建立一個中立的開放式電子政府平台，才可以按新策略引進新的服務供應商。

各局／部門各自在不同的平台提供服務

11. 若沒有一個經加強的電子政府基建服務平台，以提供一站式入門網站／服務羣組的前端基礎設施，各局／部門要自行建立或增強各自的基礎設施和開發所需的共用服務(例如電子繳費、電子認證等服務)。這樣會重複大量人力物力，亦有違採用「政府一體化」方式提供服務的原則。相對而言，政府建設一套中央基礎設施既可取得規模經濟的效益，亦可盡量減少各局／部門因各自推行計劃及管理系統和合約而重疊的工作及支出，此外，一站式入門網站亦可確保各局／部門貫徹採用以民為本的方式提供服務。

效益

無形效益

12. 電子政府服務新策略若能順利推行，可為政府及市民帶來以下的無形效益－

(a) 提高服務質素及減少障礙

一站式入門網站採用羣組方式提供服務，可為客戶提供點對點及以民為本的資訊／服務，並確保各局／部門貫徹提供服務的方式，並確保顧客使用服務時的經驗一致。此外，由於服務羣組是根據客戶調查結果而設計，並配備經增強的搜尋系統和客戶關係管理功能，客戶可透過服務羣組更容易檢索所需的資訊和服務；建立一站式入門網站後，市民更容易閱

覽政府資訊，使用政府服務更加方便。一站式入門網站新增的個人化服務(例如資訊訂閱服務)，亦可進一步提高電子政府服務的價值，令客戶更感滿意。另一方面，由於各局／部門將肩負提供電子政府服務的前線工作，屆時可更快速地回應客戶的要求和需要。

(b) 提升運作效率和盡量減少工作重複

重組業務流程及推行其他服務改革措施，不但可改善服務質素，更可提升各局／部門的運作效率。把相關的資訊／服務整合為服務羣組，將有助減少各局／部門為同類主題各自託管和管理不同網站而重複的工作。提供一套安全穩健而又可擴展的中央基礎設施，亦可盡量減少各局／部門因各自推行計劃及管理系統和合約而重疊的工作及支出。

(c) 保留服務範圍及設計的靈活性及控制權

在建立由政府擁有的基礎設施後，政府可逐步擴大電子政府服務的範圍和數目，並可按需要調整一站式入門網站／服務羣組的設計和運作模式，而無須在服務範圍、優先次序及運作期限方面受到合約的約束。除 1 200 項現有的電子政府服務及上文第 7(a)段所述的百多項新服務外，政府資訊科技總監辦公室現正與各局／部門磋商，探討可否在一站式入門網站推出更多嶄新的電子服務。此外，設立一個中立的開放式平台，亦可讓不同的業務伙伴透過服務羣組提供增值內容和服務。

(d) 為香港建立鮮明的電子政府品牌

我們最近進行的客戶調查顯示，政府須為其入門網站建立一個鮮明、獨立及非商業性質的品牌。一站式入門網站可在本港和國際上為香港特區政府開創鮮明和統一的電子政府品牌。這對提高服務的使用率亦非常重要。

可節省的费用

13. 推行新策略後，在 2008-09 至 2011-12 年度每年平均可為政府節省 4,160 萬元，當中包括－

(a) 每年約 2,400 萬元可變現的節省款額－

這筆款額包括各局／部門維修保養後端基礎設施(供連接營辦商「生活易」前端基礎設施之用)每年所需的 1,310 萬元，以及使用電子付款服務每年平均須向財務機構支付的財務費(假設電子付款服務交易次數以 10% 的幅度增長)和公共服務電子化計劃下其他雜項開支共 1,120 萬元。

(b) 每年約 1,700 萬元的減免開支－

由於無須在 2008-09 至 2011-12 年度向營辦商「生活易」繳付月費及交易費⁷，故可減免這筆每年平均所需的開支(假設公共服務電子化服務的收費交易總數每年以 10% 的幅度增長)。

節省所得的款額將用以抵銷推行新策略所需的部分經常開支(見下文第 31 段)。

14. 除上述開支得以節省外，我們估計可透過提高現有和新的電子政府服務使用率，以及推動互聯網使用者轉用電子服務等方法帶來其他的實際效益。根據政府統計處最近就香港資訊科技的使用情況和普及程度進行的調查，雖然在 10 歲或以上的本港市民中，約有 57%(350 萬人)是互聯網用戶，但當中只有約 37%(130 萬人)和 16%(56 萬人)曾分別存取網上政府資訊及使用電子政府服務。換言之，仍有大批市民可能成為電子政府服務的使用者。若能使這些互聯網使用者轉用電子服務途徑，將可減輕市民對以傳統途徑獲取服務的需求，讓政府可集中資源，為有需要倚賴電話或政府櫃檯／辦事處獲取公共資訊及服務的市民提供更佳服務；政府亦可重新調撥資源，以應付市民對公共服務的其他殷切需求。政府資訊科技總監辦公室會在 2006 年下半年向各局／部門公布一套服務途徑管理策略，並評估互聯網使用者轉用電子服務途徑可帶來的效益。

⁷ 根據公共服務電子化合約，政府在收費交易次數達 230 萬次的指定限額一年後，須向營辦商「生活易」繳付 400,000 元的月費，並須就每宗收費交易繳付 5.5 元的交易費。政府已在 2004 年年中達到指定限額。

成本效益分析

附件2 15. 推行電子政府服務的新策略及一站式入門網站／服務羣組的成本效益分析載於附件 2。

對財政的影響

非經常開支

16. 我們估計推行電子政府服務的新策略，在 2006-07 至 2007-08 兩個年度所需的非經常開支總額為 1 億 7,080 萬元，有關的分項數字如下－

	2006-07 百萬元	2007-08 百萬元	總計 百萬元
(a) 硬件及軟件	36.3	22.8	59.1
(b) 推行和合約員工服務	44.8	43.5	88.3
(c) 宣傳和推廣	4.0	4.0	8.0
(d) 應急費用	8.5	6.9	15.4
總計	93.6	77.2	170.8

17. 關於第 16 段(a)項，5,910 萬元的預算是用以購置硬件、軟件和相關設施，以支援一站式入門網站／服務羣組的開發工作；推出新的電子政府服務，以及重新提供公共服務電子化服務。硬件包括網絡伺服器、應用系統伺服器、數據庫伺服器及網絡基礎設施。另外，我們亦需要購置套裝軟件，以驅動和支援有關硬件。

18. 關於第 16 段(b)項，8,830 萬元的預算是用以僱用外界服務供應商及合約資訊科技專業人員的服務，以推行一站式入門網站／服務羣組，並為重新提供公共服務電子化服務開發基礎設施及支援設施。主要工作包括系統設計和配置、系統提供和遷移、系統安裝和測試、系統整合、投入運作，以及提供技術支援。

19. 關於第 16 段(c)項，800 萬元的預算是用以推出和推廣一站式入門網站／服務羣組及電子政府服務。主要工作包括公眾教育計劃、展覽及宣傳活動等。

20. 關於第 16 段(d)項，1,540 萬元的開支為應急費用，款額相等於第 16 段(a)至(c)項開支約 10%。

21. 除中央基礎設施和服務外，需重新提供公共服務電子化服務的個別局／部門，亦會在基本工程儲備基金總目 710 分目 A007GX(電腦化計劃整體撥款)⁸項下，申請約共 7,000 萬元的撥款，用以重新開發和支援各自的應用系統。這些局／部門會調撥現有資源以應付推行這些項目每年所需約共 1,500 萬元的經常開支。為達致在 2006 年年中左右推出一站式入門網站的目標，政府資訊科技總監辦公室已在 2005-06 年度的電腦化計劃整體撥款項下獲撥約 2,000 萬元的款項，以聘用專業服務，支援計劃管理及建立一站式入門網站的品牌和進行設計工作(例如進行客戶調查)。

其他非經常開支

22. 推行新策略所需的非經常員工開支為 3,360 萬元，有關的分項數字如下－

	2006-07 百萬元	2007-08 萬元	2008-09 百萬元	總計 百萬元
員工開支	18.0	14.6	1.0	33.6
總計	18.0	14.6	1.0	33.6

23. 上述的員工開支預算是用以支付 3 名政務主任職系人員共 45.5 個人工作月、1 名行政主任職系人員 21 個人工作月，以及 13 名資訊科技專業人員共 297 個人工作月所涉及的開支。計劃推行小組將負責籌劃和監察計劃的推行，制定一站式入門網站／服務羣組的品牌和市場推廣策略、統籌各有關機構的工作、就各局／部門進行的工作提供意見和支援，以及監察外界服務供應商的服務表現。政府資訊科技總監辦公室會調撥現有資源以應付上述的非經常員工開支。

⁸ 若各局／部門的個別項目預算開支超過 1,000 萬元，須另行向財務委員會(下稱「財委會」)申請撥款。

經常開支

24. 我們估計，由 2008-09 至 2011-12 年度，推行上述計劃每年所需的經常開支總額為 5,950 萬元，有關的分項數字如下－

	2007-08 百萬元 ⁹	2008-09 百萬元	2009-10 百萬元	2010-11 百萬元	2011-12 百萬元
(a) 硬件和軟件的維修保養及通訊線路	3.4	13.4	13.4	13.4	13.4
(b) 日常的支援服務	5.7	21.6	21.6	21.6	21.6
(c) 求助台服務	0.6	2.4	2.4	2.4	2.4
(d) 宣傳及推廣	1.0	3.0	3.0	3.0	3.0
(e) 財務收費	1.1	4.3	4.6	4.9	5.3
小計	11.8	44.7	45.0	45.3	45.7
(f) 員工開支	4.3	15.1	14.1	14.1	14.1
總計	16.1	59.8	59.1	59.4	59.8

25. 關於第 24 段(a)項，每年 1,340 萬元的預算開支是用以維修保養電腦硬件和軟件、支付軟件使用證，以及租用數據線路以支援一站式入門網站運作的費用。

26. 關於第 24 段(b)項，每年 2,160 萬元的預算開支是用以聘用外界服務供應商為系統提供日常的系統運作、系統支援和維修保養服務。

27. 關於第 24 段(c)項，每年 240 萬元的預算開支是用以為有需要的客戶提供求助台服務，以指導和協助他們使用一站式入門網站／服務羣組的政府資訊和服務。

⁹ 2007-08 年度所預計的經常開支是以 3 個月所需開支計算，因為系統將於 2008 年 1 月在公共服務電子化合約屆滿時才全面投入運作。

28. 關於第 24 段(d)項，每年 300 萬元的預算開支是用以進行宣傳及推廣活動，以加深本地和國際間對一站式入門網站／服務羣組的認識，從而增加電子政府服務的使用率。

29. 關於第 24 段(e)項，每年 430 萬元至 530 萬元的預算開支是用以支付 2008-09 至 2011-12 年度內使用扣賬和信用卡付款方式進行網上交易的財務收費。上述預算是假設使用電子付款服務的電子交易量每年增幅約為 10% 而計算的。

30. 關於上文第 24 段(f)項，每年 1,410 萬元的預算開支(由 2009-10 年度起計)，是用以支付為一站式入門網站／服務羣組提供日常運作支援、管理合約，以及統籌各局／部門和參與計劃的機構所需的員工開支。這筆開支包括 2 名政務主任職系人員共 6 個人工作月、1 名一級行政主任 3 個人工作月、1 名總系統經理 12 個人工作月，以及 12 名非首長級資訊科技專業職系人員共 144 個人工作月。至於在 2008-09 年度所涉及的 100 萬元額外的員工開支，這是因為一站式入門網站／服務羣組於 2008 年 1 月全面投入服務後，我們額外需要 3 名政務及行政主任職系人員共 9 個人工作月，以管理推展計劃的終結部分。

31. 在 2008-09 至 2011-12 年度每年平均合共 4,520 萬元(不包括員工開支)的經常開支(上文第 24 段(a)至(e)項)，其中有 4,160 萬元會以上文第 13 段所述的節省費用抵銷。另外，政府資訊科技總監辦公室會運用現有資源，以支付餘下 360 萬元的平均經常開支，以及 1,410 萬元至 1,510 萬元的經常員工開支。

收入

32. 在 2006 年下半年，政府會研究可否與私營機構合作(例如在服務羣組提供增值內容和服務或採用公私營合作模式)，以開拓收入來源。

推行計劃

33. 一站式入門網站／服務羣組會由 2006 年年中分階段推出，並於 2008 年 1 月開始全面運作。擬議的推行計劃如下－

工作	時間
採購硬件、軟件和推行服務	2006 年 3 月至 8 月
推行和增強電子政府基建服務	2006 年 5 月至 2007 年 7 月
試行推出一站式入門網站	2006 年 7 月／8 月
逐步推行第一階段的新服務和重新提供現有服務	2006 年 8 月至 2007 年 12 月
就有關在服務羣組提供增值內容／服務及採用公私營合作模式向私營機構發出提交意向書的邀請	2006 年 8 月至 10 月
正式推出一站式入門網站	2006 年 10 月
就引入私營機構的內容／服務進行招標	2007 年年初
引入私營機構的內容和服務	2007 年年中起
一站式入門網站／服務羣組全面運作	2008 年 1 月

34. 在推行新策略時，政府資訊科技總監辦公室及有關的局／部門會確保以消磁方式刪除所有現存於電腦系統的資料，以及把硬磁碟實體銷毀，才把有關係統予以處置。另外，政府資訊科技總監辦公室及有關的局／部門也會按照相關的政府程序，處置這些實體已被銷毀的硬磁碟，以及其他無法繼續使用的微型電腦和配件(例如打印機、顯示器、路由器及調制調解器等)。

公眾諮詢

35. 我們已在 2006 年 1 月 9 日及 2 月 13 日就這項建議諮詢立法會資訊科技及廣播事務委員會。在 2 月 13 日該事務委員會會議上，出席的資訊科技業界代表對建議一致表示支持。委員普遍支持採用以民為本方式提供電子政府服務的新策略，並且不反對我們在 2006 年 3 月 3 日把建議提交財委會審議。

背景資料

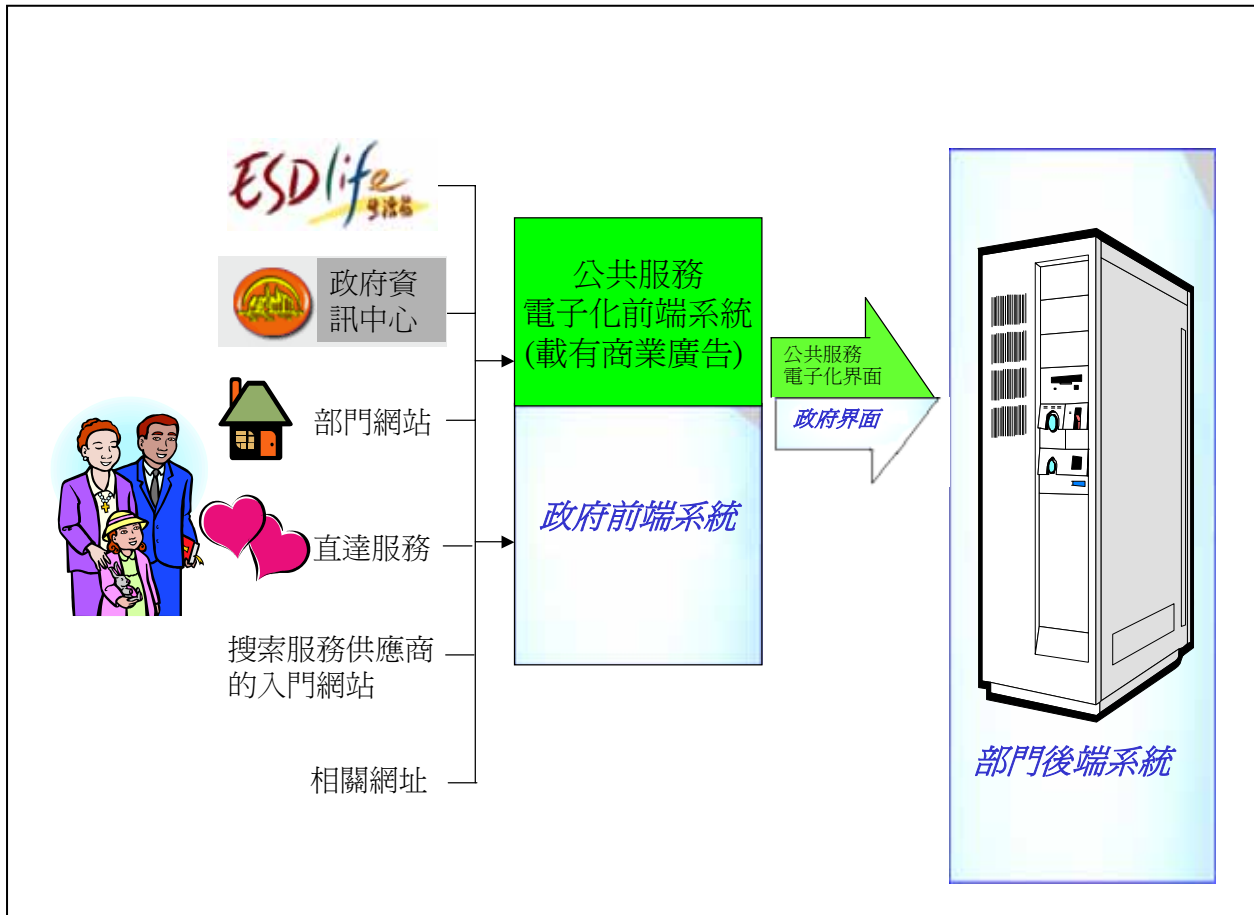
36. 1998 年 12 月，財委會批准一筆為數 1 億 2,320 萬元的非經常撥款，用以推行公共服務電子化計劃(請參閱 FCR(98-99)55 號文件)。2001 年 1 月，政府和營辦商「生活易」以公私營合作形式推出公共服務電子化計劃。這項計劃是第一期電子政府計劃的核心項目。

37. 根據公共服務電子化合約，營辦商「生活易」負責建立前端基礎設施、開發 49 個公共服務電子化應用系統，以及營辦生活易入門網站和提供有關服務。營辦商「生活易」須承擔提供前端基礎設施、共用服務、個別電子政府服務應用系統，以及為計劃進行市場推廣及宣傳活動等項目所需的非經常開支及經常開支，但可作出靈活安排¹⁰，使用生活易入門網站進行其他商業活動(例如登載廣告及提供電子商貿服務)，以賺取收入；而政府則須承擔為公共服務電子化服務設立及維修保養部門後端系統所需的非經常開支，並須向營辦商「生活易」繳付月費和交易費。

工商及科技局
政府資訊科技總監辦公室
2006 年 2 月

¹⁰ 營辦商「生活易」在入門網站提供非政府服務和共存於政府資訊的非政府內容，須就服務和內容的性質，遵守若干條款的規定。

提供電子政府服務的現行模式



- 按照現行模式，市民透過生活易網站、政府資訊中心及其他不同的網站／入門網站獲取政府資訊和服務(例如透過主要搜索服務供應商的入門網站或直達部門網站)
- 為提高客戶對服務的滿意程度和使用率，我們需要建立一站式政府入門網站，透過方便易用的界面，為市民提供全面的政府資訊和交易服務。

新策略下的一站式入門網站



- 我們會建立方便易用、沒有商業廣告的一站式入門網站，為市民提供全面的政府資訊和交易服務。
 - 我們會針對個別客戶組別的需要設立服務羣組。
 - 政府擁有的託管平台將不帶商業成分。
 - 服務羣組的管理及服務供應商提供的增值內容和服務，可以引入公私營合作模式。
-

開發新的一站式入門網站及增強中央基礎設施
以提供以民為本電子政府服務的成本效益分析

	現金流量 (百萬元)						總計
	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	
費用							
非經常*							
開支	93.6	77.2	0.0	0.0	0.0	0.0	170.8
員工開支	18.0	14.6	1.0	0.0	0.0	0.0	33.6
<i>非經常開支總額</i>	111.6	91.8	1.0	0.0	0.0	0.0	204.4
經常*							
開支	0.0	11.8	44.7	45.0	45.3	45.7	192.5
員工開支	0.0	4.3	15.1	14.1	14.1	14.1	61.7
<i>經常開支總額</i>	0.0	16.1	59.8	59.1	59.4	59.8	254.2
費用總額	111.6	107.9	60.8	59.1	59.4	59.8	458.6
節省款額*							
可變現的節省款額	0.0	0.0	24.0	24.1	24.3	24.6	97.0
減免的費用	0.0	0.0	15.7	16.7	17.7	18.9	69.0
節省總額	0.0	0.0	39.7	40.8	42.0	43.5	166.0
淨差額	111.6	107.9	21.1	18.3	17.4	16.3	292.6
累計淨差額	111.6	219.5	240.6	258.9	276.3	292.6	

* 數額不包括文件第21段所述有關政府資訊科技總監辦公室及其他局／部門以基本工程儲備基金總目710分目A007GX(電腦化計劃整體撥款)項下撥款所支付的非經常開支，以及有關項目所涉及的經常開支和節省款額。