

2017年5月8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

目的

本文件向委員匯報政府提升其電子服務的措施，並闡述我們協助各局及部門更廣泛應用和善用資訊科技，落實其政策目標的計劃及措施。

背景

2. 為了提供高效、安全和以民為本的電子政府服務，提升市民生活質素，政府資訊科技總監辦公室（「資科辦」）一直協助各局及部門開放公共資料，優化不同的電子政府服務，並善用互聯網和社交媒體加強與市民溝通。此外，資科辦積極向各局及部門推廣大數據分析及新科技應用，藉以提升運作效率及服務質素。

為市民提供的電子政府資訊和服務

開放公共資料

3. 開放公共資料供大眾免費使用是國際趨勢。現時政府的「資料一線通」網站載有由各局及部門和公私營機構提供合共 18 類、接近 7 000 個數據集，涵蓋氣象、運輸、財經、人口等範疇。我們希望透過民間智慧，鼓勵各界利用不同數據集開發富創意的應用程式，激發創新、為公眾帶來方便、拓展商機，同時推動數碼經濟發展。為方便公眾選取所需資料，「資料一線通」網站在去年年底開始提供不同的應用程式介面，至今已推出約 700 個，目標是在 2017 年年中增至約 1 000 個，以配合不同的應用。我們亦正優化「資料一線通」網站，包括重組數據集的發放，方便搜尋，亦會增加地理信息（即在電子地圖上顯示載有地理位置的數據）和歷史性資料（即過往累積的數據），方便公眾運用公共資料，開發創新的應用程式和服務。

多元化的電子政府服務

4. 資科辦鼓勵各局及部門推行多元化的電子政府服務，包括政府流動應用程式和電子表格等服務，並繼續優化「香港政府一站通」網站，方便社會大眾更安全及容易地使用電子政府服務。

5. 資科辦在 2016 年 11 月推出全新設計的「香港政府一站通」網站，受到市民歡迎。新版本採用了統一外觀風格和設計標準，並加入適應性網頁設計，便利市民不論使用何種電子裝置，例如桌上電腦、平板電腦及智能電話等，均可暢順瀏覽網站內容。此外，為便利殘疾人士瀏覽，現時所有政府網站均已達到由萬維網聯盟發布的《無障礙網頁內容指引》2.0 版的 AA 級別標準。

6. 資科辦一直支援各局及部門開發切合用戶需要及容易使用的流動應用程式，方便市民隨時隨地使用公共服務。資科辦在 2016 年更新了「流動應用程式實務指南」，要求各局及部門在考慮開發流動應用程式時，必須確立該程式的目的和了解目標用戶群組的需要，並評估應用程式為政府和公眾帶來的潛在效益。在程式推出後，亦應定期檢討、分析成本效益和適當地改善程式。

7. 為了向市民提供更方便的服務，政府致力將網上遞交政府表格的流程數碼化。除了因法律規定或程序限制而不能以電子方式遞交的政府表格外，現時已有超過 1 300 款政府表格可以電子方式遞交。資科辦會繼續與相關部門合作，將餘下可使用電子方式遞交的政府表格數碼化。我們亦要求各局及部門在開發新電子政府服務或將現有服務升級時，必須同時考慮將業務流程重整，令市民可以電子方式填寫申請表格及遞交資料。

8. 現時市民可使用不同的電子及流動支付服務（例如電子支票、網上銀行、信用咭、繳費靈等）繳交政府帳單和收費。資科辦正與相關部門研究支援智能電話電子錢包的流動支付技術，期望於今年內推出有關技術方案，供各局及部門按其業務需要考慮採用，進一步方便公眾使用政府服務。

加強與市民溝通

9. 政府利用不同渠道（包括傳統媒體和互聯網）發放資訊及與市民溝通。現時各局及部門已開設超過 30 個 Facebook 專頁

及 10 個網誌，並設立超過 20 條 YouTube 頻道，與市民溝通及分享最新消息。例如：

- (a) 行政長官及多名主要官員均有撰寫網誌，與市民分享政府的最新動態；
- (b) 創新及科技局及創新科技署透過 Facebook 專頁，公告最新的創科活動及發展；以及
- (c) 資科辦則透過 YouTube 頻道，提供資訊保安方面的最新消息，並採用多種社交媒體推廣年度的「互聯網經濟峰會」、「國際 IT 匯」和「香港資訊及通訊科技獎」等活動。

應用新科技以提升運作效率

大數據

10. 大數據是現今科技及業務創新的核心，亦是智慧城市發展的主要領域。資科辦一直向各局及部門推廣及探討大數據分析在政府內部的應用，藉此促進政策制訂、提升運作效率、優化公共服務和加強網絡安全。相關的例子包括：

- (a) 資科辦利用大數據分析，對不同來源的網絡威脅資訊及數據進行整理及評估，從而向各局及部門發出更具針對性的網絡威脅預警及提供更有效的應對建議，進一步加強網絡安全，保障政府的電腦系統運作及市民資料；
- (b) 效率促進組轄下的 1823 利用大數據技術，分析該中心的查詢和投訴數據，將分析結果提供予相關政策局及部門，以助他們改善公共服務；以及
- (c) 海事處透過分析船舶交通數據，預測船舶通過水道的時間和位置，從而作出水路交通監控管理和實時船舶調度。

11. 資科辦今年會構建大數據分析試點平台，促進不同部門分享數據及合作開發大數據應用。資科辦亦會通過推廣和培訓，加強各局及部門對大數據的認知，以及提升他們開發大數據應用的能力。

12. 發展局聯同相關的局及部門正推動建立「空間數據共享平台」，為局及部門以至公私營機構，提供可以共享的空間數據、支援各種智慧城市應用技術及配合智慧城市發展藍圖的資訊基建。發展局已委聘顧問進行研究，目標是制訂「空間數據共享平台」的整體發展策略及推行安排。

人工智能

13. 隨着人工智能的急速發展，政府也應用這項技術，提升公共服務質素、簡化決策過程和提升運作效率。例如：

- (a) 入境事務處在電子腦袋計劃中使用人工智能，自動評估市民遞交的申請表格是否符合香港法例的規定，從而減省處理時間；
- (b) 消防處使用虛擬實境，透過實時電腦模擬技術，提供緊急事故應變和消防現場指揮方面的訓練；以及
- (c) 天文台透過分析海量的氣象數據，找出引致當時天氣狀況的天氣系統和機制，預測這些系統在往後可能出現的變化，以製作天氣預報或發出合適的天氣警告。

雲端平台

14. 因應現今科技發展，資科辦建立了各項基礎設施，協助各局及部門以快捷、方便、具成本效益、安全及環保的方式，推行電子政府服務，包括透過政府雲端平台，讓各局及部門能以更具彈性及靈活的方式，應付不斷增長的資訊科技資源需求，有利加快開發和提供更優質的電子政府服務。各局及部門在開發新系統或更新現有系統時，須因應不同的資訊保安和項目需要，優先考慮使用政府雲端服務。

15. 現時，多項電子政府服務在政府雲端平台及電子政府基建服務平台上運作，包括：食物及衛生局在去年推出的電子健康紀錄互通系統，收取病人網上遞交申請，以及香港海關的應課稅品系統等。資科辦亦在雲端平台上推出多項共用服務，包括電子採購、人力資源管理、電子檔案保管等服務，供各局及部門使用。

16. 資科辦將在今年委託顧問檢討各類政府雲端平台的使用情況，並按照科技發展和業務需要，提出構建新一代政府雲端基礎設施的建議。此外，資科辦亦會研究如何令各局及部門所發展的資訊系統，能更適時運用先進科技和更標準化。

中央管理通訊系統

17. 隨着科技不斷進步，網絡安全事故急增，現時各局及部

門以「分散管理模式」運行的電郵系統，較難適時受惠於科技的進步和控制網絡安全風險。資科辦現正籌備構建新一代以「中央管理模式」運行的通訊系統，提供更安全的數碼基礎設施，並增設通訊及其他功能，全面提高政府內部的工作效率。新系統將會更加可靠、安全及節能，有助各局及部門提高工作效率和生產力，為政府整體帶來規模經濟效益。我們已在本年 3 月 13 日就構建新通訊系統諮詢本委員會，獲得委員會支持。有關撥款申請已提交財務委員會考慮。

其他科技

18. 政府亦積極應用各種科技，改善運作效率和提升公共服務質素，例如：水務署的自動讀錶資訊系統試驗項目，負責收集和管理從智能水錶傳送的用水資料；香港海關透過應用電子鎖及全球定位系統設備，與內地海關分段監管陸路貨物，減少貨物被重複查驗，提升清關效率。

各局及部門的電子政府服務

19. 至 2016 年，政府提供的電子服務已達 800 多項，整體使用量達到 900 億次，較 2015 年的 515 億次增加 75%。最常用的電子政府服務使用量資料載於附件。此外，多個局及部門在提升電子政府服務方面均取得良好進展，下文所述是其中的一些例子。

20. 香港海關於今年 1 月推出應課稅品系統相關的電子發牌服務，以簡化處理應課稅牌照的程序，達到利便商貿的目的。該系統為應課稅品相關服務提供快捷和可靠的功能，容許貿易商以電子方式遞交應課稅牌照申請，並引入新服務，包括向貿易商發出通知書及牌照續期提示等，以節省時間和資源。

21. 食物及衛生局推出的全港性電子健康紀錄互通系統已於去年 3 月正式啟用。截至今年 4 月，已有超過 46 萬名市民登記參加。醫院管理局、衛生署、11 間私家醫院，以及 1 200 多間私營醫護機構亦已參加。約 37 000 名於這些公私營醫護機構工作的專業醫護人員，在病人知情及授權的情況下，可以方便及安全地通過系統，取覽及互通病人的電子健康紀錄作醫護用途。食物及衛生局將於今年展開第二階段的系統發展，以增加及優化互通及保安等功能。

22. 香港警務處已於 2016 年 1 月推出第三代重大事件調查及災難支援工作系統。該系統利用先進功能，有效管理及分析於進行嚴重罪案調查時搜集所得的大量資料，協助探索破案關鍵，了解龐大數據中隱藏的關係和模式。此外，在重大疫症爆發期間，該系統亦能找出與懷疑或確診的傳染病患者有親密接觸的人士，以及接觸的時間和地點，從而協助進行大規模追查疾病源頭的行動。

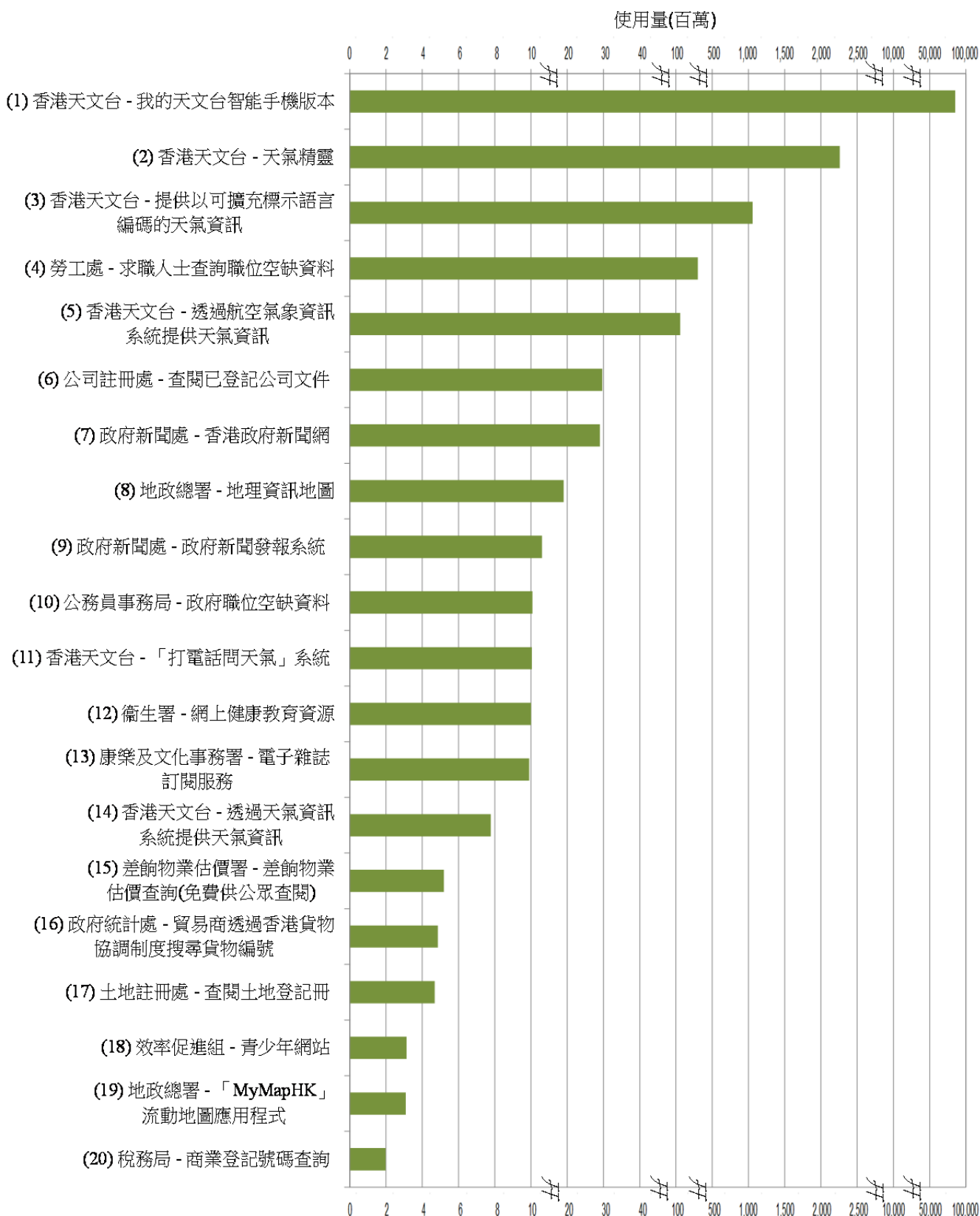
總結

23. 我們會繼續善用創新及科技，包括雲端技術、流動科技、大數據分析、物聯網技術、人工智能等，提供更優質及安全的電子政府服務，改善市民的生活質素，以及提升政府運作效率，令香港成為更具競爭力的國際都會。

創新及科技局
政府資訊科技總監辦公室
2017 年 5 月

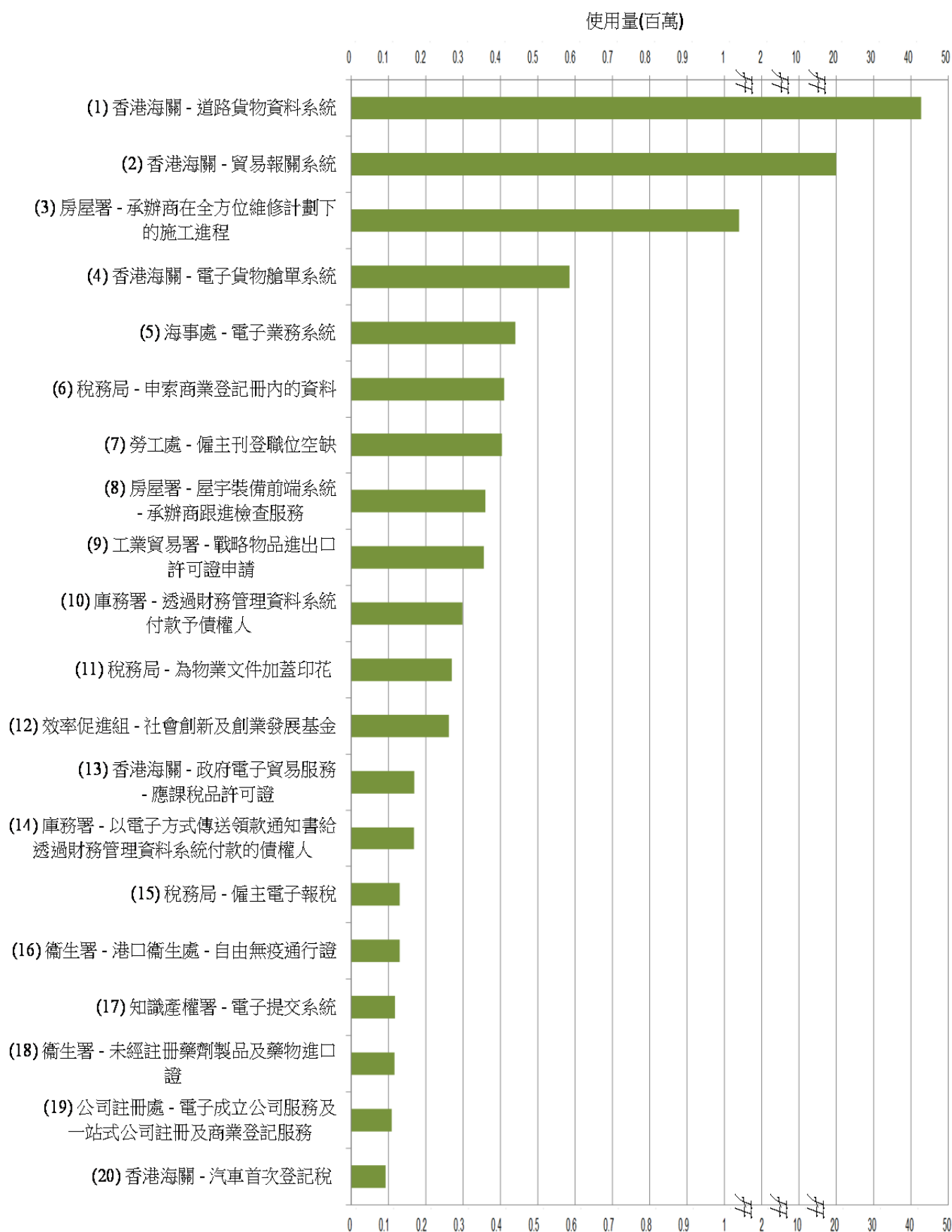
2016 年常用電子政府服務的使用量

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，例如天氣發布。

2) 屬交易性質的電子服務 (政府與企業)



註：「屬交易性質」的服務涉及與用戶進行互動，例如網上申請牌照和遞交報表。

3) 屬交易性質的電子服務 (政府與市民)



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。