

## 加強電子政府建設

背景： 實施電子政府是推動政府管理創新的系統性、戰略性的工程，需要對傳統政府工作流程進行梳理、優化及重新設計，是「政府再造」工程的重要舉措，也為政府管理創新提供了契機及推動力，也有利於促進政府整合信息資源。電子政務的實施，不是建立了電子政務網絡系統就結束，而是一個長期的實踐過程。可以說，從公共行政進入信息時代以後，政府的管理創新和電子政務業務流程的創新就結合在一起。

香港特區政府於董建華時代已大談發展資訊科技，以大力發展經濟，增加電子商貿服務。各政府部門在多年前已紛紛推出網站，以供市民瀏覽，為了建立電子政府服務，特區政府已在其網頁“數碼 21”推行簡介，提供政府發展電子化的藍圖。但是綜觀政府多個網頁，不能如電子政府網頁中所說“過去數年，電子政府在中多個工作範疇上取了重大進展，例如建立電子政府基礎設施、提供簡易便捷的電子政府服務以及連結政府多個決策局和部門來提供一站式的服務。”

我們從眾多政府網頁中作調查，發現在政府的網頁中，大多缺少互動性。有些政府部門網頁，只是“簡簡單單”把政府資料上載，提供給市民瀏覽，完全是單向式的。根本談不上有任何簡易快捷的電子服務，更沒有「一站式」可言。政府大多的網站只是一個以純文字形式報告，只有繁複的文字，沒有多媒體的電子服務。

按政府的 3 司 11 局分配，重要的司級網站，如政務司司長及財政司司長，只有記錄司長的履歷及講詞，沒有加插一些互動部份，如“與司長談話等意見討論區”，不能做到以服務為本，讓市民一起參與政策討論以提高政府服務，市民只被動地接收資訊。重大的決策局也是在其網頁中上載了公開資料及專題，但其內容也不是最新的，以工商科技局為例，網頁只有十多篇講辭，連有一些多媒體的影音也沒有，很難表現出其科技局的特色。雖然全部政策局的網站設有電郵功能，但是市民根本不能知道電郵是否有效地發揮交流作用。大部分網頁沒有設置跟進功能以保障市民的電郵得到合理的回應，只有環保署網頁註明在三天內回應的服務承諾。

在一些接近民生的政府部門網頁，內容是較為豐富，有實質的電子服務也寥寥可數。在民政事務總署，社會福利署，環保署，房屋署，運輸署，警務處，稅務局，香港電台及民航處只有運輸署及稅務局的網頁有獨立的電子服務項目。市民在使運輸署服務時配有電子驗證匙等保安功能以保障市民私穩，此外又上載了即時交通實況等。至於稅務局又設「稅務易」等通行密碼，保障市民使用其電子服務。最為有互動功能只有香港電台的網站，不但有網上直播，更有討論區及玩樂區。各政府網站基本上也能做到簡易使用，提供中英文字及搜尋功能，但卻沒有照顧到傷殘人士的需要，不能為失明人士或失聰人士提供多媒體互動服務及資訊。

我們分析 3 司，11 局及 68 署/辦事處共 82 的網站 【詳情見附表一】

並用 10 個政府網站使用指標作為基礎分析指標：

1. 網站的解象度是否符合一般的顯示屏的最佳外觀設定？如果不符，網站有沒有調整指示？
2. 網站是否設有純文字版本？及是否設有多種語言功能？
3. 網站是否有明確指引使市民對網站有明確了解及使用說明(例如網站地圖、目錄、文字索引及說明等)？
4. 網站是否設有搜尋器？當市民不能成功搜尋時，有否設有輔助搜尋功能？
5. 網站有否照顧傷殘人士的需要(如失明及失聰人士)，使他們完全得到政府網站的資訊？
6. 網站的政府資訊是否包含該政府機構的一切基本資訊？
7. 該政府機構有否把其最新的政策方案及規劃過程的一切資訊供市民瀏覽及下載？
8. 網站是否設有多種互動服務(包括設立諮詢討論區、問卷調查、投訴服務、電郵服務及表格下載)？市民能否透過該網站服務參予政策討論？
9. 網站的互動服務是否設有監督功能(跟進功能)，確保市民是意見去到政府機構並且得到快的回應？(包括投訴/回覆電郵)

10. 網站有否設有保安聲明/專門的保安人員去制定保安系統，確保市民的私穩資料受到保護？

【分析結果見附表二】

- 問題：1) 現時政府的電子政務情況如何？未來計劃如何？  
2) 政府如何在現有基礎上改進電子政務？  
3) 如何使一些市民經常上的政府網站做到較多的互動和實用？  
4) 據悉政府最近推出「新網站」，可否派人員介紹？
- 動議： 本會促請政府加強電子政府之建設以方便市民和促進政府管理之創新。

陳財喜 陳捷貴 林乾禮 戴卓賢 李志恒

26-8-2006

(附表一)

政府部門	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	電子服務專欄	電郵服務	投訴服務	表格下載	問卷調查	討論區	其他
環保署		✓	✓	✓		✓	✓		✓			✓	✓	✓			
工商科技局		✓	✓	✓		✓						✓					
數碼21		✓	✓	✓		✓	✓					✓					
香港電台		✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓			✓	✓	✓
稅務局		✓	✓	✓		✓				✓		✓	✓	✓			
中央政策組		✓	✓	✓		✓						✓					
警務處		✓	✓	✓		✓						✓	✓	✓			
民政事務總署		✓	✓	✓		✓						✓					
保安局		✓	✓	✓		✓						✓					
電子政府		✓	✓	✓		✓						✓					
政務司司長		✓	✓	✓								✓					
財政司司長		✓	✓	✓								✓					
審計署		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
民航處		✓	✓	✓		✓						✓					
運輸署		✓	✓	✓		✓				✓		✓		✓			✓
社會福利署		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
行政長官		✓	✓	✓		✓						✓					
公務員敘用委員會		✓	✓	✓		✓						✓					
律政司		✓	✓	✓		✓						✓					
駐北京辦事處		✓	✓	✓		✓						✓					
法律援助署		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
效率促進組		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
公務員事務局		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
選舉事務處		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
政制事務局		✓	✓	✓		✓	✓					✓					
學生資助處		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
大學教育資助處		✓	✓	✓		✓						✓		✓			

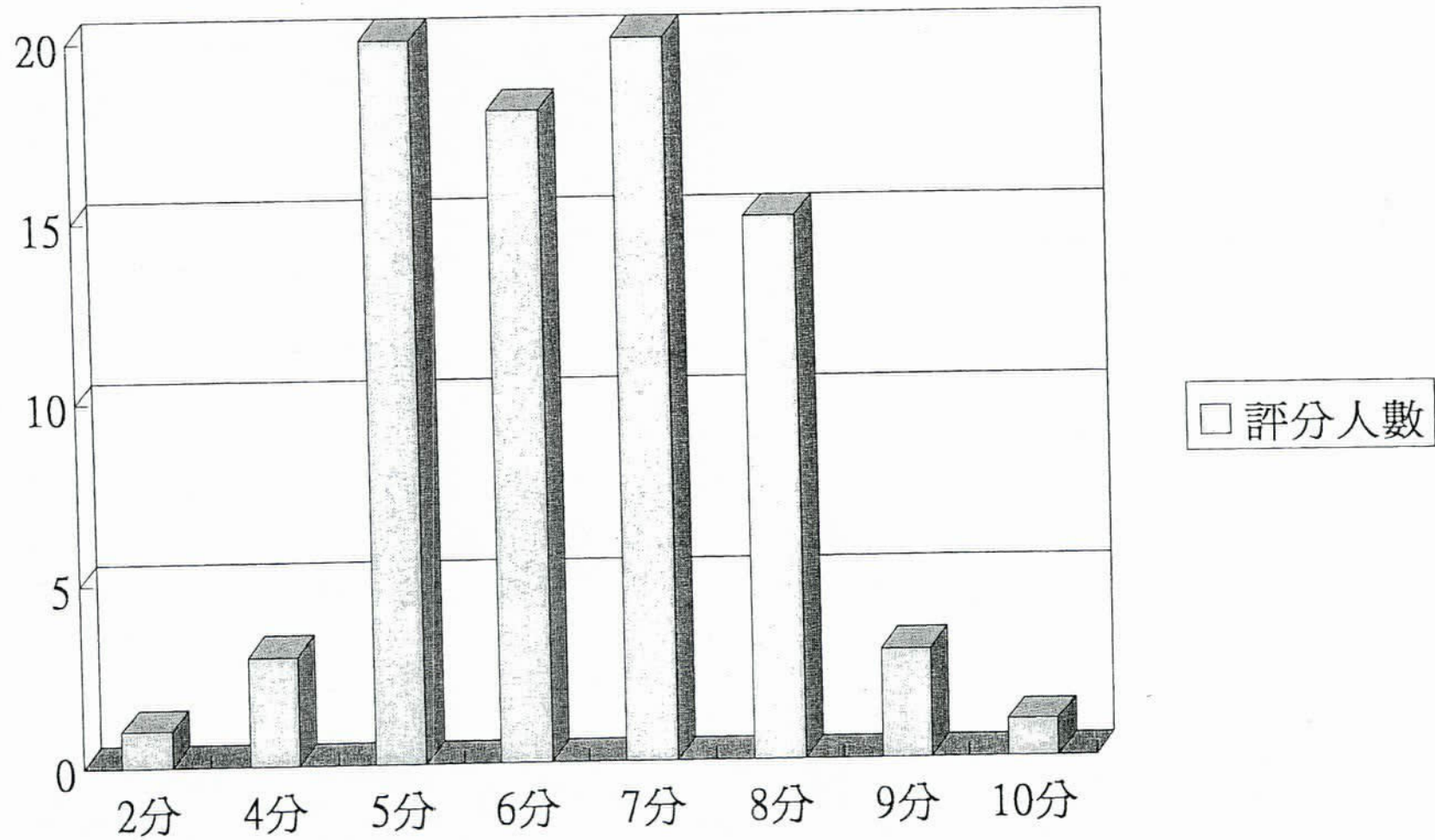
(附表一)

政府部門	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	電子服務專欄	電郵服務	投訴服務	表格下載	問卷調查	討論區	其他
教育統籌局		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
水務署		✓	✓	✓		✓						✓	✓	✓			✓
路政署		✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓	✓			
機電工程署		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
渠務署		✓	✓	✓		✓	✓					✓					
土木工程署		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
建築署		✓	✓	✓		✓	✓					✓					
環境運輸及工務局		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓		✓			
漁農自然護理署		✓	✓	✓		✓					✓	✓		✓			
食物環境衛生署		✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓	✓	✓		
政府化驗所		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
衛生署		✓	✓	✓		✓						✓					
衛生福利及食物局		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
康樂及文化事務署		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓		✓			
政府新聞處		✓	✓	✓		✓					✓	✓		✓			
民政事務局		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
土地註冊處		✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓	✓			
規劃署		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
地政總署		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
屋宇署		✓	✓	✓		✓					✓	✓		✓			
房屋及規劃地政局		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
醫療輔助隊		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
民安隊		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
政府飛行服務隊		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
香港海關		✓	✓	✓		✓						✓	✓	✓			
入境事務處		✓	✓	✓		✓					✓	✓		✓			
懲教署		✓	✓	✓		✓						✓					

(附表一)

政府部門	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	電子服務專欄	電郵服務	投訴服務	表格下載	問卷調查	討論區	其他
影視及娛樂事務處		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
電訊管理局		✓	✓	✓		✓						✓	✓	✓			
資訊科技總監辦公室		✓	✓	✓		✓				✓		✓		✓			
投資推廣署		✓	✓	✓		✓						✓					
創新科技署		✓	✓	✓		✓						✓		✓			
香港經濟貿易辦事處		✓	✓	✓		✓						✓					
知識產權署		✓	✓	✓		✓					✓	✓		✓			
工業貿易署		✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓	✓			
勞工處		✓	✓	✓		✓						✓	✓	✓			
香港天文台		✓	✓	✓		✓	✓					✓		✓			
郵政署		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓	✓			
海事署		✓	✓	✓		✓					✓	✓		✓			
經濟發展及勞工局		✓	✓	✓		✓						✓					
政府產業管理署		✓	✓	✓								✓		✓			
庫務署		✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓	✓			
差餉及物業估價署		✓	✓	✓		✓						✓		✓			✓
政府物流署		✓	✓	✓		✓						✓		✓	✓		✓
公司註冊處		✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓	✓			
政府統計處		✓	✓	✓		✓						✓	✓	✓	✓		
破產管理署		✓	✓	✓		✓					✓	✓		✓			
保險業監管處		✓	✓	✓		✓						✓					
財經事務及庫務局		✓	✓	✓		✓						✓					
經濟分析及方便處						✓						✓					
扶貧委員會		✓	✓	✓		✓						✓					
廉政公署		✓	✓	✓		✓						✓					
申訴專員公署		✓	✓	✓		✓	✓					✓	✓				✓
公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處		✓	✓	✓								✓					

# 政府部門評分表(附表二)



## 加強電子政府建設

政府資訊科技總監辦公室的回覆：

謝謝貴會秘書處二〇〇六年九月十一日的來信。現附上文件簡述香港特區政府在電子政務發展方面的最新情況和未來方向。此外，本人和范美卿女士將出席貴會十一月二十三日的會議，介紹新近推出的香港政府一站通及其他計劃中的電子政府服務。

(二〇〇六年十月十三日收到)

中西區區議會秘書處  
二〇〇六年十一月



## 香港特區電子政務發展的最新概況

自一九九八年公佈首份「數碼 21」資訊科技策略以來，香港特區政府一直致力推動電子政務發展。至今，政府已為 90%適合電子化的公共服務(總數超過 1 200 項)提供電子服務選擇。市民可在網上下載超過 1500 款政府表格，填寫及遞交 250 款電子表格，以及遞交各類有關索取政府公開資料的申請。所有政府帳單亦已設有電子繳費選擇。

2. 香港特區第一階段電子政務發展的成果簡述於附件。

### 遠象和使命

3. 政府正致力在第一階段發展的基礎上，深化電子政務，以期為市民和政府帶來更具體的效益。由財政司司長擔任主席的電子政務督導委員會，為新一階段的電子政務發展定立了明確的遠象，要利用資訊科技提供以客為本的服務，從而建立開放、負責任及高效率的政府，以及推動香港作為領先的數碼城市。

4. 政府新一階段電子政務發展的使命是：

- **服務市民** - 提供融合、一站式及以客為本的電子服務，讓市民更容易地獲取更高增值的公共服務；
- **革新政府運作** - 進行業務程式重組，以改善服務、增強以客為本的精神，及提高效率 and 生產力；
- **維持香港作為領先數碼城市的地位** - 鼓吹更全面的電子環境，以提高市民對資訊科技的認知，及推動各界參與電子貿易和電子商務。

### 重點工作

5. 為實踐新一階段電子政務的遠象和使命，特區政府正進行以下多項重點工作。

- 「香港政府一站通」

研究顯示全球電子政務發展的趨勢，是以客戶的需要為出發點，採用服務群組的方式提供電子服務，同時著重更靈活地善用私營機構的經驗、專長和資源，為市民提供更多增值服務。

政府就此制訂提供電子政府服務的新策略，主要目標有三：第一，藉引入客戶組別分類和端對端的處理方式，以改善電子政府

服務的質素和提高服務的使用率。第二，讓更多私營機構參與提供服務，以便特區政府能進一步利用它們的專長和經驗。第三，透過更緊密地融合公共與商業電子服務，為市民帶來更大的方便和益處，藉以推廣電子商貿和電子商務在香港的應用。

為達致上述目標，政府建立了「香港政府一站通」作為其一站式入門網站，並採用服務群組的方式提供電子政府服務。除綜合各政府部門的服務和內容，每個群組將在適當情況下增設相關的私營機構增值服務。

政府資訊科技總監辦公室的代表將在十一月二十三日的中西區區議會會議上，為議員介紹「香港政府一站通」的設計、內容和特色，以及一些互動和實用的電子政府服務。

- **客戶關係管理(CRM)**

要提供以客為本的電子服務，政府部門需善用客戶關係管理原則和作業模式。為此，政府資訊科技總監辦公室制定了一套策略以促進整個政府更廣泛地應用客戶關係管理。在二零零五年十月，政府公佈了一份客戶關係管理指引，以加深各部門對客戶需要和喜好的了解，藉此協助它們提供以客為本的電子政府服務。此外，辦公室亦於本年五月和九月為有份參與推行電子政府服務的人員，推出一系列有關客戶關係管理的研討會及工作坊，以加強他們對應用有關原則和指引的認知。

- **服務途徑管理策略**

政府透過不同的途徑（例如櫃檯、郵遞、電話、傳真及互聯網）提供服務。不過，服務途徑的管理若欠缺長遠的發展方向和策略，單單在傳統的服務途徑以外增設電子服務選擇，並不能為政府帶來提高效率和減省營運成本等理想效益。由於電子途徑通常是最有效率和最合乎成本效益的服務途徑，適當的服務途徑管理策略和提供必需的鼓勵措施，將有助推動客戶轉用電子途徑。

政府資訊科技總監辦公室計劃於二零零七年中公佈服務途徑管理策略，為各局及部門提供指引，包括提升電子服務質素及吸引力，以提高使用率；引入不同措施鼓勵客戶轉用電子服務；調整提供服務的途徑；以及在可行、有充分理據和顧及市民整體服務需求的情況下縮減成本效益較低的服務途徑。

- **電子採購**

很多在電子政務方面較為先進的政府，均已推行電子採購措施。透過簡化和統一採購程式，以及大批採購的折扣，這些政府成功地節省回不少開支。此外，電子採購還可以帶來多方面非財務效

益，包括減少採購所需的時間、加強採購資訊的管理，催化改革程式以推動連合政府內各種服務，以及推動電子商貿的發展等。

政府資訊科技總監辦公室在本年年中已完成為政府制定電子採購策略的顧問研究。研究建議在部門層面推行電子採購。這類採購通常數量龐大，採購物品價格較低，而有關工作現時主要依靠人手進行。辦公室會採用“概念驗證”方式於試點部門試行電子採購，經評估財政和運作影響後才在政府全面推行。

- **物業資訊通**

為提高香港特區物業市場的公開性和透明度，特區政府將透過公私營機構的夥伴合作安排，以「物業資訊通」的形式向業界和市民提供政府備存的物業資料。政府資訊科技總監辦公室現正協助差餉物業估價署及土地註冊處籌備引入私營機構參予的招標工作，計劃於二零零七年年初進行招標。視乎投標的結果，特區政府期望於二零零八年推出「物業資訊通」服務。

## **總結**

6. 發展電子政務是一項極富挑戰性的工作。過去數年，香港特區政府在電子政務發展方面建立了穩固的基礎。電子政務計劃未來數年的工作要點，是以服務質素和成效為重，為市民和政府締造更大利益。

7. 政府會以市民的需求為出發點，打破部門之間的界限，提供以客為本的電子服務，滿足市民和工商界對政府日增的期望。政府會採取客戶關係管理措施，並適當地調整各個服務提供途徑的管理策略，滿足不同客戶群的需要，以及提高成本效益。

工商及科技局  
政府資訊科技總監辦公室  
二零零六年十月

## 香港特別行政區第一階段電子政務發展的成果

透過政府各決策局和部門致力推行電子政務，市民現已可在網上獲取各種政府資訊和服務。特區政府的努力獲得國際認同，並鞏固了香港作為領先數碼城市的地位。

### 穩固基建

2. 香港特區政府推出多項全港性和全政府性的措施，以建立一套能讓市民、工商界和政府從電子政務中受惠的基建。舉例說：

- 在二零零零年生效的《電子交易條例》及其後的修訂，為電子政務發展提供了法律基礎。
- 特區政府從二零零零年開始採用電子投標系統，方便與世界各地的供應商透過互聯網進行與投標有關的交易。在二零零六年，超過 30 個國家的近 3 000 名供應商已登記成為該系統的用戶。
- 「公共服務電子化」計劃於二零零零年十二月推出，以公私營合作模式提供一個中央平臺，讓市民透過多元化的渠道(特別是互聯網)獲取來自 50 多個決策局、部門和公共機構的超過 200 項網上公共服務。
- 特區政府由二零零三年起公佈及定期修訂互用架構，有助各政府機構之間傳遞資訊，以及利便私營機構透過開放標準，與政府溝通。
- 特區政府在二零零三年推出智能身份證，建立一個覆蓋全港市民的資訊基礎設施，讓政府和私營機構能藉此推出嶄新的增值電子服務。
- 特區政府建立了一套全面的資訊保安政策，以協助發展穩妥安全的電子政務應用系統。

## 成功例子

3. 眾多電子服務中，成效顯著的例子包括：

- 提交與貿易有關的文件

企業可透過電子方式，向政府提交六種最常用與貿易有關的文件，其中四種更是必須以電子方式提交。二零零五年，超過五萬名貿易商和承運人使用過該電子服務，而以電子方式處理的交易則超過 2 000 萬宗。

- 土地註冊的查冊服務

全面的網上土地查冊服務在二零零五年年初推出，每日提供 16 小時服務。市民只須透過互聯網，便可查閱土地記錄和訂購文件。目前，約有 86% 土地查冊是透過互聯網進行的，每月服務使用量約為 36 萬次。

- 互動就業服務

市民可透過勞工處提供的互動就業服務網站，瀏覽最新的職位空缺。網站每月的瀏覽總頁數超過 6 400 萬，每年登載的職位空缺超過 22 萬個。

- 商標、專利和外觀設計的檢索服務

所有有關商標、專利和外觀設計的檢索已轉為在網上進行。

- 預約排期結婚

約 80% 在結婚通知書遞交期首天遞交通知書的准新人，均選擇在網上先行預約。

- 預訂體育設施和康樂活動

超過 20% 的預訂已轉為在網上進行。

## 國際認同

4. 香港特區在發展電子政務方面所作出的努力，在國際間也獲得廣泛認同。

- 香港特區在電子政務發展方面被視為已達「成熟水平」<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup> "電子政府的發展：以客為本"，埃森哲，二零零三年

- 香港特區在「數碼管治」方面位列全球第二<sup>2</sup>。
- 香港特區在市區互聯網使用者獲取電子政府服務或資訊的比例方面，排名亞太區之首<sup>3</sup>。
- 香港特區的互聯網使用者中，有 70%曾使用網上政府服務，在亞洲名列第二<sup>4</sup>。
- 「公共服務電子化」計劃於二零零一年獲得享負盛名的「斯德哥爾摩科技挑戰獎」。
- 智能身份證憑藉其生物特徵、多用途及對市民的廣泛覆蓋，於二零零四年榮獲「智能卡科技雜誌」頒發「推行智能科技突破大獎」。
- 香港公共圖書館的多媒體資訊系統是全球其中一項最大型和最複雜的雙語（中、英文）數碼圖書館服務。市民無論身處家中或在圖書館，均可透過該系統的互動功能，享用多項自選的視聽服務，並可取閱多項以影像方式處理的資料。該系統在二零零二年榮獲亞太資訊及通訊科技獎。
- 香港教育城的「視像互動課室」憑藉其全面教育材料和互動服務，把教學延續至課堂以外，而榮獲二零零四年年度「電腦世界桂冠」榮譽及環球青少年挑戰大獎。
- 「偵緝疫症」憑藉其創意及靈活性，把警隊慣常用以追查罪犯的智能資訊系統，創新地應用於追查人類感染沙士的途徑上，而於二零零四年榮獲「斯德哥爾摩科技挑戰獎」。

<sup>2</sup> "Digital Governance in Municipalities Worldwide: An Assessment of Municipal Web Sites through the World", E-Governance Institute/National Center for Public Productivity 及 Global e-Policy e-Government Institute, 2003

<sup>3</sup> "Asia/Pacific eGovernment Dynamics: Forecast, 2002-2007", IDC, 2003

<sup>4</sup> "Government Online: An International Perspective 2003", TNS, 2003