

提供電子政府服務的新策略

立法會資訊科技及廣播事務委員會

政府資訊科技總監辦公室
2006年2月13日

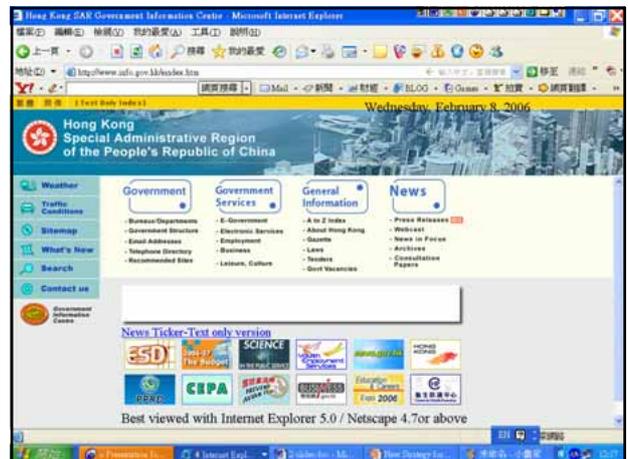
提供電子政府服務的新策略

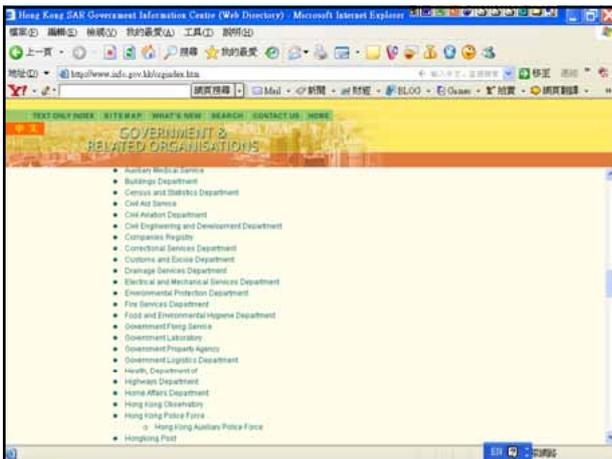
「生活易」網站
(混合商業及政府服務的入門網站)



提供電子政府服務的新策略

政府資訊中心
(www.info.gov.hk)

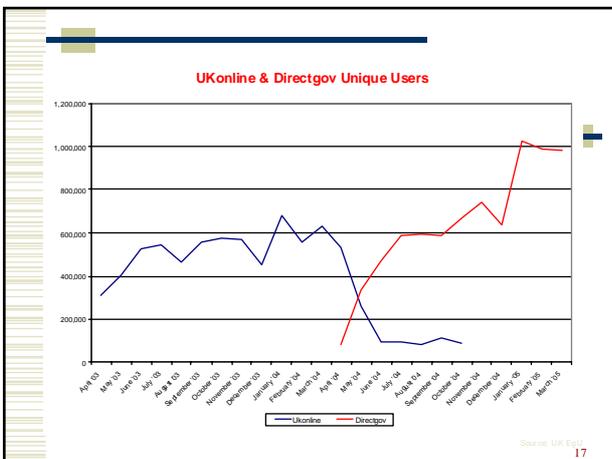




提供電子政府服務的新策略

**海外政府入門網站實例
(採用服務群組方式)**





ESD背景資料

- ◆ ESD計劃於1998年展開
 - 旨在以政府服務帶動電子商貿發展
 - 以較低成本方式推動電子政府服務的發展
- ◆ 採購方式及結果
 - ESDSL提出以交易為本的收費模式
 - 政府無須投資設置前端基建及開發初期應用系統
 - 在同一個入門網站提供政府服務及進行商業活動
 - 合約有固定期限（5年可延續至7年）
 - 無意涵蓋所有電子政府服務
- ◆ 合約中已預期結束合約時的情況
 - a) 政府接管
 - b) 由非政府營辦商接管
 - ESDSL有責任全面合作並確保有秩序移交

18

為何不維持現狀

- “五年 + 兩年”的合約（至2008年1月）不能再延長
 - 需公開招標以物色新承辦商
- 市民一般視生活易網站為商業網站
 - 不利於為香港建立清晰明確的電子政府品牌
- 私營機構始終不能代替政府進行業務重組及提供以民為本的政府服務
 - 提高運作效率及服務的問責性
 - 保留改變服務範圍的彈性
 - 建立明確和統一的電子政府品牌
- 新策略下涵蓋的服務範圍更廣

19

投資比較

		ESD合約 (提供192個應用系統/ 300項電子服務)	新策略 (涵蓋1,300項以上電子服務)
前端基建 + 共用服務/應用系統 (例如電子付款、電子認證、資料搜尋) + 各局/部門的初期電子政府應用系統 + 推廣及宣傳	非經常	由ESDS承辦 (從「生活易」的廣告及其他商業業務賺取收入)	由政府承辦 (由財務委員會尋求的 1億7,000萬元 + 向整數撥款專項的 3,000萬元)
	經常	在2005-06年度向政府收取年款額為1,200萬元至1,400萬元的訂閱費及交易費	經常開支: 每年由政府管理支持總辦辦公室承擔的 4,800萬元 每年由各局/部門承擔的 1,500萬元 (於2006年年中後按表公私營合作/收入機遇)
後端基建	非經常	由政府承辦 (1億1,000萬元)	
	經常	由政府承辦 (每年1,900萬元)	
財務收費 (電子付款服務) + 其他雜項開支	經常	由政府承辦 (每年1,650萬元)	
政府投資總額	非經常	1億4,000萬元	2億6,000萬元
	經常	每年3,550萬元至3,750萬元 (#隨交易量波動)	每年6,000萬元

備註: 假若ESD合約在2008年1月後延續, 預計2008-09年度5年內政府所需承擔的總經常開支約為2億3千萬。

20

向財務委員會尋求的 非經常開支分項

	百萬元
(a) 硬件和軟件	59.1
(b) 推行及合約員工服務	88.3
(c) 宣傳及推廣	8.0
(d) 應急費用	15.4
總計	170.8

21

提供電子政府服務的新策略

新策略的考慮因素

原定計劃 (2005年3月)

- ◆ 現有ESD合約將於2006年1月中屆滿
- ◆ 延續ESD合約兩年 (至七年上限)
- ◆ 於2005年年中發出意向書, 邀請私營機構發展和經營服務群組及重新提供ESD服務

23

引起關注的問題 (2005年4月)

- ◆ 提供以客為本的服務涉及重大業務改革
 - 私營機構不能代替政府推行所需改革
- ◆ 服務群組的服務/業務範圍尚未確定
 - 私營機構難以在該段期間就涵蓋基礎設施、入門網站及多個服務群組等廣泛課題的意向書/建議書邀請作有意義的回應
 - 政府在界定OSP的服務群組/業務模式前難以評估和批出合約

24

引起關注的問題（2005年4月）

- ◆ 欠缺管理由多家私營機構在同一平台營運不同服務群組的經驗，而有關安排亦涉及相當風險
- ◆ 決定和推行的時間緊迫
 - 需要在2005年7月前決定是否延續ESD合約
 - 需要在2006年年中前推出OSP以提供新服務

25

提供電子政府服務的新策略

外發及公私營合作

一些基本概念

外發項目

- ◆ 外發一般指由外間機構提供已相當成熟的營運服務。
- ◆ 主配機構通常期望有更大的規模效益，整體上著重平穩，包括可預計的開支和明確的服務期望。
- ◆ 外發服務一般乃必要性而非策略性，對市民或用戶來說不會構成服務質素及價值上顯著的差別。
- ◆ 外發服務種類繁多，包括數據中心、電力供應、電訊服務及各種預訂服務等。

27

公私營合作

- ◆ 實例包括由私營機構斥資興建和實施的主要基建項目，例如橋樑、收費公路及隧道。
- ◆ 投資伙伴提供資本和負責實施，以換取項目帶來的大部分收益（例如通行費）。
- ◆ 有關項目通常與合作政府部門的內部運作無關。
- ◆ 國際間的經驗顯示，以公私營合作模式推行資訊科技項目，成敗參半。如合作項目的重點涉及政府內部運作，問題是業務模式通常並不明確，而私營伙伴和政府部門各自的表現亦難以判別。
- ◆ 公私營合作亦可能引起嚴重的合約問題，尤其當私營伙伴的收入依賴項目預期帶來的開支節省（這對資訊科技項目來說是個難題）。

28

經修訂的計劃（2005年5月）

- ◆ 延續ESD合約兩年（至2008年1月止）
 - 爭取時間為新的服務群組模式擬定細則
- ◆ 委聘顧問展開研究，以制訂推行電子政府服務新策略的路向

29

發展路向研究（2005年6月）

建議

1. 為所有網上政府服務創建一個單一的終點站
 - 一站式入門網站 (OSP)
 - 一個明確統一的電子政府品牌
2. 採用組件方式逐步加強服務
 - 分四期進行以減低風險
3. 使用部門基建和資源
 - 採用現成和可增建的平台
 - 在用戶需求尚未確定前，難以採用外發或公私營合作模式

30

發展路向研究（2005年6月）

建議

4. 在部門推出首批新電子服務前推出OSP
 - 入境事務處將於2006年年中至年底期間推出超過100項新服務
 - 運輸署將於2007年年初推出重整的駕駛執照換領服務
5. 逐步縱向及橫向地建立服務
 - 在2006年年中至2007年底期間逐步擴大和深化服務群組

31

發展路向研究（2005年6月）

建議

6. 在ESD合約屆滿前建立跨部門的電子交易基建
 - 讓OSP在ESD合約完結前的12至18個月開始運作
7. 採用向私營服務供應渠道開放政府內容/服務的政策
 - 不妨礙「生活易」繼續作為私營服務供應渠道
 - 但亦容許其他企業參與

32