

## 立法會 資訊科技及廣播事務委員會

### 二零零二年的電子政府計劃

#### 引言

本文是向委員簡述資訊科技及廣播局(聯同資訊科技署及其他決策局和部門)將在二零零二年推行的電子政府計劃。

#### 背景

2. 在二零零一年五月公布的「數碼 21」資訊科技策略文件中，我們列出了五個主要工作範疇以鞏固香港在網絡相連世界裏着着領先的地位，並特別宣布了一套全面的電子政府策略以推動電子政府的發展。

#### 二零零二年的電子政府計劃

##### *改善環境以促進電子政府的發展*

3. 我們在二零零一年十二月十日向委員簡述為推行「數碼 21」資訊科技策略及電子政府措施而作出的體制安排時，已介紹電子政府協調辦事處在擬議兩年半期內的工作重點。我們將致力建立一個有助進一步發展電子政府的環境，包括在資訊科技項目發展周期的不同階段引進及落實業務程序重組的概念、改善資訊科技項目的管理以加速有關項目的發展、協助向社會各界提供一站式及融合的服務，及建立跨部門合作的文化。

4. 我們會在二零零二年積極推行有關措施，尤其要完成檢討現時審批撥款推行資訊科技項目的機制，以便在來年頒布新程序和指引，確保政府在規劃、推行及檢討資訊科技項目的各階段，均會適當考慮及落實業務程序重組。我們亦會完成檢討現時管理

資訊科技項目的方法和指引，以確保該等方法和指引富效率、切合時宜、具靈活性及以成效為本。

5. 在二零零二至零三年度，政府將會在各決策局和部門推出約 400 項資訊科技計劃，其中約 350 項計劃預計可於年內完成。這些計劃是由基本工程儲備基金總目 710 電腦化計劃整體撥款(每項計劃所需費用少於 1,000 萬港元)或財務委員會的撥款(每項計劃所需費用等於或多於 1,000 萬港元)所支付。而就電腦化計劃整體撥款而言，所擬的撥款數額已較二零零一至零二年度增加了 11%。這些計劃大部分直接與提供電子服務選擇、擴展「公共服務電子化」計劃的服務、及推行主要電子政府計劃有關，而當中部分計劃將在下文各段概述。

6. 隨着電子政府的規模日漸擴大，我們將繼續落實把政府資訊科技計劃外發的政策，以盡量善用私營機構的資源來發展電子政府，及為資訊科技界帶來更多商機。同時，資訊科技署正協助各決策局和部門就其資訊科技計劃作出較大的承擔和成立本身的資訊科技管理組，並藉著該署在其核心功能上擁有的優勢，於中央確保政府內部基礎設施的性能、可靠性和可申延性，及制訂和維持為推行電子政府而制定的「加強系統互用性的架構」及相關的技術規格。

### **提供電子服務選擇**

7. 我們經已訂立整體目標，在二零零三年年底或之前為 90% 適合電子化的公共服務提供電子服務選擇。截至二零零一年第三季止，這類服務當中已有超過 70% 設有電子服務選擇，而二零零一年五月則只有 65%。資訊科技及廣播局將會在二零零二年繼續監察及協調各決策局和部門的電子政府措施，務求達到我們所訂立的目標。

### **擴展「公共服務電子化」計劃**

8. 「公共服務電子化」計劃所設立一站式及以客為本的平台，便利政府各個決策局和部門為市民提供電子服務選擇。該計劃自從在二零零零年十二月推出以來，已成為全港最受歡迎的政府網站之一。截至二零零一年年底為止，共有約 2 100 萬人次曾經使用該系統，而透過該網站進行的電子政府交易亦超過 110 萬宗。

9. 「公共服務電子化」計劃因結合公共服務和商業服務的創新營運模式，於二零零一年勇奪瑞典「斯德哥爾摩科技挑戰獎」的「公共服務和民主制度」組別冠軍。該獎項為瑞典斯德哥爾摩市所舉辦每年一度的國際性資訊科技獎項，於二零零一年總共有超過 740 項來自 90 個國家的計劃，爭奪七個組別的 14 個獎項。

10. 在過去一年，「公共服務電子化」計劃對電子政府的發展作出重大貢獻。在該計劃下，40 個政府部門和公共機構提供超過 110 種電子化公共服務。在過去數月，我們更透過該計劃推出了多項受歡迎的公共服務，包括「香港統計數據書店」、「政府書店」、網上報名參加普通話高級水平測試、以電子方式繳交定額罰款及網上直播道路交通情況。而當中的網上預約遞交結婚通知書服務，更令計劃註冊結婚的男女可以免卻在婚姻註冊處外排隊輪候的不便；這服務亦充份反映電子政府可以為市民帶來更為方便的服務。

11. 在未來數月，我們將繼續利用這創新的網站推出更多電子化公共服務。我們計劃為「香港統計數據書店」引進更多互動功能，及推出預訂康樂體育設施和課程、報名參加更多公開考試、銷售公開考試刊物及破產/清盤案查冊的網上服務。為使更多市民能夠接觸和使用電子化公共服務，我們計劃在二零零二年在「公共服務電子化」計劃下透過流動媒體提供服務。

### **電子服務選擇的使用情況**

12. 我們致力推動社會各界使用「公共服務電子化」計劃下的服務及其他電子服務選擇。立法會資訊科技及廣播事務委員會的委員在二零零一年十二月十日的會議上也曾提問有關電子服務選擇的使用情況。

13. 根據政府統計處在二零零一年十一月所發表的「主題性住戶統計調查第六號報告書」，在十五歲或以上的人士中，有 32.4% 認識「公共服務電子化」計劃，而在認識該計劃的人士當中約 3.9% 曾經使用該計劃的服務，而 20.4% 未曾使用過這些電子化公共服務的人士則表示有可能會在未來十二個月內使用該等服務。不過，該項統計調查是在「公共服務電子化」計劃推出僅四至六個月後進行，市民需要時間去認識及熟習以一個全新方式獲取公共服務是可以理解的。

14. 至於電子服務選擇的使用率（即相對於「傳統」方式，以電子方式獲取服務）則因服務而異。其中一些服務的電子選擇使用率很令人鼓舞。例如藉着推出以聯機電腦查閱土地註冊處的土地紀錄，現已有約八成的查冊是透過電子專線進行。而另一些服務，如遞交報稅表或申請換領駕駛/車輛牌照，使用情況卻未及預期中理想。我們正研究改善的方法。我們的經驗指出，各類服務的電子選擇使用情況不一，並通常受多項因素影響(如服務的複雜性、服務提供有否其他方便的途徑、使用是否簡單便捷、使用服務的頻密程度及有否任何措施鼓勵市民使用)，不能一概而論。

15. 我們難以取得其他國家的電子政府服務使用情況資料作為基準比較，因為有關資料大多數留作內部用途。不過，Taylor Nelson Sofres 在二零零一年下半年進行的一項國際性調查指出，以網上政府服務的使用情況而言，香港在亞洲居首位，而在全球則排名第六。該項調查顯示，31%的香港人口曾在調查進行前十二個月內使用網上政府服務。

16. 為盡量從電子政府中得益，我們會進一步推動各界使用電子服務選擇(尤其是「公共服務電子化」計劃下的服務)。在二零零二年，資訊科技及廣播局將研究其他國家在推行鼓勵性措施方面的經驗，包括金錢上(例如退款、禮品/換領券等)和非金錢上(例如加快處理、提供與電子服務選擇有關的增值服務、減少/停止人手提供服務的途徑等)的措施，及考慮該等措施是否適用於香港。

### **電子投標及電子採購**

17. 電子採購是政府推動私營機構從事電子商務的一項重要措施。我們已訂下目標，在二零零三年年底或之前以電子方式進行80%的政府採購投標項目。

18. 政府物料供應處在二零零零年四月採用電子投標系統。該系統是全球首套政府電子投標系統之一。在該系統下，世界各地的供應商可透過互聯網獲得我們的招標通知書、遞交標書及獲知投標結果。該系統最初只適用於每項價值 1,000 萬港元以下的非工程投標項目；在二零零一年十月，我們已加強該系統以涵蓋每項價值超過 1,000 萬港元的非工程項目。

19. 工程項目的標書通常涉及繁複規定和大量文件，及需予以更審慎考慮。以電子方式進行這些投標可利便工程和建築界擬備和提交標書，亦大大提高政府隨後加以處理的效率。目前，政府除採用唯讀光碟形式為工程項目發出和收取標書外，亦透過互聯網就工程項目招標。在二零零二年，工務局將完成有關容許承建商透過互聯網遞交工程項目標書的可行性研究。

20. 政府物料供應處正考慮開發一個電子交易場系統，以採購價格較低(130萬港元以下)的物品；該等項目現時是以報價或直接訂購方式採購。這系統可令現時的人手採購程序趨於自動化及提高運作效率，亦有助推動供應這些物品的供應商(大多數是中小型企業)從事電子商務，從而增強其在資訊年代的競爭力。該處將於二零零二年年初推行一項試驗計劃，利用由私營機構營辦的電子交易場系統採購低價物品，藉以在二零零二年落實有關開發電子交易場系統的建議前，先行取得有關經驗。我們將會就開發電子交易場系統另行向財務委員會申請撥款。

21. 在二零零二年，資訊科技及廣播局將繼續與有關部門合作，協調各項電子投標和電子採購措施，以確保在二零零三年年底或之前能達到有80%的政府採購投標項目以電子方式進行的目標，及鼓勵供應商積極使用電子方式投標。

### **引進全新方式以加強與市民的溝通**

22. 政府新聞處將推行新措施以加強政府與市民之間的溝通。經改良的政府資訊中心網站將於二零零二年下半年推出，讓市民可透過簡易和一站式的方式取得政府各決策局和部門的資訊和服務。此外，為提供政府與市民互動溝通的新渠道，政府將於二零零二的下半年推出網上新聞通訊，以嶄新方式透過多媒體發布政府消息及資訊，包括就某些主要政策事宜訪問高層官員。該網上通訊亦設有電子郵件訂閱服務及讀者來函專欄等。這措施將有助於進一步提高政府的透明度，及使政府與市民之間能更有效地聯繫起來。

23. 我們亦會推行在各個政府網站採用統一的「外觀與風格」標準的工作，使所有政府網站維持一致的品牌形象，利便市民瀏覽網站資訊，及加強政府與市民之間的溝通。我們希望在二零零二年逐步引入新的「外觀與風格」標準。

### **推行智能式身分證的多種用途**

24. 在二零零一年十二月二十日的資訊科技及廣播事務委員會與保安事務委員會的聯合特別會議上，委員得悉有關當局在二零零三至零七年間分階段發出兼具非出入境事務用途的智能式身分證的計劃。該等用途包括免費載入數碼證書(電子證書)；獲取與駕駛執照有關的功能；用作圖書證；以及預留容量以安裝電子錢包。這些用途的採用都是任由市民自行選擇。我們將於二零零二年就落實推行上述用途的事宜，與各有關決策局/部門協調，以確保能夠以融合及以客為本的方式為市民提供上述用途。我們亦會加強現有公眾資訊服務站的基建設施，以支援智能式身分證的功能。

### **增加政府內部使用資訊科技設施的機會**

25. 我們打算為所有公務員提供途徑使用電腦設施。在日常工作上有需要使用電腦設施的人員將獲提供專用的設施。目前，電腦與公務員數目的比例約為一比二。我們將推行計劃，為未能享用電腦設施的人員在共用原則下仍獲取途徑使用電腦設施，使他們可以享用政府與僱員(G2E)的電子服務。這有助培養電子工作環境，促使公務員能以電子方式處理更多內部事務。我們將於二零零二年推行一項試驗計劃，為十個決策局/部門提供共用電腦設施及培訓課程。同時，我們自二零零二年起將積極引進政府與僱員(G2E)的電子服務，包括以電子方式遞交及處理假期申請、派發薪俸結算書及提供網上培訓服務等。

26. 流動資訊處理技術發展迅速，市場上亦有很多輕便而功能良好的流動資訊處理裝置。我們將在二零零二年在特定部門推出一連串試驗計劃，以測試在政府部門日常運作中使用流動技術的潛力，尤其試驗在部門外勤工作上使用有關技術能否提高運作效率及員工的生產力。資訊科技及廣播局正就推行這項措施，與管理參議署及資訊科技署作出協調。

### **利用語音識別技術來提供公共服務**

27. 隨着語音識別技術在近年的發展，市場上已出現一些商業應用系統可用以提供服務。香港擁有優良的固網及流動通訊網絡，故有潛力應用該項技術來改善提供公共服務的方式。我們將

於二零零二年推行一項試驗計劃，使用語音識別技術來提供特定的公共服務。

## 總 結

28. 電子政府近年在世界各地(包括在內地一些特別積極的城市如上海、南海及佛山)均成為政府施政的重點工作。以上所介紹的項目只是目前的工作計劃。香港要維持領先地位，必須努力與各地緊密聯繫，將一些電子政府的最新項目引進、發展及落實起來，造福市民。為加深市民對電子政府的認識，我們正編印一本介紹香港電子政府措施的小冊子。現將小冊子的英文草擬本載於附件，請委員參閱並歡迎提供意見。

資訊科技及廣播局  
二零零二年一月