

二零一五年六月八日

討論文件

## 立法會資訊科技及廣播事務委員會 電子政府服務的最新進展

### 目的

本文件向委員匯報推行電子政府服務的最新進展，並闡述我們的計劃及措施，以協助各決策局及部門(下稱「局／部門」)更廣泛應用和善用資訊科技<sup>1</sup>，落實其政策目標及措施。

### 背景

2. 政府致力使用資訊科技，以提供高效及便捷的公共服務，並不斷推出新的電子政府服務，以期為市民帶來方便，提升生活質素。總體來說，香港的電子政府服務媲美全球其他地方。舉例來說，在二零一三至一四年的環球城市數碼政府研究<sup>2</sup>中，香港名列全球第三。多個政府應用系統及解決方案亦贏得主要的國際及地區獎項，例如「資料一線通」網站榮獲 2014 世界城市和區域電子政府協議組織傑出電子政府(開放城市)獎；「香港政府一站通」網站在二零一四年獲頒互動媒體大獎「最優秀網站(政府類別)」獎，以及萬維網推廣協會的「超卓網站(政府機構)」獎。

---

<sup>1</sup> 在本文件，資訊科技一詞可引伸解作資訊及通訊科技。

<sup>2</sup> 由美國羅格斯新澤西州立大學紐瓦克分校國家公共績效研究中心電子管治研究所(E-Governance Institute of National Centre for Public Performance of Rutgers, the State University of New Jersey at Newark)發布。該項排名研究就多個大城市的政府網站進行評審，當中涉及多項準則，包括可用性、內容、網上服務類別等。

## 過去一年所取得的成果

3. 過去一年，我們在推行電子政府服務方面進展良好。下文載述部分主要成果。

### 資訊科技基建設施

4. 新的電子政府基建服務平台在二零一五年三月全面完成開發工作，為各局／部門提供網上服務平台。由於採用了雲端技術，新的電子政府基建平台的服務容量增加，除了原有平台所託管的 118 項電子政府服務外，現可託管多 100 項電子政府服務。截至二零一五年四月，共有 160 項電子政府服務已在該平台上運作，包括多項嶄新服務，例如食物及衛生局的研究基金管理系統、政府資訊科技總監辦公室(下稱「資科辦」)的新「資料一線通」網站及選舉事務處的選民資料網上查閱系統。

### 採用雲端技術的應用服務

5. 以政府雲端平台為基礎設施，我們會繼續以靈活的方式開發和提供更多共用電子政府服務，滿足市民對優質電子政府服務日益殷切的期望及需求，以及改善政府內部的運作效率。

6. 在電子採購方面，所有局／部門現已使用電子採購系統，處理通過「常備承辦協議」採購資訊科技產品及服務的工作。此外，資科辦與其他六個局／部門現已使用該系統處理所有小額採購(少於 143 萬元)。我們的目標是在二零一七至一八年度，會有 30 個局／部門使用該系統處理所有小額採購。在人力資源管理方面，四個局／部門率先試用政府人力資源管理系統。與此同時，我們正制訂廣泛推行

系統的策略，讓更多局／部門可使用該系統執行人力資源管理職能及策略性人力資源規劃工作。在電子資料管理方面，繼政府檔案處與商務及經濟發展局通訊及科技科在二零一四年順利推出電子檔案保管系統後，我們正把該系統的推行計劃擴展至另外六個局／部門。待下一階段的系統推行計劃在二零一六至一七年度完成後，我們將進行檢討及制訂策略，以便在政府內部更廣泛推行有關系統。

7. 除了共用電子政府服務外，各局／部門亦會把策略性系統配置在政府雲端平台上使用，以享有其帶來的多項好處，例如快速配置系統、具充分靈活性、嚴格保安規定和高度恢復能力。例如，發展局在政府雲端平台開發和配置用地進度資訊系統，以備存選址資料儲存庫、監察用地開發過程和適時提供預警以採取所需行動。此外，在職家庭及學生資助事務處現正在政府雲端平台開發低收入在職家庭津貼管理系統，以處理有關津貼計劃申請、發放款項、編製統計分析及報告和進行個案覆檢。

## **為市民提供的電子政府服務**

### ***以數碼格式發放公共資料***

8. 由今年開始，政府會以數碼格式發放所有免費開放的網上政府資料，透過民間創意及智慧，利用公共資料開發創新的應用程式，為市民帶來方便，並開拓商機。

9. 為配合這項措施，我們在二零一五年三月十八日推出全面革新的「資料一線通」網站。經革新的網站容量更大、操作更靈活，亦增添了實用的新功能，例如網站加強了數據集目錄的搜尋功能。另外，用戶亦可直接在網站將數據製作成圖表或在地圖上顯示有關數

據，在無須下載整套數據集的情況下亦能預覽和初步分析數據內容。為方便再用，部分數據集更是以應用程式界面形式的共用服務推出。新網站亦重點介紹利用公共資料數據集的流動應用程式，以供市民參考。現時網站提供 18 類公共資料，超過 4 000 個數據集，幾乎涵蓋生活每個範疇。

### *「我的政府一站通」網站的流動版本*

10. 政府一站式入門網站的個人化平台「我的政府一站通」自二零一零年十二月推出以來，網站的活躍帳戶數目不斷增加，在二零一五年二月已超過 25 萬個。為了提升用戶體驗和滿足市民對流動服務的需求，我們在二零一四年九月推出該網站的流動版本。流動版的網站設計方便易用，並符合萬維網聯盟的《無障礙網頁內容指引》2.0 版。

### *流動電子政府服務*

11. 隨着流動通訊技術的進步，本港智能手機用戶數目不斷增加。截至二零一五年一月，本港流動電話的普及率達 240%。根據政府統計處在二零一四年進行的調查，約有 77% 港人使用智能裝置。由於通過流動途徑使用電子服務愈趨普及，政府一直積極引進各種各樣的流動應用程式，提供可隨時隨地使用的公共服務。截至二零一五年四月，政府已推出 112 個政府流動應用程式，涵蓋範疇甚廣，包括交通、休閒、健康、教育、新聞等。政府亦為 72 個政府網站推出了流動版本。為了加強支援各局／部門開發方便易用的流動應用程式，以切合用戶需要，資科辦成立「流動應用程式促進小組」，並實施一系列措施，以協助各局／部門開發、推廣，以及更有效率地提供多功能的流動應用程式。這些措施包括舉辦專題研討會，發布涵蓋保安、個

人資料私隱及無障礙設計等範疇的新的實務指南，提供包含一些常用的流動應用程式功能的實用應用程式範本，開發應用程式平台，讓用戶得以在單一平台收到各式各樣的政府資訊，以及推廣政府流動應用程式。

12. 多個局／部門已使用應用程式範本開發新的流動應用程式，以縮減開發成本及時間。政府流動應用程式的下載率正穩步增長，反映更多市民認識和使用政府流動應用程式。

### *電子政府服務的使用量及無障礙網頁*

13. 為了促進通過使用資訊科技提供公共服務，我們的目標是向市民提供高效及便捷的服務。為此，我們的主要表現指標是量度向公眾提供的電子政府服務的使用量及可用性。

14. 過去一年，各局／部門繼續推出更多電子政府服務供市民使用，而目前共有超過 700 項電子政府服務。在二零一四年，新增的電子政府服務有 14 項。根據最新的電子政府服務使用調查，按資訊搜尋及電子交易的總數計算，二零一四年的電子政府服務整體使用量較二零一三年上升約 30%。最受歡迎電子政府服務使用量的資料載於附件。

15. 自一九九九年起，所有政府網站均採用無障礙設計，方便殘疾人士獲取網上資訊及服務。自二零一二年起，我們採用更嚴格的無障礙網頁標準，規定所有政府網站須符合萬維網聯盟發布的《無障礙網頁內容指引》2.0 版的 AA 級別標準。截至二零一五年五月，在 465 個政府網站中，454 個網站(98%)已達到這些更嚴格的標準。餘下的 11 個網站現正進行革新，經革新後將可符合有關標準。

## 智慧城市管理

16. 物聯網無疑是未來十年最具突破性創新的科技之一，亦是最炙手可熱的解決方案。香港是採用物聯網技術的先驅。具互連功能的感應器是物聯網的基礎，現已極為普及。物聯網結合大數據分析、雲端及流動運算等技術，為市民締造智優生活。通過採用感應器及大數據分析進行城市管理及風險偵測，政府能了解城市設施潛在的維修保養問題，從而適時作出決定及採取行動，以保障公眾安全，避免服務中斷和提升生活質素。下文載述了一些例子。

17. 渠務署利用智能超聲波感應器探測所選定雨水渠及污水渠沙井的水位，並持續把有關數據記錄在電腦系統。署方會分析收集所得的數據，以訂定維修保養及清潔工程的優先次序，這有助減低渠道水浸和溢流的風險。土木工程拓展署亦利用不同的感應器監察山泥傾瀉的情況，保障市民免受山泥傾瀉的潛在危險所影響。

18. 政府已在繁忙道路設置感應器及物聯網應用系統，收集實時的交通運輸數據，以互動及智能方式調控交通流量及交通燈。有關感應器亦可偵測裝有「快易通」標籤的車輛的車速，以及估計主要道路的交通情況及行車時間，讓司機能更妥善計劃行車路線。

19. 香港海關已採用電子關鎖系統，作為香港與內地清關過程中一個有效率、安全及可追查的程序。電子鎖應用在貨櫃上，可通過全球定位系統作沿途監察。該系統減省重複的跨境海關檢查工作，並令清關時間由兩至三小時減至五分鐘。

## 各局／部門推行電子政府服務的進展

20. 過去一年，多個局／部門在推行電子政府服務方面均取得良好進展。下文載述了一些例子。

### **政府統計處**

21. 政府統計處現正推行綜合電腦系統，以支援大規模的二零一六年中期人口統計(下稱「中期人口統計」)。

22. 為了向市民提供更佳的服務和提升中期人口統計工作的效率，這項統計將採用流動技術，以無紙化方式搜集數據。為期 34 天的數據搜集期會在二零一六年七月及八月進行，其間約 300 000 個住戶可採用個人電腦或流動裝置通過互聯網遞交電子問卷。若住戶不選擇自行填報，統計員會上門進行面談，並使用平板電腦搜集所需數據。通過流動應用程式的即時數據確認功能，數據質素將可大大提高。該綜合電腦系統可將訊息／資料傳送給統計員，也會自動記錄個別統計員的外勤工作進度，以及簡化其後的處理工作。為確保資訊安全，所搜集的數據會通過加密通訊上載至電腦系統，而暫存於平板電腦的數據亦有加密保護。

23. 中期人口統計電腦系統的首階段開發工作已接近完成。政府統計處快將為中期人口統計進行初步試驗，以測試統計調查各項運作。

### **教育局**

24. 教育資訊系統基礎設施改善計劃進展良好。現有系統由七組

主要應用系統組成，用以支援教育局一系列核心職能及業務運作，包括中小學學位分配，以及學生、教師及學校相關的資訊管理和服務。新的教育資訊系統遷移至經整合和提升的基礎設施後，將會克服現有主機平台的限制。系統經提升後，除可提高其可擴展性及彈性以配合新的業務需求外，亦有助教育局以電子方式推行新服務，改善為學校、教師、學生及家長提供的服務質素。有關計劃現正進行系統開發，並預計於二零一六年九月投入服務。

## **食物及衛生局**

25. 全港性電子健康紀錄互通系統(下稱「互通系統」)的全面發展是一個十年計劃，由二零零九至一零年度到二零一八至一九年度分兩階段推行。新系統提供一個重要基礎設施，讓公私營界別獲授權的醫護提供者取覽和互通參與病人的健康資料，目的是加強護理服務的連貫性、促進公私營界別的協作，以及提升醫療服務的質素。第一階段互通系統的開發工作基本上已完成。如《電子健康紀錄互通系統條例草案》在二零一五年年中獲立法會通過，食物及衛生局計劃在二零一五年年底前啓用第一階段的互通系統。

## **入境事務處**

26. 繼二零一三年九月於落馬洲支線管制站出境大堂推出全球首條具語音輔助功能的 e-道供視障人士使用後，該服務已在二零一四年分階段擴展至落馬洲支線管制站入境大堂及港澳客輪碼頭的出入境大堂。入境事務處於二零一五年四月將該服務進一步擴展至深圳灣管制站。通過加設發聲裝置，e-道的語音輔助功能可提示視障人士完成出入境的每個步驟。視障人士可利用裝設於這些管制站的摸讀平面圖了解語音輔助 e-道的位置，並沿着地上的引導徑前往有關設施。此



外，e-道上的啓動按鈕、插卡槽及指紋掃描器旁亦增設點字牌，方便視障人士以自助形式辦理出入境檢查手續。隨着財務委員會在二零一五年五月批准有關撥款申請，入境事務處亦會開始構建新一代智能身份證系統。

## **康樂及文化事務署**

27. 康樂及文化事務署(下稱「康文署」)一向致力利用資訊科技提升其圖書館服務，最近便通過流動平台提供服務。康文署在二零一四年九月推出全新的流動應用程式「我的圖書館」，以配合智能手機用戶對快捷方便的服務日益殷切的需求。此應用程式提供多項熱門功能，如預約和續借圖書館資源、利用全球定位系統搜尋就近的公共圖書館、設定個人化提示服務，通知用戶借出項目到期日及預約項目待取等。「我的圖書館」應用程式廣受歡迎，截至二零一五年三月，下載量超過 91 000 次，而二零一五年三月份的使用量則超過 360 000 次。

28. 康文署的數個網站及流動應用程式在二零一五年贏得獎項。

## **總結**

29. 我們會繼續致力通過使用資訊科技以提供高效及便捷的公共服務。

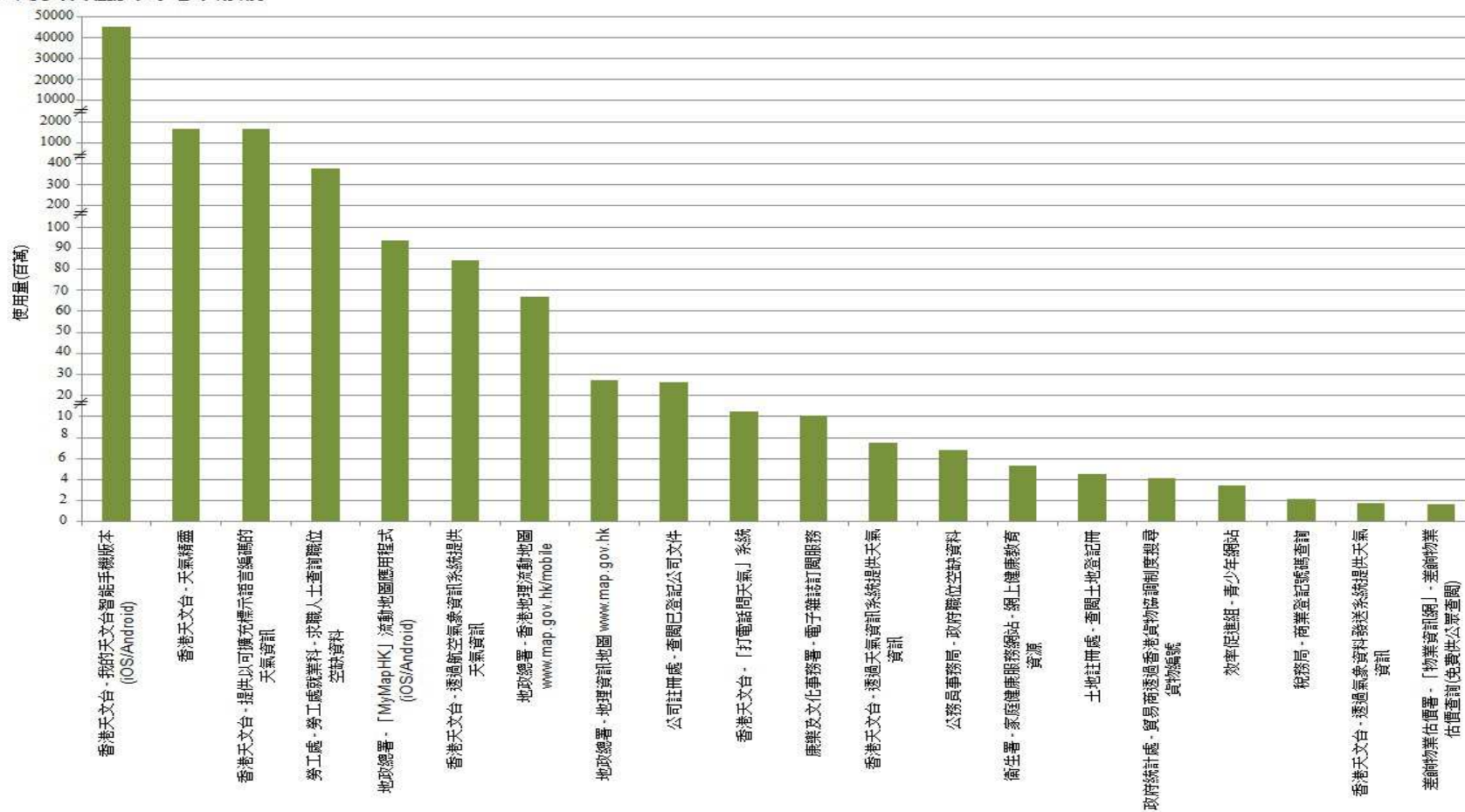
**商務及經濟發展局**

**政府資訊科技總監辦公室**

**二零一五年六月**

二零一四年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子政府服務的使用量

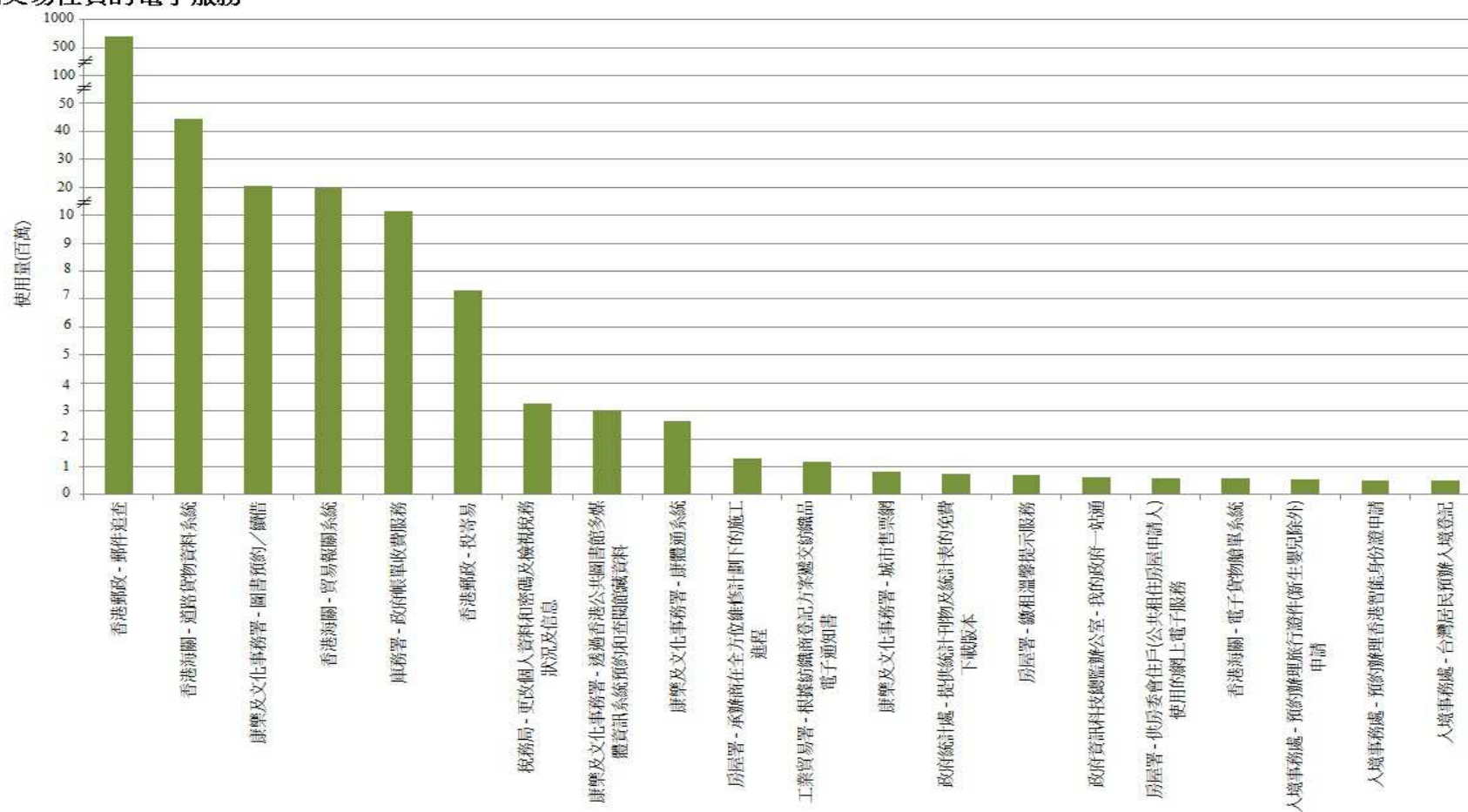
1) 屬查詢資料性質的電子服務



註：「屬查詢資料性質」的服務是以固定方式或因應用戶選項發布資料，例如網上電話簿。

二零一四年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子政府服務的使用量

2) 屬交易性質的電子服務



註：「屬交易性質」的服務涉及與用戶進行互動，例如網上預訂設施和遞交報表。