

第 6 章

政府資訊科技總監辦公室

提供電子政府服務

這項帳目審查是根據政府帳目委員會主席在一九九八年二月十一日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第五十二號報告書》共有七章，全部載於審計署網頁(網址：<http://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210

傳真：(852) 2824 2087

電郵：enquiry@aud.gov.hk

提供電子政府服務

目 錄

	段數
第 1 部分：引言	1.1
背景	1.2 – 1.3
發展電子政府	1.4 – 1.8
為進一步推行電子政府而作出的體制安排	1.9 – 1.12
帳目審查	1.13
當局的整體回應	1.14
鳴謝	1.15
第 2 部分：電子政府發展策略	2.1
下一階段的電子政府	2.2 – 2.3
連合政府的電子服務	2.4 – 2.6
審計署的意見及建議	2.7 – 2.8
當局的回應	2.9
服務途徑管理	2.10 – 2.11
審計署的意見及建議	2.12 – 2.13
當局的回應	2.14
衡量資訊科技投資的效益	2.15 – 2.16
審計署的意見及建議	2.17 – 2.18
當局的回應	2.19
推行新的電子政府項目	2.20
審計署的意見及建議	2.21 – 2.24
當局的回應	2.25
電子政府督導委員會和服務改革小組委員會的會議	2.26
審計署的意見及建議	2.27 – 2.29
當局的回應	2.30
適用於公營機構的電子政府措施	2.31
審計署的意見及建議	2.32 – 2.34
當局的回應	2.35
第 3 部分：提供電子服務選擇	3.1
政府服務的電子服務選擇	3.2 – 3.4
審計署的意見及建議	3.5 – 3.10
當局的回應	3.11

	段數
電子政府服務使用率	3.12 – 3.13
審計署的意見及建議	3.14 – 3.17
當局的回應	3.18
政府帳單及結單的電子服務選擇	3.19
審計署的意見及建議	3.20 – 3.27
當局的回應	3.28
政府表格的電子服務選擇	3.29 – 3.30
審計署的意見及建議	3.31 – 3.36
當局的回應	3.37
第 4 部分：實施及推廣香港政府一站通	4.1
香港政府一站通	4.2 – 4.3
公營部門與私營機構合作	4.4 – 4.6
審計署的意見及建議	4.7 – 4.8
當局的回應	4.9
推出香港政府一站通服務	4.10
審計署的意見及建議	4.11 – 4.13
當局的回應	4.14
香港政府一站通業務計劃	4.15
審計署的意見及建議	4.16 – 4.17
當局的回應	4.18
服務羣組管理	4.19
審計署的意見及建議	4.20 – 4.21
當局的回應	4.22
使用者滿意度調查	4.23
審計署的意見及建議	4.24 – 4.26
當局的回應	4.27
香港政府一站通的使用程度及對使用者的效益	4.28
審計署的意見及建議	4.29 – 4.31
當局的回應	4.32
香港政府一站通支援熱線服務	4.33
審計署的意見及建議	4.34 – 4.40
當局的回應	4.41 – 4.42

	段數
第 5 部分：項目監管	5.1
項目監管機制	5.2 – 5.6
審計署的意見及建議	5.7 – 5.9
當局的回應	5.10
項目風險狀況評估	5.11
審計署的意見及建議	5.12 – 5.13
當局的回應	5.14
監察項目的實施情況	5.15
審計署的意見及建議	5.16 – 5.22
當局的回應	5.23
計劃推行後評估機制	5.24 – 5.26
審計署的意見及建議	5.27 – 5.32
當局的回應	5.33

	頁數
附錄	
A：提供電子政府服務的電子途徑例子	55
B：香港政府一站通：監管及管理架構(二零零八年十二月三十一日)	56
C：香港政府一站通網站主要調查結果(二零零八年三月)	57 – 58
D：正在進行的大型項目的延誤情況(二零零六年一月至二零零八年六月)	59
E：正在進行的整體撥款項目的延誤情況(二零零六年一月至二零零八年六月)	60

第1部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查的背景，並概述審查目的及範圍。

背景

1.2 一九九八年十一月，政府發表首套數碼 21 資訊科技策略，訂下一系列措施，把香港發展成為一個領先的數碼城市。策略的其中一個重點是政府會以身作則，率先在內部運作和提供公共服務方面推行電子業務（註 1）。

二零零一年三月帳目審查

1.3 審計署曾就政府在香港推廣電子業務的工作進行帳目審查，並在二零零一年三月發表的《審計署署長第三十六號報告書》第 9 章中報告審計結果。當時，審計署發現有改善空間，並作出多項建議，其中包括為香港全面推行電子政府訂立目標。自二零零一年的帳目審查至今，電子政府的實施工作有若干重大發展，詳情見第 1.4 至 1.12 段。

發展電子政府

1.4 數碼 21 資訊科技策略自一九九八年發表後一直定期更新，以配合科技和社會經濟的轉變。二零零一年五月，政府發表經更新的 2001 年數碼 21 資訊科技策略，以發展電子政府為重點。

第一階段的電子政府

1.5 2001 年數碼 21 資訊科技策略，啟動了第一階段的電子政府，重點為“提供網上資訊”和“促進電子交易”。根據該策略，政府會就適合進行電子化的公共服務提供電子服務選擇（即選擇在網上獲取服務）一事訂定目標。所訂的目標是在二零零三年年底或之前把公共服務提供電子服務選擇的比率由 65% 提高至 90%。此外，政府也會積極推廣和鼓勵公眾選擇以電子方式使用公共服務。

下一階段的電子政府

1.6 二零零四年三月，政府發表 2004 年數碼 21 資訊科技策略。根據該策略，在推行下一階段的電子政府時，政府會專注於服務質素和成效方面，並把重點由第一階段的“提供網上資訊”和“促進電子交易”轉為“融合和改革電

註 1： 電子業務指通過電子方式進行業務。本報告所提述的其他通過電子方式的應用包括電子帳單、電子途徑、電子商貿、電子表格、電子政府、電郵、電子服務選擇、電子服務、電子結單、電子遞交及電子交易。

子服務”。政府各決策局／部門(局／部門)提供電子服務的方式，須由以政府個別部門為本改為採用“全政府角度”及以客為本的做法。為此，政府於二零零七年八月正式啟用香港政府一站通網站。這是一站式的入門網站，讓市民在網上獲取政府資訊和服務。

1.7 原本以其他平台例如生活易網站和政府資訊中心(註2)等提供的電子政府服務，逐步遷移到香港政府一站通。香港政府一站通的內容編排，並非按部門分類，而是按使用者類別(例如本港居民和青少年)和服務羣組(例如就業及環境)編排，方便使用者瀏覽(見圖一)。

圖一

香港政府一站通主頁



資料來源：香港政府一站通網站

註2：生活易網站的合約於二零零八年一月屆滿後，經該網站提供的政府服務遷移至香港政府一站通。政府資訊中心於二零零七年五月停用。

1.8 二零零七年十二月，政府發表2008年數碼21資訊科技策略。根據該策略，電子政府計劃的重點是採用以民為本的方式提供服務，強調客戶參與和資訊管理。為了向使用者提供更佳服務，政府會加強各局／部門及公營機構之間的服務整合。

為進一步推行電子政府而作出的體制安排

政府資訊科技總監辦公室

1.9 二零零四年七月，當時的資訊科技署與當時的工商及科技局(註3)中負責資訊科技事務的部別合併，成為新設立的政府資訊科技總監辦公室，負責推行電子政府及其他與資訊科技有關的政策和策略。該辦公室由政府資訊科技總監掌管，其工作和職責較當時的資訊科技署署長繁重得多，而職級層次亦相當高，足以勝任跨部門領導工作。

1.10 與資訊科技署相比，政府資訊科技總監辦公室工作範圍更廣，職責更大，可更主動積極地發揮政府的領導作用，並加強問責，就政府在資訊科技的投資、策略和服務表現承擔責任。政府資訊科技總監辦公室不應是一般因應各局／部門需要和要求而提供服務的部門，而應執行領導工作，積極推展資訊科技，改革業務程序，並對政府在資訊科技計劃方面的投資負責。

電子政府督導委員會

1.11 為了在政府最高層次支援推行電子政府計劃，一個高層電子政府督導委員會(註4)於二零零四年九月成立，由財政司司長擔任主席。委員會負責審批電子政府計劃的策略方針，就電子政府計劃各個項目的結果、成效和使用率訂定目標，並在有需要時解決各局／部門之間或政府資訊科技總監辦公室與各局／部門之間的意見分歧問題。政府認為，政府資訊科技總監辦公室可運用委員會授予的權力，推動各局／部門應用資訊科技進行內部業務程序改革，並在推行電子政府計劃時進行跨部門工作，發揮領導作用。

註3：工商及科技局於二零零七年七月一日政府總部重組架構後改稱商務及經濟發展局。

註4：電子政府督導委員會有七名成員，即財政司司長(主席)、商務及經濟發展局局長、商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)、財經事務及庫務局常任秘書長(庫務)、政府資訊科技總監，效率促進組專員，以及一名助理政府資訊科技總監。

資訊科技管理組

1.12 為鼓勵各局／部門多運用資訊科技，並把資訊科技融入其核心服務中，各局／部門已成立本身的資訊科技管理組，以計劃和推行電子政府的應用。各局／部門也委任了專責統籌電子政府措施的人員，負責統籌所屬局／部門的電子政府的發展。

帳目審查

1.13 自一九九八年公布第一套數碼 21 資訊科技策略後，政府已建立電子政府基建，推出很多既方便獲取又簡單易用的電子政府服務，又以電子方式連合各局／部門，提供一站式服務，例如推出旅客自助出入境檢查系統，方便市民過關，以及設立稅務易網站，為納稅人提供既方便又環保的途徑處理稅務。政府雖然在提供電子政府服務方面已有改進，但仍需繼續改善，以切合市民的需要。為此，審計署最近審查了政府資訊科技總監辦公室實施電子政府的工作。審查工作集中於以下範疇：

- (a) 電子政府發展策略 (第 2 部分)；
- (b) 提供電子服務選擇 (第 3 部分)；
- (c) 實施及推廣香港政府一站通 (第 4 部分)；及
- (d) 項目監管 (第 5 部分)。

審計署發現上述各範疇有可予改善之處，並已就有關問題提出多項建議。

當局的整體回應

1.14 政府資訊科技總監接納審計署的建議。

鳴謝

1.15 在帳目審查期間，政府資訊科技總監辦公室的人員充分合作，審計署謹此致謝。

第2部分：電子政府發展策略

2.1 本部分審視電子政府發展策略並建議改善措施。

下一階段的電子政府

2.2 在二零零三年，政府已達成 2001 年數碼 21 資訊科技策略所訂的目標，為 90% 適合進行電子化的公共服務提供電子服務選擇 (見第 1.5 段)。二零零四年，政府展開另一階段的電子政府計劃，提供電子服務的方式，由以政府個別部門為本改為以客為本的做法，以切合不同類別的客群的具體需要 (見第 1.6 段)。

2.3 在二零零四年九月舉行的首次會議上，電子政府督導委員會同意下一階段的電子政府計劃應以下列三項為優先範圍：

- (a) 連合政府的電子服務 (見第 2.4 至 2.6 段)；
- (b) 服務途徑管理 (見第 2.10 及 2.11 段)；及
- (c) 衡量資訊科技投資的效益 (見第 2.15 及 2.16 段)。

連合政府的電子服務

2.4 根據政府資訊科技總監辦公室通告第 1/2005 號：

- (a) 連合相關的政府部門及公營機構所提供的電子服務，可提供綜合、一站式及以客為本的公共服務，通常能提升電子服務的使用率，並提高顧客滿意度；及
- (b) 預期各局／部門會積極發掘、開展及把握連合服務的機會，為顧客及政府帶來有形和無形的利益。

服務改革小組委員會

2.5 為進一步使各局／部門就服務改革措施 (特別是跨部門及涉及多技能的措施) 提出建議並訂定優先次序，由政府資訊科技總監擔任主席的服務改革小組委員會 (註 5) 於二零零六年三月在電子政府督導委員會之下成立。該小組委員會負責擬訂以連合政府各部門的電子服務措施為重點的服務改革計劃。

註 5： 服務改革小組委員會的成員包括政府資訊科技總監(主席)、效率促進組專員(副主席)、公務員事務局代表、財經事務及庫務局代表及有興趣或參與提供連合／改革服務的局／部門代表。

2.6 在二零零六年三月舉行的服務改革小組委員會首次會議上，政府資訊科技總監辦公室提出 18 項連合服務改革措施，分為三個類別以便討論及監察進度(見表一)。這三個類別的服務改革措施已定為服務改革小組委員會的工作計劃。

表一

由服務改革小組委員會監察的服務改革措施
(二零零六年三月)

類別	措施數目
A - 正在實施的現有措施	7
B - 積極策劃中的措施	6
C - 可能推行的措施	5
總計	18

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

審計署的意見及建議

有需要發掘新的服務改革措施

2.7 二零零七年六月，政府資訊科技總監辦公室發出通告第 3/2007 號通知各局／部門，有需要發掘可行的連合措施。然而，截至二零零八年十二月，服務改革措施的數目維持在 18 項(新增一項 A 類措施及刪除一項 C 類措施)。由於政府資訊科技總監辦公室的主要角色是領導電子政府的發展，該辦公室需強化其角色，鼓勵及推動各局／部門利用資訊科技在內部進行改革。各局／部門擬備的部門資訊科技計劃及資訊系統策略計劃(註 6)，對發掘服務改革機會大有幫助。

註 6： 資訊科技需求相對較低的局／部門會制訂為期一至三年的部門資訊科技計劃。服務種類數目和提供量相對較多的局／部門會制訂為期五年或以上的資訊系統策略計劃。

審計署的建議

2.8 審計署建議 政府資訊科技總監應：

- (a) 加強力度強化政府資訊科技總監辦公室的領導角色，發掘機會提供更多連合的政府電子服務；及
- (b) 考慮定期檢討各局／部門擬備的部門資訊科技計劃和資訊系統策略計劃，以發掘服務改革措施。

當局的回應

2.9 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 政府資訊科技總監辦公室一直擔當領導角色，採取多種措施和途徑(包括舉辦電子政府研討會，就相關應用和科技進行個案研究)，發掘機會提供更多連合的政府電子服務和服務改革措施。發掘有可能連合的服務，也是政府資訊科技總監辦公室管理的資訊科技撥款機制的重要部分；
- (b) 二零零八年十二月，政府資訊科技總監辦公室成立資訊科技策略部，鼓勵各局／部門採取可以充分利用資訊科技以達致政策目的／部門目標的策略；
- (c) 政府資訊科技總監辦公室一直在發掘具體機會，提供連合的政府電子服務，並帶頭考慮／推行這些服務。以往的個案包括香港政府一站通計劃、電子採購計劃，以及與效率促進組和行政署長合作為各部門制訂的電子資料管理策略。展望未來，政府資訊科技總監辦公室正着手研究建立公用外界界面，供與政府進行電子交易的政府承辦商使用；及
- (d) 政府資訊科技總監辦公室也計劃通過電子政府服務專責小組，積極鼓勵各局／部門和私營機構發掘新的服務改革措施。

服務途徑管理

2.10 政府通過不同途徑(例如櫃檯、郵遞／電話／傳真或互聯網)提供服務。假如欠缺適當的服務途徑管理，即使在傳統的服務途徑之外增設電子服務選擇，亦不會帶來提高效率和減省營運成本等預期效益。

2.11 在立法會資訊科技及廣播事務委員會二零零五年三月的會議上，政府表示會在二零零五年第三季或之前公布服務途徑管理策略。該策略會在以下方面為各局／部門提供指引：

- (a) 如何提升電子服務的質素及吸引力，以提高使用率；
- (b) 引入措施鼓勵客戶轉用電子途徑；及
- (c) 調整提供服務的途徑，以及在可行和有充分理據的情況下縮減成本較高的服務途徑。

審計署的意見及建議

有需要加快推出服務途徑管理策略

2.12 政府資訊科技總監辦公室原先計劃在二零零五年第三季或之前公布服務途徑管理策略，但後來數次延期。二零零六年六月，政府通知資訊科技及廣播事務委員會，當局計劃在二零零六年第四季公布服務途徑管理策略。二零零七年七月，政府再次通知資訊科技及廣播事務委員會，當局計劃在2007-08年度制訂服務途徑管理策略。在二零零七年十二月發表的2008年數碼21資訊科技策略中，政府資訊科技總監辦公室訂定目標，在二零零八年制訂服務途徑管理策略。然而，截至二零零八年十二月，服務途徑管理策略仍未公布。

審計署的建議

2.13 審計署建議，政府資訊科技總監應加快制訂並公布服務途徑管理策略，以鼓勵客戶轉用電子途徑並重整其他服務途徑。

當局的回應

2.14 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 政府資訊科技總監辦公室同意，各局／部門應審慎評估所採用的服務途徑，並研究可在哪些地方以最佳模式混合採用多種途徑提供服務，以鼓勵客戶使用服務並使他們更為滿意；及
- (b) 政府資訊科技總監辦公室不斷檢討服務途徑管理策略的推行方式。該辦公室已建議改變做法，由向各局／部門發出指引的方式，轉為採取更積極主動的方式，進行研究，評估客戶使用現有服務途徑的情況和滿意度，這做法利便確定有關的局／部門可作出改善之處。政府資訊科技總監辦公室亦計劃訪問各局／部門，

更深入了解他們所遇到的問題，並找出措施協助他們改善服務途徑。這項建議已於二零零九年一月獲電子政府督導委員會通過。

衡量資訊科技投資的效益

政府資訊科技投資業務效益計劃顧問研究

2.15 二零零六年，政府資訊科技總監辦公室委託顧問進行研究，以便訂立新框架用以編製電腦項目業務效益計劃，從而協助各局／部門找出值得進行的項目、妥為量化業務效益及監察效益實現的情況。該項研究於二零零七年三月完成。為協助各局／部門採用新框架，政府資訊科技總監辦公室於二零零七年六月，公布根據上述研究結果製作的一套資訊及通訊科技項目的業務效益計劃管理指引。

2.16 該項顧問研究亦提出了一些建議，以改善現行的項目規劃及管理程序，以及政府資訊科技總監辦公室批核撥款的程序。為實施這些建議，政府資訊科技總監辦公室檢討了資訊科技項目的評估及核准程序。政府資訊科技總監辦公室於二零零七年六月發出的第 3/2007 號通告 (見第 2.7 段) 訂明經修訂的程序，以精簡並加快核准過程。該通告訂明，應在項目完成後設立跟進機制，以監察是否取得預期的效益。

審計署的意見及建議

找出資訊科技投資效益及監察效益實現情況的方法的應用

2.17 政府資訊科技總監辦公室努力研究方法，用以評估可否利用資訊科技進行業務改革，從而改善運作效率和提升顧客利益。這是一項重要工作。政府資訊科技總監辦公室通告第 3/2007 號所公布的指引和業務效益計劃管理指引，旨在改善各局／部門的資訊科技策劃程序和預算制訂程序，以及有關利用資訊科技進行服務改革的業務效益計劃的制訂。政府資訊科技總監辦公室應監察各局／部門在推行電子政府時，有沒有適當採用上述方法和指引。要有效運用這些指引，政府資訊科技總監辦公室可考慮向負責推行有關項目的局／部門和各局／部門的資訊科技專業人員提供培訓，提升他們的能力，讓他們可發掘機會充分利用資訊科技進行業務改革，以取得業務效益。

審計署的建議

2.18 審計署建議，政府資訊科技總監應密切監察各局／部門應用政府資訊科技總監辦公室通告第3/2007號所公布的指引和資訊及通訊科技項目的業務效益計劃管理指引的情況，並在有需要時向各局／部門的相關人員提供協助和培訓。

當局的回應

2.19 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 政府資訊科技總監辦公室主要通過資訊科技撥款的申請程序，監察各局／部門應用政府資訊科技總監辦公室通告第3/2007號所公布的指引和業務效益計劃管理指引的情況。資訊科技總監辦公室審查所有由各局／部門提交的撥款申請，以確保這些申請是根據管理指引而擬備的；及
- (b) 政府資訊科技總監辦公室向各局／部門提供足夠培訓以提升他們的能力，讓他們可發掘充分利用資訊科技進行業務改革的機會，這是至為重要的。政府資訊科技總監辦公室會把這部分工作納入2009-10年度為資訊科技項目設計和推行新程序、方法和監管安排的工作內。

推行新的電子政府項目

2.20 電子政府項目的撥款安排如下：

- (a) **成本超逾 1,000 萬元的項目** 這些項目由基本工程儲備基金總目 710 電腦化計劃下的個別分目撥款。每個項目的撥款要求須經立法會財務委員會批准；
- (b) **成本介乎 150,001 元至 1,000 萬元的項目** 這些項目由經財務委員會批准的基本工程儲備基金總目 710 電腦化計劃下的整體撥款分目 (即分目 A007GX) 撥款。財政司司長已授權政府資訊科技總監批准這些項目及有關的整體撥款項下的開支。由整體撥款支付費用的項目，一般稱為整體撥款項目；及
- (c) **成本 150,000 元或以下的項目** 這些項目由政府一般收入帳目下各局／部門的營運帳分目撥款。

一般來說，各局／部門須自行承擔其項目的經常開支。

審計署的意見及建議

2.21 在二零零七年十一月的電子政府督導委員會會議上，商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)表示，政府資訊科技總監辦公室會與財經事務及庫務局共同探討可否設立撥款機制，用以分配經常資源給各局／部門推行電子政府項目。

2.22 二零零八年一月，政府資訊科技總監辦公室告知財經事務及庫務局，很多局／部門對於推行新的項目時要承擔經常撥款表示有下列憂慮：

- (a) 在項目或新的電子服務實施後，運作及維持有關項目或服務會再招致費用。另一方面，因實施電腦化計劃而帶來的開支減省，卻可能要過一段時間才會顯現；
- (b) 至於跨部門的項目，參與的局／部門須分擔的經常費用款額是主要爭論點；及
- (c) 由於各局／部門的財政狀況每年不同，他們不願意承諾持續承擔經常費用。

2.23 二零零九年三月，財經事務及庫務局在回應審計署的查詢時表示：

- (a) 沒有證據顯示各局／部門因不能承擔項目引致的經常費用而在推行新的電子政府項目遇上困難；
- (b) 各局／部門不願意推行新的項目，可能是其他因素使然。這些因素包括他們在本身職責範疇內有其他需求在競爭資源，以及沒有足夠時間和專門知識，在同一時間監督及管理太多項目；及
- (c) 新的項目在頭數年引致的額外運作費用(如有的話)，長遠來說，應可以因提高效率而節省的款項全數或部分抵銷。額外的經常費用(如有的話)，應不重大，甚至或是有時限的。因此，各局／部門應通過內部調配現有資源，承擔項目的經常費用。如各局／部門在承擔項目的經常費用有真正困難，財經事務及庫務局會在特殊情況下就分配額外撥款進行研究。

審計署的建議

2.24 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 繼續探討鼓勵各局／部門推行有價值的新電子政府項目的方法；及
- (b) 向電子政府督導委員會報告工作進展，並就解決新電子政府項目所遇到的問題，尋求委員會的指示。

當局的回應

2.25 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 各局／部門對於推行有價值的新電子政府項目感到遲疑，主要原因是他們或許未能看到推行項目可帶來的效益；及
- (b) 政府資訊科技總監辦公室已經成立資訊科技策略部（見第 2.9(b) 段），鼓勵各局／部門採取策略，充分利用資訊科技以達致政策目的和部門目標。此外，其業務改革部也開展了一項新措施，為以資訊科技帶動的改革項目，設計和推行新程序、方法及監管安排。

電子政府督導委員會和服務改革小組委員會的會議

2.26 電子政府督導委員會於二零零四年九月成立，旨在為主要的改革連合措施提供政策支援（見第 1.11 段）。服務改革小組委員會則於二零零六年三月成立，為各局／部門提供一個工作論壇，以便就發展電子政府的措施和優先項目進行討論（見第 2.5 段）。各局／部門可以持份者的身分參加會議，就各項因性質使然須以跨部門及多技能方式處理的措施提出建議、進行辯論，並訂定優先次序。

審計署的意見及建議

2.27 截至二零零九年一月，電子政府督導委員會和服務改革小組委員會分別舉行了十二次和七次會議。電子政府督導委員會在二零零八年只召開一次會議，而服務改革小組委員會則自二零零八年一月以來沒有再開會。要成功推行電子政府，有很多問題（例如怎樣發掘更多連合服務的機會和獲取經常撥款）需要解決。政府資訊科技總監辦公室有需要定期召開電子政府督導委員會會議，以討論工作進展，並獲取所需的策略指引和支援。

2.28 審計署曾就服務改革小組委員會自二零零八年一月以來沒有再開會一事作出查詢，政府資訊科技總監辦公室在二零零九年二月回應時表示，該辦公室正在檢討電子政府措施的整體監管架構和修訂服務改革小組委員會的角色。審計署認為，政府資訊科技總監辦公室應加快完成檢討，以找出適當議事方式繼續進行服務改革小組委員會在推展服務改革措施方面所擔任的工作。鑑於科技日新月異，政府資訊科技總監辦公室亦可考慮邀請資訊科技界的專業人士就資訊科技投資和科技事宜提供意見。

審計署的建議

2.29 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 定期召開電子政府督導委員會會議，討論發展電子政府的工作進展；及
- (b) 加快完成有關服務改革小組委員會的檢討和修訂工作，以找出適當議事方式繼續推展服務改革措施；並考慮邀請資訊科技界的代表參與其事，以借助他們的專業知識。

當局的回應

2.30 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 電子政府督導委員會最近一次會議於二零零九年一月十三日舉行，下次會議定於二零零九年五月召開；及
- (b) 現時有不少由服務改革小組委員會構思，用以連合各政府部門的服務改革措施正在進行或積極籌劃中，或在有關監管架構的督導下推展。政府資訊科技總監辦公室現正檢討服務改革小組委員會的角色，並已找到其他更適當的議事方式(即數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會轄下的業界促進工作組和電子政府服務專責小組)。政府資訊科技總監辦公室在構思政府服務改革措施時，也重視資訊科技界的專業知識和其他服務使用者的意見。

適用於公營機構的電子政府措施

2.31 政府資訊科技總監辦公室通告第 1/2005 號(見第 2.4 段)說明，連合相關的政府部門及公營機構所提供的電子服務，可提供綜合、一站式及以客為本的公共服務，通常能提升電子服務的使用率，並提高顧客滿意度。根據 2008 年數碼 21 資訊科技策略，電子政府計劃的重點是採用以民為本的方式提供服務，政府會加強各局／部門及公營機構之間的服务整合。

審計署的意見及建議

2.32 近年，有頗多公共服務由公營機構(例如醫院管理局和房屋委員會)提供。對於發展和提供電子服務，這些公營機構有本身的工作優先次序和撥款安排。

2.33 政府資訊科技總監辦公室的工作，大部分集中於局／部門內的電子政府措施。在協助公營機構更廣泛提供電子服務方面，政府資訊科技總監辦公室擔當的角色有限。審計署認為，電子政府服務改革的工作應予擴展，並與各個主要公營機構(尤其是與市民日常生活息息相關的公營機構)協調。雖然公營機構在提供電子服務方面可以有本身的策略，但政府資訊科技總監辦公室可考慮加強其在推動公營機構進行電子政府服務改革方面擔當的角色。

審計署的建議

2.34 審計署建議，政府資訊科技總監應考慮採取措施，加強政府資訊科技總監辦公室在推動公營機構進行電子政府服務改革方面擔當的角色。這些措施可包括：

- (a) 向公營機構發放有關電子政府良好做法的訊息；及
- (b) 聯同相關決策局，向公營機構提供適當協助。

當局的回應

2.35 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 政府資訊科技總監辦公室樂意與公營機構分享經驗，並會繼續在適當情況下就電子政府服務改革工作與他們合作；
- (b) 政府資訊科技總監辦公室會繼續向公眾(包括公營機構)發放良好做法的訊息(例如關於資訊保安和電子核證的良好做法)，以推動電子政府；及

- (c) 基於資源方面的考慮，政府資訊科技總監辦公室會繼續集中在各局／部門內推行電子政府措施，並會應相關決策局的要求，聯同決策局按個別情況向公營機構提供協助。

第3部分：提供電子服務選擇

3.1 本部分探討提供電子服務選擇一事，並建議改善措施。

政府服務的電子服務選擇

3.2 在2001年數碼21資訊科技策略中，政府訂定目標，在二零零三年年底或之前，把適合進行電子化的公共服務提供電子服務選擇的百分率由65%提高至90%。二零零四年一月，政府告知資訊科技及廣播事務委員會，這項有關提供電子服務選擇的目標已在二零零三年年底達到。

3.3 為進一步推廣以電子方式提供公共服務，政府在2008年數碼21資訊科技策略中公布政策，表示各局／部門在發展新服務或改善服務時，應首先和充分考慮提供電子服務選擇，以配合其他提供服務的途徑。二零零八年六月，政府資訊科技總監辦公室發出通告第2/2008號，提供更多政策詳情。

3.4 二零零七年三月，政府資訊科技總監辦公室完成一項調查，以評估各局／部門為適合進行電子化的服務提供電子服務選擇，以及安排表格在互聯網供公眾下載的工作進度。二零零八年五月，政府資訊科技總監辦公室完成另一項調查(二零零八年的調查)，以掌握各局／部門在向公眾提供更多電子服務方面的最新情況及計劃。調查結果顯示各局／部門所提供的服務中有1 435項適合進行電子化，當中1 249項(87%)已提供電子服務選擇。

審計署的意見及建議

有需要研究可否為更多服務提供電子服務選擇

3.5 根據政府資訊科技總監辦公室在二零零七年及二零零八年完成的調查，適合進行電子化並已提供電子服務選擇的服務的百分率，由二零零六年十二月的91%下跌至二零零八年三月的87%。根據政府資訊科技總監辦公室，下跌原因包括若干新推出的服務並未提供電子服務選擇，以及一些已提供電子服務選擇的舊有服務已取消或合併。

3.6 二零零八年的調查發現，在186項(1 435項減去1 249項)不設電子服務選擇的服務中(見第3.4段)，有73項正由有關的局／部門進行檢討，又或將於日後提供電子服務選擇。其餘的113項服務，主要是因為法律或程序要求所限而不設電子服務選擇。政府資訊科技總監辦公室審視過不設電子服務選擇的服務，發現各局／部門提出的困難並非無法解決。在符合成本效益的條件下，各局／部門可採取修訂法例、重整業務程序、使用電子證書或修訂運作要求等措施解決問題。政府資訊科技總監辦公室通告第2/2008號要求各局／部門在

發展新服務或改善服務時，應首先和充分考慮提供電子服務選擇（見第 3.3 段）。然而，政府資訊科技總監辦公室並未採取跟進行動，與有關的局／部門研究可否為更多服務提供電子服務選擇。

有需要提供更多聯機電子政府服務

3.7 電子政府服務通過各種電子途徑以電子方式提供。這些電子途徑包括“聯機服務”、“電郵”、“流動電話”、“資訊服務站”及“交互式話音回應系統”（例子見附錄 A）。根據二零零八年的調查，電郵是最常採用的電子途徑，其次是聯機服務。

3.8 電郵是電子工具，讓使用者以電子方式向政府發送通訊。審計署認為，使用聯機服務較能提升效率。為提供更多以客為本及易於使用的服務，各局／部門應提供更多使用聯機模式的電子政府服務。

有需要考慮為各局／部門的共同服務設立專用網站

3.9 根據二零零八年的調查，有 211 項設有電子服務選擇的服務可納入三個共同服務類別（見表二）。這些共同服務在 1 249 項提供電子服務選擇的服務中約佔 17%，分別由各局／部門提供。政府資訊科技總監辦公室應考慮設立專用網站，作為獲取這些共同服務的一站式進入點，與政府表格網站（註 7）相若。

表二

各局／部門所提供設有電子服務選擇的共同服務
(二零零八年三月)

服務	提供服務的局／部門數目
申請索取資料	77
公眾查詢及投訴	72
遞交職位申請	62
總計	211

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

註 7：政府表格網站就可供下載或可通過聯機服務遞交的政府表格，提供一套中央索引。

審計署的建議

3.10 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 與相關的局／部門一起探討可否為適合進行電子化但目前不設電子服務選擇的服務提供這種選擇；
- (b) 鼓勵各局／部門提供更多使用聯機服務模式的電子政府服務；及
- (c) 考慮設立專用網站，讓公眾獲取很多局／部門都有提供的共同電子政府服務。

當局的回應

3.11 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 隨着電子政府逐步發展，各局／部門普遍意識到提供電子服務選擇的好處。資訊科技總監辦公室會確保各局／部門在規劃新服務時，充分考慮應否提供電子服務選擇；及
- (b) 資訊科技總監辦公室會根據使用者的需要及潛在效益，考慮就香港政府一站通日後提供的共同服務建立共用的基建及界面。

電子政府服務使用率

資訊科技及廣播事務委員會對電子政府服務使用率的關注

3.12 在二零零一年十二月的資訊科技及廣播事務委員會會議上，委員提出電子政府服務使用率的問題。會上指出政府不應只專注達致90% 提供電子服務選擇的目標，同時亦應注意使用率。政府回應時，承諾會蒐集有關本港及外國的使用率的進一步統計數字，供委員參考。在二零零三年七月的資訊科技及廣播事務委員會會議上，主席促請政府為不同種類的電子政府服務訂定合理及預期可達的使用率目標，並不時加以檢討。他補充說，政府應探討推廣使用電子服務選擇的方法。電子政府督導委員會在二零零四年九月舉行的首次會議上，通過政府資訊科技總監辦公室的建議，即日後發表的服務途徑管理策略應要求各局／部門為主要的電子政府服務訂定使用率目標。

政府資訊科技總監辦公室的電子政府服務使用率調查

3.13 政府資訊科技總監辦公室在二零零八年的調查中首次收集電子服務選擇使用率數字。政府資訊科技總監辦公室向各局／部門收集二零零七年四月至十二月期間的服務使用率數字。然而，若干個局／部門難於就所有服務或每項電

子服務選擇／非電子服務選擇的服務提供完整的使用率數字，因為他們並未記錄有關數字。在 1 435 項服務中，各局／部門只提供了 997 項服務的全面使用率數字（即所有服務渠道的使用率數字）。各項電子服務選擇的使用率差異甚大，由 8% 到 100% 不等。差異可能是由多項因素造成，例如服務的複雜性、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，以及有否任何措施鼓勵使用電子服務選擇。

審計署的意見及建議

有需要為電子服務選擇使用率訂定目標並監察使用程度

3.14 為確保公眾能充分利用電子政府服務，以及各局／部門能縮減傳統服務途徑，藉以提升效率及削減成本而從中得益，政府須鼓勵公眾多使用電子服務選擇。儘管資訊科技及廣播事務委員會在二零零三年七月已要求政府為電子政府服務訂定合理及預期可達的使用率目標（見第 3.12 段），但當局並無規定各局／部門須訂定上述目標。

有需要進一步推廣使用電子政府服務

3.15 公眾只會在看到電子服務有實質效益而服務又可方便獲取的情況下，才願意與各局／部門以電子方式溝通。政府自二零零二年已引入財政和非財政方面的措施和誘因（財政方面例如回扣；非財政方面例如加快處理速度或引進與電子服務選擇相關的增值服務），以提升電子政府服務的使用率。

3.16 二零零六年二月，政府告知資訊科技及廣播事務委員會，大部分電子政府服務的選用率依然偏低。審計署認為，公眾可能不知道有一系列電子政府服務可供使用。各局／部門須推廣其電子政府服務，讓公眾知悉使用這些服務的好處。為達致這個目的，各局／部門需制訂明確以主要使用者為目標的市場推廣策略。然而，只有很少局／部門在部門資訊科技計劃或資訊系統策略計劃訂明有需要合力在市場上推廣電子政府服務，並為此制訂行動計劃。

審計署的建議

3.17 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 考慮要求各局／部門就本身的電子政府服務訂定使用率目標，並制訂行動計劃以達致目標；

- (b) 要求各局／部門記錄電子政府服務使用率數字並監察這些服務的使用程度；及
- (c) 鼓勵各局／部門就電子政府服務制訂市場推廣計劃，並協助他們推行有關計劃。

當局的回應

3.18 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 電子政府服務使用率是重要指標，但不應視為最終目標。提升使用率，必須能提升公共服務效率和方便程度，才算有用；
- (b) 如有證據顯示顧客對提供服務的途徑不滿意，有關的局／部門應制訂行動計劃作出補救。在適當情況下，行動應包括制訂計劃改善電子政府服務的效率和方便程度。當局應監察不同服務途徑的使用率，以協助各局／部門發掘機會進一步提升顧客滿意度；
- (c) 使用率應加以記錄，因為可讓各局／部門知悉某項電子服務的使用趨勢。政府資訊科技總監辦公室會與各局／部門共同探討有系統地記錄電子政府服務使用率的方法；及
- (d) 如有顧客對提供服務的途徑表示不滿意，政府資訊科技總監辦公室會鼓勵各局／部門就其通過電子途徑和其他途徑提供的服務，制訂適當的市場推廣計劃。

政府帳單及結單的電子服務選擇

3.19 政府資訊科技總監辦公室通告第 2/2008 號(見第 3.3 段)訂明，所有局／部門須在每年的部門資訊科技項目範疇報表(註 8)內，就其轄下發出的所有政府帳單提供電子服務選擇一事訂定時間表，而時限最好是在 2010-11 年度之前。

註 8： 各局／部門提交的部門資訊科技項目範疇報表就當前的資源分配工作周期及其後數年，列出其正在運作、實施或規劃中的資訊科技項目。

審計署的意見及建議

有需要確保在合理時間內推出電子帳單／電子結單服務

3.20 審計署審查過政府資訊科技總監辦公室在發出通告第 2/2008 號之後所收到的部門資訊科技項目範疇報表，發現有些部門只就其轄下某些而非全部帳單／結單填報推出電子服務選擇的時間表。與二零零八年的調查所收到的回應不同，大部分局／部門都沒有在部門資訊科技項目範疇報表內列出其轄下的所有政府帳單／結單。對於在二零零八年的調查中填報為“不設電子服務選擇”的帳單／結單，上述收到的部門資訊科技項目範疇報表大都沒有訂明有關提供電子服務選擇的時間表。

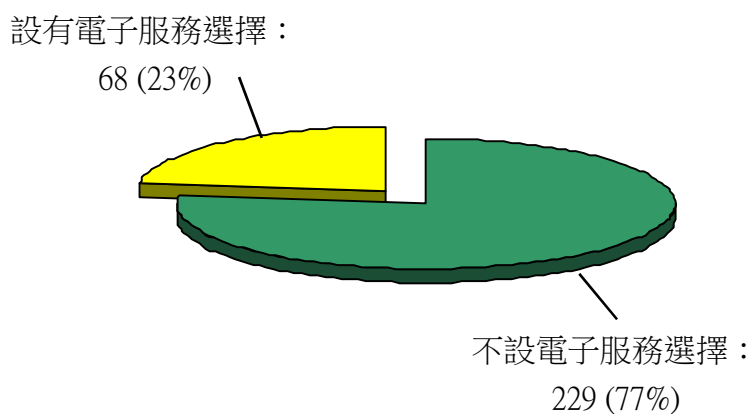
有需要加快就政府帳單／結單推出電子服務選擇

3.21 審計署根據各局／部門在二零零八年的調查中向政府資訊科技總監辦公室提交的資料，分析各局／部門提供電子帳單／電子結單的情況，分析結果撮述於圖二。各局／部門向公眾發放的帳單／結單當中，只有 23% 提供電子服務選擇。就紙張用量而言，有 3 100 萬頁 (84%) 發出的政府帳單／結單不設電子服務選擇。

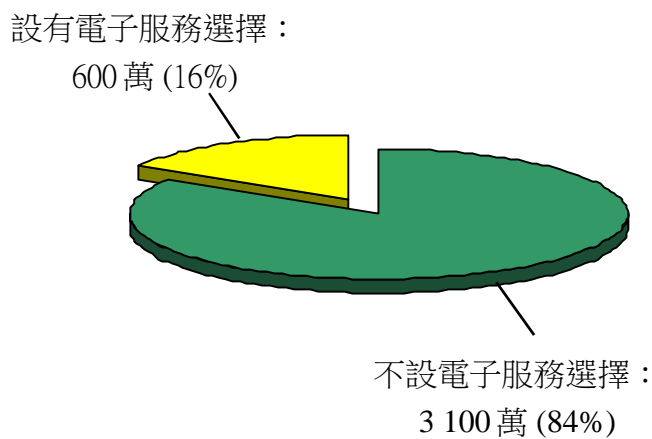
圖二

各局／部門發出的政府帳單／結單
(二零零八年三月)

(A) 帳單／結單種類數目



(B) 每年發出的頁數



資料來源：審計署對政府資訊科技總監辦公室記錄的分析

3.22 政府資訊科技總監辦公室正在就發展電子帳單／電子結單一事，與發出政府帳單／結單的主要局／部門協調。若干電子帳單／電子結單已計劃於二零零九年至二零一一年間推出。至於利用庫務署一般繳款單系統(註9)發出少量繳款單的局／部門，政府資訊科技總監辦公室亦已建議他們與庫務署聯絡，因為庫務署正計劃在二零一零年或之前改善該系統，加入電子服務選擇的功能。政府資訊科技總監辦公室估計，到二零一一年，約有90%政府帳單／結單(按發出的總頁數計算)會設有電子服務選擇。

有需要就電子帳單的選用率訂定目標並制訂有效的策略

3.23 隨着更多政府帳單／結單推出電子服務選擇，公眾選用電子帳單／電子結單的比率將愈見重要。審計署根據各局／部門在二零零八年的調查中向政府資訊科技總監辦公室提交的資料，分析了68種設有電子服務選擇的政府帳單／結單的選用率，分析結果撮述於表三。

表三

政府帳單／結單的電子服務選擇選用率
(二零零八年三月)

選用率	帳單／結單種類數目
100%	7 (註 1)
51% - 99%	5
1% - 50%	10
0%	38
不適用	8 (註 2)
總計	68

資料來源：審計署對政府資訊科技總監辦公室記錄的分析

註1：錄得100%選用率的電子帳單／電子結單主要屬於只限在網上提供的電子服務(例如香港海關就進出口報關事宜發出的繳款通知及結單)。

註2：調查期間，並沒發出這八類帳單／結單。

註9：一般繳款單系統是由庫務署管理的中央發單系統，作用是利便各局／部門向公眾發出繳款單，通知他們繳付政府帳項。

3.24 如表三所示，某些種類的政府帳單／結單的電子服務選擇的選用率並不理想。其中，有 38 種 (56%) 提供電子服務選擇的政府帳單／結單的選用率是零。目前，當局並無規定各局／部門須就電子帳單／電子結單的選用率訂定目標。至於正在發展電子帳單／電子結單的六個主要發單局／部門，只有兩個局／部門就選用率訂定目標。

有需要鼓勵各局／部門接受私營機構發出的電子帳單

3.25 私營機構普遍採用電子帳單。在香港，各大型銀行、公共事業機構和電訊公司都提供電子帳單服務，讓顧客選用。雖然一些局／部門已着手推廣電子帳單，鼓勵公眾使用，但他們沒有積極選用私營機構所提供的電子帳單服務。根據本地一家電力公司向政府資訊科技總監辦公室提供的資料，截至二零零七年六月，在向 25 個局／部門發出的 9 459 份帳單中，只有 5 534 份 (59%) 以電子帳單方式發出，原因是只有 14 個 (56%) 局／部門選擇接受電子帳單。

3.26 審計署認為，各局／部門接受其服務供應商提供的電子帳單，應無困難，因為這無需對各局／部門的運作程序作出重大轉變。為了在香港推廣電子業務，政府必須顯示本身願意接受私營機構提供的電子服務。其實，政府資訊科技總監辦公室已發出通告第 2/2008 號 (見第 3.3 段)，鼓勵各局／部門接受物料和服務供應商提供的電子帳單。

審計署的建議

3.27 審計署建議政府資訊科技總監應：

在合理時間內推出電子帳單／電子結單服務

- (a) 採取有效措施，確保各局／部門在部門資訊科技項目範疇報表內就其轄下帳單／結單提供電子服務選擇一事訂定時間表，並密切監察各局／部門是否按照所訂的時間表推出有關服務；
- (b) 根據各局／部門提交的資料，向電子政府督導委員會報告有關政府帳單／結單提供電子服務選擇的時間表及進展；

加快就政府帳單／結單推出電子服務選擇

- (c) 鼓勵各局／部門把轄下帳單／結單發展電子服務選擇一事列為優先項目，以加快推出電子服務選擇；
- (d) 密切監察有關發展電子服務選擇的工作進展，並在有需要時向各局／部門提供協助，以確保政府帳單／結單的電子服務選擇能如期推出；

就電子帳單的選用率訂定目標並制訂有效的策略

- (e) 要求各局／部門就電子帳單／電子結單的選用率訂定目標；
- (f) 研究可採取哪些措施(例如進行宣傳活動)，以改善政府帳單／結單電子服務選擇的選用率；及

接受私營機構發出的電子帳單

- (g) 鼓勵各局／部門接受物料和服務供應商發出的電子帳單，以期在香港推廣電子業務。

當局的回應

3.28 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 政府資訊科技總監辦公室同意，各局／部門應考慮就其轄下帳單／結單提供電子服務選擇。除了向各局／部門推廣使用電子帳單外，政府資訊科技總監辦公室亦會考慮有否需要及好處建立共用的基建及界面，進一步發展香港政府一站通，以便利各局／部門實施電子帳單措施。政府資訊科技總監辦公室亦計劃成立統籌委員會，負責監察香港政府一站通電子帳單服務的發展；及
- (b) 要推動各局／部門接受私營機構發出的電子帳單，需有其他因素配合，包括統一的界面及電子帳單標準，以實現系統互用及進行電子數據交換。政府資訊科技總監辦公室會留意業界在這方面的發展。

政府表格的電子服務選擇

3.29 自本世紀初以來，資訊科技及廣播事務委員會曾數次討論在通過互聯網獲取政府表格(註 10)的需要。各委員強烈認為應確保所有表格都上載互聯網，以方便公眾。二零零一年四月，資訊科技署推出“電子方式遞交表格”應用程式，作為電子表格方案，供各局／部門使用。然而，由於該應用程式並不易於使用，其使用率甚低。二零零五年，政府資訊科技總監辦公室發出一套“電子政府表格為本架構模式”指引，以協助各局／部門採用新的電子表格方案。

註 10：可通過互聯網獲取的表格包括可下載的表格和可通過聯機服務獲取的表格。

3.30 根據二零零八年的調查，二零零八年三月三十一日，在 2 806 款表格當中，有 2 747 款 (98%) 可通過政府表格網站及／或個別局／部門的網站獲取。其餘 59 款不能在互聯網上獲取的表格包括出售的表格和需在填寫前加以解釋的表格。在 2 747 款可在互聯網上獲取的表格當中，有 1 271 款 (46%) 可以用電子方式遞交 (以聯機服務或電郵附件方式)，其餘的是只可下載或通過聯機服務獲取的表格。有關詳情撮述於表四。

表四

政府表格
(二零零八年三月)

	設有電子遞交選擇	不設電子遞交選擇	總計
可通過互聯網獲取的表格數目	1 271	1 476	2 747
不可通過互聯網獲取的表格數目	—	59	59
總計	1 271	1 535	2 806

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

審計署的意見及建議

有需要把所有表格上載政府表格網站

3.31 二零零八年，政府資訊科技總監辦公室發出通告第 2/2008 號 (見第 3.3 段)，要求各局／部門把所有表格上載政府表格網站。截至二零零九年一月，只有 2 286 款表格 (在 2 722 款可供下載的表格 (註 11) 中佔 84%) 已上載政府表格網站，其餘的只能從個別局／部門的網站獲取。作為一個專設的政府表格網站，但卻未能提供某些表格，可能會令公眾感到混淆和不便。

註 11：在 2 747 款可在互聯網上獲取的政府表格中，有 2 722 款是可下載的表格。

有需要為更多表格提供電子遞交選擇

3.32 關於該 1 535 款不設電子遞交選擇的表格(見第 3.30 段表四)，二零零八年的調查發現，其中 199 款表格正由有關的局／部門計劃推出電子遞交選擇，或研究可否加設這種選擇。其餘 1 336 款表格，主要是因為法律或程序上的要求，或文件正本須連同表格一起遞交的規定所限，而不設電子遞交選擇。

3.33 政府資訊科技總監辦公室審視過那些不設電子遞交選擇的表格，發現導致不設電子遞交選擇的局限因素並非無法克服。可解決問題的措施包括修訂法例、重整業務程序或修訂運作要求。然而，政府資訊科技總監辦公室並未與有關的局／部門就可行的措施採取跟進行動。

有需要提供更多以聯機方式電子遞交的表格

3.34 在 1 271 款可用電子方式遞交的表格(見第 3.30 段表四)當中，電子遞交選擇可以是一些聯機服務(例如通過香港政府一站通或部門網站)或電郵(例如插入填妥的表格作為附件，隨電郵遞交)。在各種電子遞交選擇中，聯機方式只在 393 款(31%)表格中採用。最多採用的方式是電郵。根據二零零二年由資訊科技署就電子政府服務進行的一項公眾意見調查，52% 曾經索取表格的受訪者認為完全的聯機途徑(即從網上下載表格，以電腦填寫，然後聯機遞交)，是最可取的遞交表格方式。

有需要更多採用新的電子表格方案

3.35 雖然當局鼓勵各局／部門參考二零零五年發出的指引(見第 3.29 段)，採用新的電子表格方案，但二零零八年的調查結果顯示採用率未如理想。只有 20 款表格已採用新的電子表格方案，另有 63 款正計劃修訂而準備採用新方案。

審計署的建議

3.36 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 確保各局／部門把所有轄下的表格上載政府表格網站，以方便公眾獲取；
- (b) 與有關的局／部門研究可否就目前不設電子遞交選擇的表格加設這種選擇；
- (c) 鼓勵各局／部門積極研究可否提供更多完全的聯機途徑，供市民遞交表格；及

- (d) 查明為何各局／部門採用新電子表格方案的比率偏低，並採取措施以鼓勵各局／部門多採用新的電子表格方案。

當局的回應

3.37 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 政府資訊科技總監辦公室會與政府表格網站的負責人(即財政司司長辦公室轄下的經濟分析及方便營商處)合作，定期提醒各局／部門把所有轄下的表格上載該網站；及
- (b) 政府資訊科技總監辦公室明白，為所有表格增設電子遞交選擇，會有成本效益。除了鼓勵各局／部門提供更多完全的聯機途徑供市民以電子服務選擇方式遞交表格之外，政府資訊科技總監辦公室正計劃推出一項共通服務，以便各局／部門提供更多完全的聯機途徑。

第 4 部分：實施及推廣香港政府一站通

4.1 本部分探討政府資訊科技總監辦公室實施及推廣香港政府一站通的工作，並建議改善措施。

香港政府一站通

4.2 二零零四年，政府檢討通過生活易網站提供電子政府服務的情況，發現採用以政府個別部門為本的方式提供服務是導致電子政府服務使用率偏低的主因。成立政府品牌的網站，加上採用以民為本的方式提供服務，會有助改善電子政府服務的選用率。二零零六年三月，財務委員會通過撥款 1.708 億元供開發香港政府一站通作為一站式的入門網站，以及增強中央基礎設施，以支援香港政府一站通的發展。

4.3 香港政府一站通於二零零六年九月初步推出供公眾試用，其後於二零零七年八月正式推出。到二零零八年一月，生活易網站提供的政府服務已轉移到香港政府一站通，該網站採用服務羣組的方式把相關的電子政府服務連合成不同的服務羣組(見第 1.7 段)。香港政府一站通主要以超連結方式連至各局／部門的現有網站，作為展示政府資訊及服務的方法。香港政府一站通的監管及管理架構載於附錄 B。

公營部門與私營機構合作

4.4 政府資訊科技總監辦公室於二零零六年三月就香港政府一站通向財務委員會提交的撥款建議中，載有公營部門與私營機構合作(公私營合作)的推行計劃。根據該推行計劃，二零零八年一月以後會引入公私營合作，讓私營機構參與管理及營運選定的服務羣組。政府資訊科技總監辦公室在二零零六年十二月至二零零七年二月期間發出徵求意向書，邀請私營機構就香港政府一站通的公私營合作的可行方法提交意見。政府資訊科技總監辦公室共收到 12 份意向書，顯示市場初步有興趣提供增值內容及服務、增設其他提供服務的途徑及在香港政府一站通營辦個別的服務羣組。二零零七年第三季，政府資訊科技總監辦公室為香港政府一站通引入公用事業機構和公共交通公司的內容。

4.5 二零零八年四月，政府資訊科技總監辦公室告知電子政府督導委員會，各局／部門關注到如香港政府一站通的公私營合作一事處理不當，可能會有損政府形象，甚或在極端情況下令政府尷尬。政府資訊科技總監辦公室亦告知電子政府督導委員會，根據一項顧客意見調查：

- (a) 公私營合作的概念受到香港政府一站通的使用者歡迎；及
- (b) 市場對加強政府資訊及服務的內涵和提供途徑有興趣。

電子政府督導委員會經詳細考慮後，通過政府資訊科技總監辦公室的建議，以漸進方式實行香港政府一站通的公私營合作。

4.6 二零零八年十月，香港政府一站通監管委員會和香港政府一站通項目委員會也通過採用漸進方式。各局／部門會在二零零九年五月或之前找出適當的專業機構資訊／服務連結至香港政府一站通，並在二零零九年十月或之前為有關的服務羣組增設相應的超連結。其後，措施的成效會加以檢討，以決定應否及何時把香港政府一站通的公私營合作繼續推展至往後階段。

審計署的意見及建議

4.7 當局在二零零六年三月向財務委員會提交的推行計劃所載的公私營合作項目進度目標未能達到，詳情載於表五。鑑於政府資訊科技總監辦公室須負責推行香港政府一站通，故有基本責任按照提交予財務委員會的計劃推行公私營合作。

表五

推行香港政府一站通的公私營合作項目的延誤 (二零零八年十二月三十一日)

項目進度目標	推行日期	
	計劃	實際
就有關在服務羣組提供增值內容／服務及採用公私營合作模式向私營機構發出提交意向書的邀請	2006年8月至10月	2007年2月
就引入私營機構的內容／服務進行招標	2007年年初	未有進行招標(註)
引入私營機構的內容／服務，並考慮引入私營機構的服務平台／途徑	由2007年年中起	2007年第三季引入了公用事業機構和公共交通公司的內容
引入公私營合作，讓私營機構參與管理及營運選定的服務羣組	2008年1月以後	尚未進行

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

註：根據徵求意向書和顧客意見調查的結果，政府資訊科技總監辦公室認為沒有適合進行招標的建議。

審計署的建議

4.8 審計署建議，政府資訊科技總監應採取積極行動，盡力加快為香港政府一站通引入公私營合作，讓私營機構參與管理及營運選定的服務羣組。

當局的回應

4.9 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 在制訂公私營合作的詳細推行計劃時，已考慮私營機構表達的興趣有多大、各局／部門提出的政策事宜，以及是否有需要投入資源為香港政府一站通作出其他方面的改善。結果，政府資訊科技總監辦公室採用了獲電子政府督導委員會通過的漸進方式；及
- (b) 香港政府一站通監管委員會在二零零八年十月通過採用漸進方式後，政府資訊科技總監辦公室邀請各服務羣組主管物色適宜在最初階段引入其羣組的專業機構資訊及服務。

推出香港政府一站通服務

4.10 當局在新的香港政府一站通網站內加入新的網上服務前，已把各局／部門約 30 項網上服務逐步由生活易網站移至香港政府一站通。這些服務包括預約、申請政府服務及更改地址。香港政府一站通監管委員會為遷置工作制定了時間表。根據原本的時間表，在遷置過程中提供的服務不會暫停。除了遷置生活易網站服務外，當局還計劃在二零零六年八月至二零零九年三月期間，在香港政府一站通推出八項新的網上服務。香港政府一站通監管委員會曾數次在開會時修訂該八項新服務中部分服務的計劃。

審計署的意見及建議

4.11 把生活易網站服務遷移至香港政府一站通期間，有六項服務曾暫停一至四天不等。香港政府一站通推出三項新服務的工作，也延遲了約三至七個月。政府資訊科技總監辦公室回應審計署於二零零九年二月的查詢時解釋，由於技術困難，遷移期間出現某程度的服務暫停情況無可避免。政府資訊科技總監辦公室已在生活易網站登載通知信息，知會公眾有關服務暫停的安排。

4.12 鑑於遷置時間表最初於二零零五年十二月制定，應該有足夠時間預先計劃遷置服務的工作。暫停服務對公眾造成極大不便，而延遲推出新服務也有礙公眾取得更佳的政府服務。

審計署的建議

- 4.13 審計署建議政府資訊科技總監應採取所需行動，以確保日後：
- (a) 出現服務暫停的情況減至最少，並採取行動減輕對公眾造成的不便；及
 - (b) 如期推出新服務。

當局的回應

- 4.14 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：
- (a) 大規模系統遷移期間暫停服務，有時在運作上無可避免；
 - (b) 政府資訊科技總監辦公室的目標是把對公眾的影響減至最少。為達到這個目標，政府資訊科技總監辦公室與有關局／部門一同制定了生活易網站服務的遷移計劃；及
 - (c) 政府資訊科技總監辦公室會鼓勵各局／部門按照所訂計劃推出新服務。

香港政府一站通業務計劃

4.15 香港政府一站通首個三年業務計劃於二零零六年制定，涵蓋 2006-07 至 2008-09 年度。業務計劃概述網站的目的，以及各個主要事務範疇 (例如監管及服務羣組管理、品牌創立、產品發展、引入私營機構參與、市場推廣及宣傳、表現目標等) 的主要目標成果和所需資源。

審計署的意見及建議

4.16 香港政府一站通業務計劃涵蓋的計劃期為三年。在 2006-07 至 2008-09 年度業務計劃中，部分主要目標成果並未具體說明，而部分表現目標 (例如財政目標) 則只註明“有待訂定”。截至二零零八年十二月，該份三年業務計劃仍未更新，欠缺的資料依然沒有提供。鑑於業務計劃是在兩年多之前擬備而部分關鍵資料仍然欠缺，這情況不利於確保妥善規劃香港政府一站通的推行工作。

審計署的建議

4.17 為提供有效的策略方針以便香港政府一站通日後發展，審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 更新業務計劃，補述欠缺的資料，例如主要目標成果和表現目標等；及
- (b) 根據良好做法，考慮把業務計劃改為三年滾動式計劃，逐年檢討及更新。

當局的回應

4.18 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 現時香港政府一站通業務計劃所載的目標主要從服務量方面着眼，政府資訊科技總監辦公室日後會更為留意監察顧客滿意度，定期進行顧客滿意度調查，以評估香港政府一站通的服務表現；
- (b) 根據電子政府服務專責小組的意見，以及計劃進行的服務途徑管理研究的結果，政府資訊科技總監辦公室會探討如何訂定下一個業務計劃的目標；
- (c) 政府資訊科技總監辦公室會進行檢討，在 2009–10 至 2011–12 年度的業務計劃內加入適當目標；及
- (d) 政府資訊科技總監辦公室會考慮每年檢討並更新業務計劃。

服務羣組管理

4.19 早於二零零三年，政府已注意到全球新興的趨勢，是以客戶羣的需要為出發點，採用服務羣組的方式提供電子服務。在服務羣組的方式下，個別服務羣組由一個或以上相關的局／部門管理（服務羣組主管），而其他相關的局／部門也會參與。《香港政府一站通策略文件及操作指引》於二零零六年八月擬備，就服務羣組管理提供策略方針和實務指引，以確保服務羣組的運作協調而連貫。

審計署的意見及建議

4.20 採用服務羣組方式，要面對的一項挑戰是局／部門仍然把電子政府視為資訊科技項目，不願意擔任服務羣組主管。審計署發現，在一些個案中，邀請局／部門擔任服務羣組主管時遇到困難，而問題主要關乎財政、人手不足及欠缺相關專業知識等方面。舉例來說，某部門由於財政原因，初時不願意擔任服務羣組主管。雖然該部門最終同意擔任服務羣組主管，但政府資訊科技總監辦公室與該部門之間的磋商過程持續了九個月。

審計署的建議

4.21 審計署建議，政府資訊科技總監應採取有效措施，處理局／部門對擔任服務羣組主管的憂慮。

當局的回應

4.22 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 為促使各局／部門擔任服務羣組主管，政府資訊科技總監辦公室會繼續與他們緊密合作，所採取的措施包括在他們擔任服務羣組主管的頭三年向他們提供資助；及
- (b) 目前只有兩個使用者類別（“商務及貿易”和“非本港居民”）尚未物色到服務羣組主管。

使用者滿意度調查

4.23 二零零八年三月，政府資訊科技總監辦公室委託的顧問完成了有關香港政府一站通的使用者滿意度調查。調查的目的是找出可予改善之處。該項調查量度回應者對香港政府一站通網站的整體滿意度，以及對網站各個具體範疇（即設計、內容、服務羣組、專題文章及搜尋器）的評價。調查的主要結果概述於附錄C。

審計署的意見及建議

4.24 整體而言，87%的回應者表示喜歡香港政府一站通。95%表示日後會使用該網站，80%會向他人推介該網站。關於回應者對具體評價範疇的意見，只有56%同意香港政府一站通的網站設計切合不同使用者的需要（例如長者和視障人士），以及只有44%同意香港政府一站通的專題文章能吸引他們經常瀏覽該網站。政府資訊科技總監辦公室應採取措施改善香港政府一站通，並須特別注意網站設計和專題文章這兩個範疇。政府資訊科技總監辦公室亦應定期進行使用者滿意度調查，以確保香港政府一站通能達到使用者的期望。

4.25 該項調查亦發現，只有約40%的目標使用者曾經瀏覽香港政府一站通，而經常使用香港政府一站通的只佔回應者的4%。顧問建議採取針對性的宣傳方法，或會有助增加使用者對香港政府一站通的認識並改善他們對該網站的印象。

審計署的建議

4.26 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 定期就香港政府一站通進行使用者滿意度調查，並採取措施改善該網站，以期提升使用者的滿意度；及
- (b) 對其推廣及宣傳活動作出適當微調，以增加使用者對香港政府一站通的認識。

當局的回應

4.27 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 自香港政府一站通於二零零七年八月正式推出以來，政府資訊科技總監辦公室每年最少一次為該網站進行滿意度調查，以後亦會繼續定期進行調查，以期進一步改善該網站；
- (b) 除了一般的滿意度調查之外，政府資訊科技總監辦公室也進行其他研究工作(例如為該網站進行可用性測試)。該辦公室亦已由二零零八年十二月中開始進行網上意見調查工作，作為收集市民對香港政府一站通意見的常設平台；及
- (c) 政府資訊科技總監辦公室已對其二零零八年的宣傳工作作出微調，更為着重通過傳媒令更多人認識該網站。該辦公室會繼續微調其宣傳工作，進一步提高使用者對該網站的認識。

香港政府一站通的使用程度及對使用者的效益

4.28 香港政府一站通旨在為市民及商界提供更便捷的模式，以使用各項政府資訊和公共服務。二零零八年五月，政府資訊科技總監辦公室告知資訊科技及廣播事務委員會，香港政府一站通的每日瀏覽人次由二零零六年九月約4 000次增加至二零零八年四月約24 000次(註12)。至於每次瀏覽的平均頁數，亦同時由4.6頁增至16.8頁。在2007-08年度，政府網站的瀏覽人次和頁數分別為2.49億次和40.6億頁，與2006-07年度的2.22億次和35.38億頁相比，增幅分別是12%和15%。

註12：二零零六年九月的使用程度偏低，原因是香港政府一站通當時只是初步推出供公眾試用，而同一時間政府還通過其他平台(例如生活易網站)提供相同服務。

審計署的意見及建議

4.29 推出香港政府一站通的目的是增加電子政府服務的選用率。然而，在二零零八年五月至九月的五個月期間，香港政府一站通的每日瀏覽人次由 24 000 次下降至 23 000 次，即每日減少 1 000 次 (即 4.2%)。

4.30 根據《香港政府一站通策略文件及操作指引》(見第 4.19 段)，政府資訊科技總監辦公室假設，使用香港政府一站通網上服務，使用者從每宗交易取得的效益為 20 元。該指引訂明在二零零七年首季完成關於電腦項目業務效益計劃的顧問研究後(見第 2.15 段)，會修訂每宗交易的財政效益數字。該指引亦訂明會訂定財政目標(即日後的財政效益)。然而，截至二零零八年十二月，政府資訊科技總監辦公室既沒有修訂每宗交易的假設效益，也沒有為香港政府一站通訂定財政目標。

審計署的建議

4.31 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 密切監察香港政府一站通的使用程度，包括每日瀏覽人次；及
- (b) 衡量及評估香港政府一站通帶來的效益，並就這些效益制定財政目標。

當局的回應

4.32 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 政府資訊科技總監辦公室同意，應密切監察香港政府一站通的使用程度，例如每日瀏覽人次。然而，一個更為相關的指標是市民對於香港政府一站通網上服務的可用性和滿意度的意見。政府資訊科技總監辦公室會繼續進行使用者滿意度調查，以收集市民意見；及
- (b) 政府資訊科技總監辦公室會根據電子政府服務專責小組的意見和服務途徑管理研究的結果，研究如何衡量及評估香港政府一站通所帶來的效益，並就有關效益訂定適當目標。

香港政府一站通支援熱線服務

4.33 由效率促進組管理的綜合電話查詢中心(又稱 1823 電話中心)是一個綜合聯絡處，為使用其服務的政府各局／部門解答市民查詢和接收投訴。香港政

府一站通支援熱線通過由綜合電話查詢中心提供的電話熱線服務和電郵地址，為服務使用者提供支援。二零零七年二月，政府資訊科技總監辦公室與效率促進組簽訂《服務水平協議》，由後者提供支援熱線服務。服務由二零零六年九月六日開始(2006-07 服務年度)，為期 12 個月，其後須按年續訂。《服務水平協議》訂明綜合電話查詢中心的收費、服務水平、市民聯絡工作的處理時限和方式，以及須收集的數據。

審計署的意見及建議

有需要在服務開始提供之前簽訂《服務水平協議》

4.34 第一份《服務水平協議》於二零零七年一月三十日由政府資訊科技總監辦公室簽署，並於二零零七年二月九日由效率促進組簽署，即自服務於二零零六年九月六日開始後事隔五個多月。在類似情況下，第二份《服務水平協議》於二零零八年一月十四日簽署，即自服務於二零零七年九月六日開始後事隔四個多月。第二份《服務水平協議》於二零零八年九月五日屆滿，但直到二零零九年一月，政府資訊科技總監辦公室仍未與效率促進組簽訂新的《服務水平協議》。為避免不必要的爭議，在支援熱線服務開始提供之前妥為簽訂《服務水平協議》，至為重要。

有需要進行顧客滿意度調查

4.35 綜合電話查詢中心會為使用該中心服務的局／部門進行外部顧客滿意度調查。調查涵蓋以下六個範疇：

- (a) 整體滿意度；
- (b) 職員處理來電的態度；
- (c) 能否向來電者提供足夠資料；
- (d) 所提供資料是否清晰易明；
- (e) 員工是否明白來電者的需要；及
- (f) 來電者對等候時間是否滿意。

綜合電話查詢中心只就上述頭三個範疇把每月調查結果通知政府資訊科技總監辦公室。除了綜合電話查詢中心進行的調查之外，資訊科技總監辦公室也許需要更多關於顧客滿意度的資料(例如來電者是否有意於日後再使用該中心的服務)，以監察支援熱線服務的質素。雖然政府資訊科技總監辦公室曾於二零零

八年第一季委聘顧問進行調查，收集公眾對香港政府一站通網站的意見(見第 4.23 段)，但該項調查並未涵蓋支援熱線服務。

有需要把主要服務表現指標納入香港政府一站通業務計劃

4.36 《服務水平協議》訂明下列有關處理來電／電郵的全年主要服務表現指標：

- (a) 應最少有 80% 的來電在 12 秒內接聽；
- (b) 在留言信箱留下的口訊，應最少有 90% 在三小時內有人收聽；
- (c) 應最少有 90% 的查詢在首次來電時解答；
- (d) 應最少有 90% 由公眾發出的電郵在 24 小時內獲得回覆；及
- (e) 未及處理來電的比率不應超逾來電總數的 10%。

4.37 除了就未及處理來電比率所訂定的服務表現指標之外，上述指標全都已納入香港政府一站通業務計劃。此外，政府資訊科技總監辦公室於二零零七年十月進行的檢討只涵蓋三項主要服務表現指標(包括未及處理來電的比率)，而關乎留言和所接收電郵的指標並未納入檢討範圍。

有需要監察綜合電話查詢中心的服務表現

4.38 根據《服務水平協議》，綜合電話查詢中心須就支援熱線所收到的電話及電郵提交每月管理報告。但綜合電話查詢中心沒有就第 4.36(b) 及 (d) 段所提及的兩項主要服務表現指標提交每月報告。因此，政府資訊科技總監辦公室無法確定綜合電話查詢中心是否達到所有主要服務表現指標。審計署於二零零八年十一月向政府資訊科技總監辦公室問及此事後，綜合電話查詢中心於二零零八年十二月開始就該兩項指標提交每月報告。

有需要在《服務水平協議》內加入有關未能達到主要服務表現指標的條款

4.39 為確保綜合電話查詢中心會盡力達到主要服務表現指標，《服務水平協議》有需要清楚訂明如該中心未能達到主要服務表現指標，則應如何處理。然而，《服務水平協議》並無條款訂明在綜合電話查詢中心未能達到主要服務表現指標時應採取的行動。《服務水平協議》應在續訂時加入條款處理這個問題。

審計署的建議

4.40 審計署建議政府資訊科技總監應：

《服務水平協議》的簽訂

(a) 在支援熱線服務開始前，與效率促進組簽訂《服務水平協議》；

顧客滿意度調查

(b) 把政府資訊科技總監辦公室進行的意見調查範圍擴展至涵蓋支援熱線服務，從而定期收集更多有關服務使用者滿意度的資料(例如來電者是否有意於日後再使用該中心的服務)；

服務表現指標

(c) 考慮修訂業務計劃，加入與《服務水平協議》所載的服務表現指標一致的指標，並確保日後的服務表現檢討涵蓋所有主要服務表現指標；及

未能達到服務表現指標時的處理方法

(d) 在《服務水平協議》內加入條款，訂明在綜合電話查詢中心未能達到主要服務表現指標時應採取的行動。

當局的回應

4.41 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

《服務水平協議》的簽訂

(a) 為避免不必要的爭議，政府資訊科技總監辦公室日後會就續訂《服務水平協議》一事，適時與效率促進組聯絡；

服務表現指標

(b) 政府資訊科技總監辦公室已密切監察綜合電話查詢中心的服務表現。假如服務表現未達標準，會發出文件提醒該中心務必作出改善；及

(c) 政府資訊科技總監辦公室會與效率促進組商討辦法，確保達到服務表現指標。

4.42 效率促進組專員表示：

《服務水平協議》的簽訂

- (a) 效率促進組同意審計署的意見，認為延遲簽訂《服務水平協議》並不適宜，日後應予避免；
- (b) 一些客戶部門可能會需要較長時間敲定《服務水平協議》內容。為避免延遲展開服務，效率促進組有時會在雙方原則上商定了服務水平的情況下，容許客戶部門稍後才完成有關的正式手續；
- (c) 第一份《服務水平協議》的擬稿於二零零六年八月三十日送交政府資訊科技總監辦公室，其後於二零零七年二月九日簽訂。第二份《服務水平協議》的擬稿於二零零七年十二月三日送交政府資訊科技總監辦公室，其後於二零零八年一月十四日簽訂。至於第三份《服務水平協議》，效率促進組目前仍在等待政府資訊科技總監辦公室提出修訂建議；

顧客滿意度調查

- (d) 政府資訊科技總監辦公室認為把外部顧客滿意度調查的頭三個範疇調查結果載於每月報告，已經足夠。在政府資訊科技總監辦公室提出要求後，綜合電話查詢中心已由二零零九年一月起，提供全部調查結果；及

未能達到服務表現指標時的處理方法

- (e) 效率促進組對衡量服務表現一事十分重視，並贊成設立一個包含以下環節的合約監察機制：
 - (i) 與管方高層、服務檢討小組或使用小組定期開會；及
 - (ii) 進行大型合約檢討。

第 5 部分：項目監管

5.1 本部分探討電子政府項目的監管工作，並建議改善措施。

項目監管機制

5.2 政府資訊科技總監辦公室負責監察所有電子政府項目的實施進度和整體開支。由一名副政府資訊科技總監擔任主席的行政工作電腦化計劃委員會向政府資訊科技總監提供支援，負責就撥款政策和程序事宜向總監提供意見、審議有關電腦項目的建議書，以及監察基本工程儲備基金總目 710 電腦化計劃(見第 2.20 段)項下的整體開支。自二零零一年起，政府的政策是把電子政府項目的管理職責轉予各局／部門。各局／部門成立本身的資訊科技管理組後，自行負責管理和實施轄下的資訊科技措施。

加強項目監管機制

5.3 在二零零五年九月舉行的電子政府督導委員會會議上，財經事務及庫務局常任秘書長得悉大部分項目都嚴重延誤，因此要求政府資訊科技總監辦公室協助各局／部門制訂更切合實際的實施時間表。政府資訊科技總監辦公室通告第 2/2006 號公布，電子政府督導委員會通過採用加強項目監管機制，加強政府資訊科技總監辦公室監管項目實施情況的職能，由二零零六年四月一日起生效。

5.4 加強項目監管機制包括：

- (a) 項目風險狀況評估，以便及早找出成本、規模和複雜程度方面的風險、科技風險和項目對公共關係的影響；
- (b) 三層監管機制，讓政府資訊科技總監辦公室的高層人員參與高風險項目(根據項目風險狀況評估的結果而鑑定)的計劃督導委員會；及
- (c) 定期匯報機制，讓政府資訊科技總監辦公室每季監察各項目，並要求各局／部門更頻密地就有問題的項目提交情況報告，以便政府資訊科技總監辦公室能提供適時的意見。

5.5 根據加強項目監管機制，各個項目按照成本和項目風險狀況評估結果而評定的風險，分為五類，即第 1、2(a)、2(b)、3(a) 和 3(b) 層項目。不同層級的項目接受不同層次的監管機制監管。第 1 層項目的監管機制層次最嚴格，第 3(b) 層項目的監管機制層次最寬鬆。監管機制詳情載於表六。

表六

加強項目監管機制
(由二零零六年四月一日起生效)

層級	項目成本	項目風險	以顧問身份參與計劃督導委員會的政府資訊科技總監辦公室代表	提交項目情況報告的次數	與負責推行有關項目的局／部門會面的政府資訊科技總監辦公室代表 (註 1)
大型項目					
1	1 億元以上	— (註 2)	政府資訊科技總監	每月一次	—
2(a)	1,000 萬元至 1 億元	高	總系統經理或以上級別人員	每月一次	政府資訊科技總監 (每年 2 至 3 次)
2(b)		一般	—	每季一次	政府資訊科技總監／副政府資訊科技總監
整體撥款項目					
3(a)	1,000 萬元以下	高	高級系統經理	每月一次	副政府資訊科技總監
3(b)		一般	—	每季一次	總系統經理或以上級別人員

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

註 1：政府資訊科技總監辦公室的代表與負責推行有關項目的局／部門會面，商討項目的進展情況(例如最新推算的完成日期和遇到的困難)，並按需要提供意見和協助。至於第 2(b)、3(a) 和 3(b) 層項目，政府資訊科技總監辦公室的代表只會就有問題的項目與負責推行有關項目的局／部門會面。

註 2：第 1 層項目，不論風險等級，全部接受同一監管機制層次監管。

監察項目的延誤情況

5.6 為監察項目的進度和開支情況，政府資訊科技總監辦公室根據各局／部門的項目情況報告，擬備季度計劃進度和支出檢討報告，供行政工作電腦化計劃委員會審視。季度計劃進度和支出檢討報告的內容包括對項目延誤作出的分析和開支情況。

審計署的意見及建議

5.7 審計署審視過二零零六年一月至二零零八年六月的季度計劃進度和支出檢討報告，以及政府資訊科技總監辦公室二零零四年至二零零八年的管制人員報告，所得結果如下：

- (a) **正在進行的大型項目** 在二零零六年一月至二零零八年六月期間，44% 至 75% 正在進行的大型項目出現延誤。二零零八年六月三十日，在出現延誤的八個項目 (44%) 中，有五個項目 (28%) 的延誤由 7 至 12 個月不等，三個項目 (16%) 的延誤超過 12 個月。詳情見附錄 D；
- (b) **正在進行的整體撥款項目** 在二零零六年一月至二零零八年六月期間，正在進行而有延誤的整體撥款項目由 6% 至 35% 不等。二零零八年六月三十日，在出現延誤的 146 個項目 (34%) 中，有 33 個項目 (8%) 的延誤由 6 個月以上至 12 個月不等，78 個項目 (18%) 的延誤超過 12 個月。詳情見附錄 E；及
- (c) **已完成的項目** 項目 (包括大型項目及整體撥款項目) 如期完成的百分率是政府資訊科技總監辦公室在管制人員報告中匯報的一個衡量服務表現準則。管制人員報告顯示，項目如期完成的百分率由二零零四年的 57.1% 下降至二零零八年的 43.2% (見表七)。

表七

管制人員報告列載的如期完成項目
(二零零四年至二零零八年)

	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)
如期完成項目	57.1	47.3	40.6	41.4	43.2

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

5.8 審計署對二零零六年四月推出加強項目監管機制(見第 5.3 段)後項目延誤的情況進行過分析，結果顯示情況沒有穩步改善。就正在進行的大型項目而言，項目延誤的百分率在過去兩年內反覆波動(見附錄 D)。至於正在進行的整體撥款項目，項目延誤的百分率實際上由二零零六年三月三十一日的 20% 上升至二零零八年六月三十日的 34%(見附錄 E)。審計署明白，有關機制也許要過一段時間才能顯現其在減少項目延誤方面的成效。然而，附錄 D 及 E，以及政府資訊科技總監辦公室管制人員報告顯示的延誤情況值得關注。

審計署的建議

5.9 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 密切監察電子政府項目的延誤情況；及
- (b) 假如情況有需要，迅速採取行動，以解決有關問題(例如對加強項目監管機制作出微調)。

當局的回應

5.10 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 根據二零零八年完成的計劃推行後部門報表，有 43.2% 的項目如期完成(見第 5.7 段表七)。推行加強機制之後，項目如期完成的百分率大有改善。在二零零六年四月一日前批准的項目，如期完成的百分率為 37.4%；而在二零零六年四月一日或以後批准的項目，如期完成的百分率則為 54.1%；及
- (b) 政府資訊科技總監辦公室已開展了一項新措施，以期設計新的程序、方法和監管安排，在各個項目的進行期間貫徹執行。在新措

施下，政府資訊科技總監辦公室會向各局／部門提出進一步建議，以便把其項目管理得更好，並加強他們在達致業務效益方面的能力。

項目風險狀況評估

5.11 根據加強項目監管機制(見第 5.4 段)，政府資訊科技總監辦公室會在審批撥款階段和項目實施階段進行項目風險狀況評估，找出高風險的項目。所有項目一開始實施，便根據其風險狀況評估結果，接受三層監管機制監察。

審計署的意見及建議

在項目實施階段的項目風險狀況評估指引

5.12 審計署審查過政府資訊科技總監辦公室在二零零六年四月引入加強機制後進行的項目風險狀況評估，所得結果如下：

審批撥款階段

- (a) 政府資訊科技總監辦公室在審批撥款階段採用評分表(載於評估表格)對項目作出評估，得出各個風險範疇的評估結果後把分數記錄在表格上。風險範疇的例子包括項目規模和複雜程度、科技風險、使用者的期望和項目管理，把各項評分加起來便得出整體風險評估結果。二零零六年四月至二零零八年十二月期間，有四個第 2 層項目和十一個第 3 層項目被評為高風險項目；

項目實施階段

- (b) **第 1 層和第 2 層項目** 政府資訊科技總監辦公室並未就項目實施階段進行評估的方法(例如評估準則和程序)制訂指引。政府資訊科技總監辦公室為每個項目擬備進度整體評估結果，也記錄經評估的風險等級。不過，所考慮的風險因素和評定風險等級的理據並未記錄在案。在截至二零零六年六月三十日和二零零六年九月三十日止的季度，有兩個第 1 層項目被評為高風險項目。在截至二零零六年十二月三十一日止的季度，有一個第 1 層項目被評為高風險項目。並無第 2 層項目被評為高風險項目；及

- (c) **第3層項目** 政府資訊科技總監辦公室在不同季度採用不同的評估方法，情況如下：
- (i) 在截至二零零七年十二月三十一日止的季度以前，政府資訊科技總監辦公室並未制訂評估方法指引，也沒有把任何項目評為高風險項目；
 - (ii) 截至二零零七年十二月三十一日和二零零八年三月三十一日止的兩個季度，政府資訊科技總監辦公室把延誤超過 12 個月的第 3 層項目評為高風險項目。政府資訊科技總監辦公室把 40 和 60 個項目評為高風險第 3 層項目 (即第 3 (a) 層項目)；及
 - (iii) 在截至二零零八年六月三十日止的季度，政府資訊科技總監辦公室選出延誤超過 6 個月的項目，然後根據多項考慮因素評估每個選定項目的風險等級。考慮因素包括對外依賴程度、紓緩因素，以及項目進度對政策大綱和各局／部門運作的影響。並無項目被評為高風險項目。

審計署的建議

5.13 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 考慮制訂類似審批撥款階段所採用的項目風險狀況評估方法，用於項目實施階段，確保所作出的評估客觀而一致；及
- (b) 把所考慮的風險因素 (例如科技風險和對外依賴程度) 和評定風險等級的理據記錄在案。

當局的回應

5.14 政府資訊科技總監接納審計署的建議。他表示，政府資訊科技總監辦公室會考慮落實這些建議，把他們納入新的項目監管措施 (見第 5.10 (b) 段)。

監察項目的實施情況

5.15 政府資訊科技總監辦公室採取下列步驟，監察項目的實施情況：

- (a) 參與有關項目的計劃督導委員會；
- (b) 審視各局／部門提交的項目情況報告；

- (c) 由行政工作電腦化計劃委員會審視季度計劃進度和支出檢討報告；及
- (d) 與負責推行有關項目的局／部門會面。

審計署的意見及建議

參與計劃督導委員會

5.16 根據加強項目監管機制，政府資訊科技總監辦公室應委派一名代表參與每個第 1、2(a) 及 3(a) 層項目的計劃督導委員會 (見第 5.5 段表六)。然而，這項規定並未完全遵行，詳情如下：

- (a) **政府資訊科技總監參與第 1 層項目的計劃督導委員會** 根據加強機制，政府資訊科技總監須參與所有第 1 層項目的計劃督導委員會。審計署審查過九個在二零零八年六月三十日正在進行的第 1 層項目，留意到政府資訊科技總監只參與了三個項目 (33%) 的計劃督導委員會。至於其餘六個項目，有三個在二零零六年四月加強機制實施前開展的項目，沒有政府資訊科技總監辦公室人員參與計劃督導委員會，另外三個項目則由政府資訊科技總監辦公室較低職級的人員 (即總系統經理至副政府資訊科技總監) 參與計劃督導委員會；及
- (b) **高級系統經理參與第 3(a) 層項目的計劃督導委員會** 於項目實施階段，季度計劃進度和支出檢討報告列出了 40 和 60 個第 3(a) 層項目 (見第 5.12(c)(ii) 段)。然而，並無政府資訊科技總監辦公室人員參與這些高風險項目的計劃督導委員會。

項目情況報告

5.17 超過 50% 的第 3(b) 層項目沒有向政府資訊科技總監辦公室提交季度情況報告，詳情載於表八。

表八

就第 3(b) 層項目提交季度情況報告
(二零零六年四月至二零零八年六月)

季度 完結日期	項目總數	並未提交季度情況 報告的數目
30.6.2006	397	315 (79%)
30.9.2006	426	292 (69%)
31.12.2006	448	303 (68%)
31.3.2007	461	424 (92%)
30.6.2007	397	275 (69%)
30.9.2007	427	224 (52%)
31.12.2007	449	281 (63%)
31.3.2008	466	315 (68%)
30.6.2008	422	246 (58%)

資料來源：審計署對政府資訊科技總監辦公室記錄的分析

5.18 項目情況報告可提供重要資料，讓政府資訊科技總監辦公室得以監察項目實施情況。如各局／部門不提供最新的項目情況報告，政府資訊科技總監辦公室便不能及早察覺值得留意的項目事宜，亦會欠缺最新的資料，因而無法就這些項目每季進行風險狀況評估。

季度計劃進度和支出檢討報告的完成

5.19 政府資訊科技總監辦公室根據所收到的項目情況報告，就大型項目和整體撥款項目按季各擬備一份季度計劃進度和支出檢討報告，供行政工作電腦化計劃委員會審視。在季度計劃進度和支出檢討報告中，政府資訊科技總監辦公室會評估項目的進度和風險、匯報項目延誤和開支情況、找出有關項目延誤和未用盡撥款的原因及問題，以及匯報已採取和將會採取的行動。因此，如期完成季度計劃進度和支出檢討報告至為重要。審計署審視過二零零六年四月至二零零八年六月期間九個季度的 18 份季度計劃進度和支出檢討報告 (即 9 份有關

大型項目和9份有關整體撥款項目)的完成日期。審計署發現，有12份報告是在相關季度完結後超過兩個月才擬備。

5.20 政府資訊科技總監辦公室有需要加快擬備季度計劃進度和支出檢討報告的工作，以便行政工作電腦化計劃委員會能知悉有關項目實施情況的重要資料，得以及時展開補救行動。

與負責推行有關項目的局／部門會面

5.21 根據加強項目監管機制，政府資訊科技總監辦公室的代表應與負責推行有關項目(第2(a)層項目和有問題的第2(b)、3(a)及3(b)層項目)的局／部門會面。在二零零八年十二月三十一日，第2(a)層項目共有四個，而政府資訊科技總監應每年與負責推行有關項目的局／部門會面兩至三次。有兩個項目沒有遵守這項規定，因為政府資訊科技總監只曾在二零零八年五月與負責推行有關項目的部門會面一次。

審計署的建議

5.22 審計署建議政府資訊科技總監應確保：

- (a) 在每個第1、2(a)及3(a)層項目的計劃督導委員會內，有一名加強項目監管機制所指定職級的政府資訊科技總監辦公室代表參與；
- (b) 各局／部門就所有第3(b)層項目提交季度情況報告；
- (c) 準時向行政工作電腦化計劃委員會提交季度計劃進度和支出檢討報告；
- (d) 政府資訊科技總監辦公室代表按照加強項目監管機制的規定，與負責推行有關項目的局／部門會面；及
- (e) 日後會完全遵守加強項目監管機制的規定。

當局的回應

5.23 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 在加強項目監管機制於二零零六年四月公布前開展的項目，政府資訊科技總監辦公室已檢討其風險等級，並就被評為高風險或需要留意的項目，委派代表參與計劃督導委員會；

- (b) 由 2008-09 年度第三季開始，各局／部門須就所有第 3(b) 層項目提交季度情況報告；
- (c) 隨着政府資訊科技項目管理系統在二零零九年三月全面推行，政府資訊科技總監辦公室會縮短擬備季度計劃進度和支出檢討報告所需的時間；及
- (d) 政府資訊科技總監辦公室會確保日後完全遵守加強項目監管機制的規定。

計劃推行後評估機制

5.24 計劃推行後部門報表包含三個部分，分別由相關用戶局／部門、決策局（如適用）及政府資訊科技總監辦公室填寫。用戶局／部門須於系統的啟用日期後六個月內填妥報表第 I 部。如項目成本超過 100 萬元，用戶局／部門應在填妥第 I 部後把報表送交所屬的決策局審閱。然後，有關決策局應填妥第 II 部，並把報表送交政府資訊科技總監辦公室以便填寫第 III 部。假如用戶局／部門是決策局，則應在填妥第 I 部後直接把報表交予政府資訊科技總監辦公室。報表內所填報的資料，會用以計算項目如期完成的百分率，該數字會載於政府資訊科技總監辦公室的管制人員報告內。

5.25 政府資訊科技總監辦公室會根據計劃推行後部門報表所載資料，決定是否需就有關項目進行計劃推行後檢討。在決定是否進行計劃推行後檢討時，會特別留意報表就以下事宜註明的程度：

- (a) 預期的推行系統目的並未完全達到；
- (b) 局／部門在系統運作方面遇到重大困難；
- (c) 項目推行的進度出現重大延誤或阻延；
- (d) 與議定的成本效益數字有重大差異；及
- (e) 撥款申請所預期帶來的職位減省未能實現。

5.26 二零零八年四月，政府資訊科技總監辦公室完成對計劃推行後評估機制的檢討。同月，行政工作電腦化計劃委員會決定推行下述措施以改善機制：

- (a) 就逾期一年或以上而仍未提交的計劃推行後部門報表，向局／部門內專責統籌電子政府措施的人員（見第 1.12 段）發出催辦通知，並把副本送交決策局；

- (b) 填妥的報表交予政府資訊科技總監辦公室的資訊科技項目管理支援小組傳閱，以便就項目監管事宜提供意見，並就計劃推行後檢討作出建議；
- (c) 就為大型項目、高風險項目，以及並未完全達到推行系統目的／效益的項目所提交的報表，尋求政府資訊科技總監辦公室首長級人員的指引；
- (d) 就已填交報表所載結果而擬備的季度報告，會提交行政工作電腦化計劃委員會成員傳閱，以便提出意見；及
- (e) 進一步檢討現行的項目監管機制，並就現行／建議的匯報機制諮詢各局／部門。

審計署的意見及建議

計劃推行後部門報表的提交情況

5.27 在二零零八年，共有 295 份計劃推行後部門報表到期須提交，但截至二零零八年十二月三十一日，只有 176 份 (60%) 已經完成，其餘 119 份 (40%) 尚未完成。在這 119 份尚未完成的報表中，有 72 份 (61%) 尚待用戶局／部門提交，29 份 (24%) 尚待決策局填寫，18 份 (15%) 尚待政府資訊科技總監辦公室填寫。截至二零零八年十二月三十一日，在該 72 份用戶局／部門逾期未交的報表中，有 20 份 (28%) 已逾期超過一年，而其中 3 份已逾期 38 至 52 個月不等。表九顯示截至二零零八年十二月三十一日尚未完成的報表的逾期時間分析結果。

表九

尚未完成的計劃推行後部門報表的逾期時間分析
(二零零八年十二月三十一日)

月數	尚未完成的計劃推行後部門報表數目			整體
	用戶局／部門 尚未提交	尚待決策局 填寫	尚待政府 資訊科技總監 辦公室填寫	
1個月或以下	5 (7%)	9 (31%)	3 (17%)	17 (14%)
1個月以上至 3個月	9 (13%)	14 (49%)	13 (72%)	36 (30%)
3個月以上至 6個月	22 (31%)	4 (14%)	0 (0%)	26 (22%)
6個月以上至 9個月	9 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (8%)
9個月以上至 12個月	7 (8%)	1 (3%)	0 (0%)	8 (7%)
12個月以上	20 (28%)	1 (3%)	2 (11%)	23 (19%)
總計	72 (100%)	29 (100%)	18 (100%)	119 (100%)

資料來源：審計署對政府資訊科技總監辦公室記錄的分析

5.28 政府資訊科技總監辦公室有需要採取更有效的行動，確保用戶局／部門和決策局依時提交計劃推行後部門報表。政府資訊科技總監辦公室亦需要加快處理已提交的報表。政府資訊科技總監辦公室在管制人員報告中載述項目如期完成的百分率。由於計算百分率時沒有計及那些尚未完成報表的項目，有關資料的準確程度會大受影響（見第 5.24 段）。

計劃推行後檢討的進行情況

5.29 進行計劃推行後檢討的目的是：

- (a) 評估資源運用情況，並在認為有需要時提出建議，調整非經常開支和經常開支；

- (b) 評估所實現的效益(包括職位減省)，並按需要提出調整建議；
- (c) 評估有沒有依循最初提交的撥款文件所載的推行時間表；及
- (d) 找出電腦系統所需作出的改善，並建議應採取哪些行動以落實改善措施。

5.30 二零零八年四月，行政工作電腦化計劃委員會決定，當局應每季就已填交的計劃推行後部門報表所載的結果擬備撮要報告，交給委員會成員傳閱(見第5.26(d)段)。行政工作電腦化委員會工作小組會根據撮要報告所載資料，建議應否開展計劃推行後檢討。

5.31 計劃推行後檢討是用於項目監管的重要工具，能讓各局／部門找出可汲取的經驗，以改善日後的項目推行工作。不過，雖然以往曾有項目出現嚴重延誤(見附錄D及E)而看來適合進行計劃推行後檢討，但過去十年，政府資訊科技總監辦公室並無進行這類檢討。

審計署的建議

5.32 審計署建議政府資訊科技總監應：

- (a) 採取積極行動，提醒用戶局／部門和決策局依時提交計劃推行後部門報表；
- (b) 迅速處理所收到的報表；
- (c) 監察行政工作電腦化計劃委員會於二零零八年四月訂定的新措施能否有效識別哪些項目適合進行計劃推行後檢討；及
- (d) 就那些在推行期間遇到重大問題的項目進行計劃推行後檢討。

當局的回應

5.33 政府資訊科技總監接納審計署的建議，並表示：

- (a) 為監察計劃推行後部門報表的提交情況，行政工作電腦化計劃委員會工作小組設有資料庫，以便找出已經推出並到期提交報表的項目，同時亦通過以下渠道向尚未提交報表的局／部門發出催辦通知：
 - (i) 政府資訊科技總監辦公室在新申請撥款的審批階段，會在批准通知書中列出先前獲批准但尚未提交報表的項目清單；

- (ii) 行政工作電腦化計劃委員會工作小組定期向有關的局／部門的資訊科技管理組和負責人員發出尚未提交報表的項目清單，請他們協助加快提交報表；及
 - (iii) 行政工作電腦化計劃委員會工作小組每季就逾期超過一年而仍未提交的報表，向相關的專責統籌電子政府措施的人員發出催辦通知，並把副本送交有關的決策局；
- (b) 隨着政府資訊科技項目管理系統於二零零九年三月全面推行，政府資訊科技總監辦公室會進一步加強有關的催辦制度；
 - (c) 政府資訊科技總監辦公室會迅速處理所收到的報表；及
 - (d) 政府資訊科技總監辦公室會監察二零零八年四月引入的新措施的成效，並就有需要的項目進行計劃推行後檢討。

附錄 A
(參閱第 3.7 段)

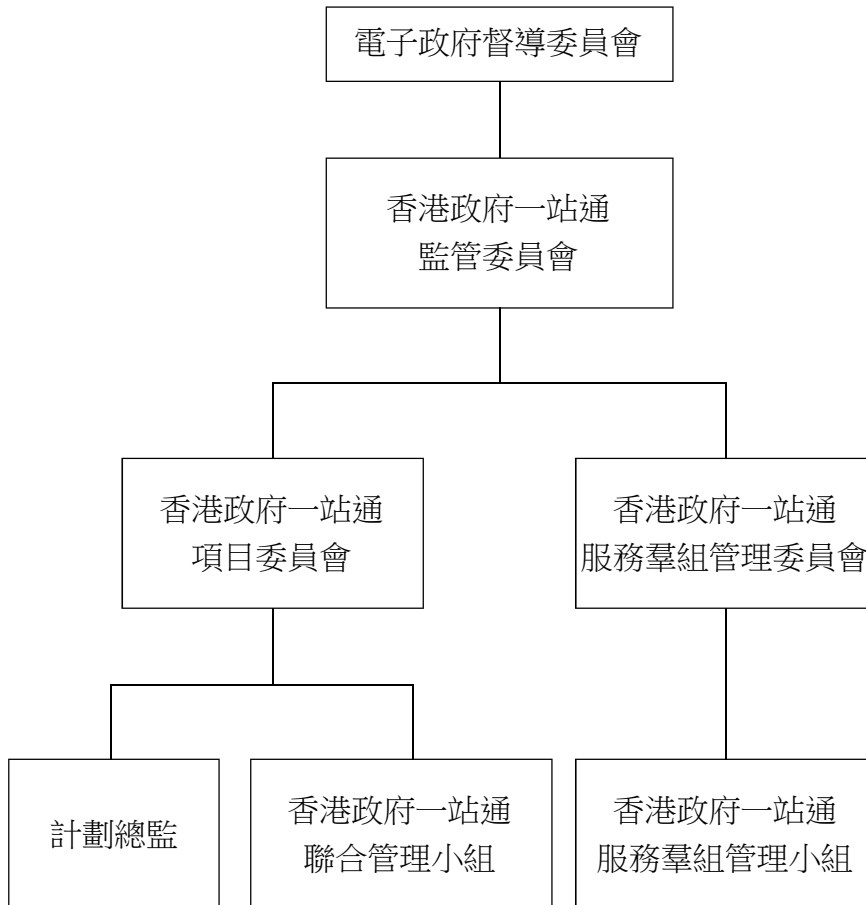
提供電子政府服務的電子途徑例子

電子途徑	例子
聯機服務	通過香港政府一站通或其他政府網站提供聯機或互動服務
電郵	以電郵遞交政府表格
流動電話	短訊服務及無線應用系統
資訊服務站	公共圖書館的自助資訊服務站
交互式話音回應系統	通過交互式話音回應系統預訂體育設施

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

附錄 B
(參閱第 4.3 段)

香港政府一站通
監管及管理架構
(二零零八年十二月三十一日)



資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

附錄 C
(參閱第 4.23 段)

香港政府一站通網站主要調查結果
(二零零八年三月)

評估意見	同意評估意見的 回應者百分率
整體而言，喜歡香港政府一站通	87
有意日後使用	95
會向他人推薦	80
對設計的評估	
1. 容易在網站內搜尋所需的資訊或服務	87
2. 版面設計清晰、易於瀏覽	87
3. 切合不同使用者的需要，例如長者和視障人士	56
對內容的評估	
1. 分類清晰、易於瀏覽	88
2. 涵蓋你關注的專題，內容實用	77
3. 提供最新的資訊	77
4. 涵蓋你所需要的所有資訊	81
5. 表達方式簡單易明	86
對服務羣組的評估	
1. 內容分類清晰，容易搜尋所需資訊及服務	89
2. 涵蓋你期望找到的資訊及服務	89

附錄 C
(續)
(參閱第 4.23 段)

評估意見	同意評估意見的 回應者百分率
對專題文章的評估	
1. 融合不同政府部門的資訊，方便使用者一次過獲得有關資訊	83
2. 能為你提供實用資訊	83
3. 涵蓋你期望找到的政府資訊及服務	82
4. 吸引你經常瀏覽這網站	44
對搜尋器的評估	
1. 能迅速提供搜尋結果	92
2. 能提供你想得到的結果	74

資料來源：政府資訊科技總監辦公室的記錄

附錄 D
 (參閱第 5.7(a)、
 5.8 及 5.31 段)

正在進行的大型項目的延誤情況
 (二零零六年一月至二零零八年六月)

季度完結 日期	延誤項目數目				項目總數
	1 至 6 個月	7 至 12 個月	12 個月以上	總計	
31.3.2006	0 (0%)	2 (7%)	12 (45%)	14 (52%)	27 (100%)
30.6.2006	1 (4%)	3 (13%)	9 (37%)	13 (54%)	24 (100%)
30.9.2006	2 (8%)	3 (13%)	9 (37%)	14 (58%)	24 (100%)
31.12.2006	2 (8%)	4 (17%)	10 (42%)	16 (67%)	24 (100%)
31.3.2007	5 (21%)	3 (12%)	10 (42%)	18 (75%)	24 (100%)
30.6.2007	5 (19%)	2 (7%)	11 (41%)	18 (67%)	27 (100%)
30.9.2007	5 (23%)	1 (4%)	7 (32%)	13 (59%)	22 (100%)
31.12.2007	5 (22%)	1 (4%)	8 (35%)	14 (61%)	23 (100%)
31.3.2008	4 (17%)	2 (8%)	8 (33%)	14 (58%)	24 (100%)
30.6.2008	0 (0%)	5 (28%)	3 (16%)	8 (44%)	18 (100%)

資料來源：審計署對政府資訊科技總監辦公室記錄的分析

附錄 E
(參閱第 5.7(b)、
5.8 及 5.31 段)

正在進行的整體撥款項目的延誤情況
(二零零六年一月至二零零八年六月)

季度完結 日期	延誤項目數目				項目總數
	1 至 6 個月	6 個月以上 至 12 個月	12 個月 以上	總計	
31.3.2006	37 (8%)	25 (6%)	29 (6%)	91 (20%)	459 (100%)
30.6.2006	24 (6%)	14 (4%)	12 (3%)	50 (13%)	397 (100%)
30.9.2006	45 (11%)	28 (6%)	21 (5%)	94 (22%)	426 (100%)
31.12.2006	43 (10%)	29 (6%)	22 (5%)	94 (21%)	452 (100%)
31.3.2007	12 (2%)	8 (2%)	9 (2%)	29 (6%)	465 (100%)
30.6.2007	29 (7%)	28 (7%)	26 (7%)	83 (21%)	403 (100%)
30.9.2007	45 (10%)	43 (10%)	63 (15%)	151 (35%)	434 (100%)
31.12.2007	46 (10%)	20 (4%)	59 (13%)	125 (27%)	458 (100%)
31.3.2008	29 (6%)	37 (8%)	70 (15%)	136 (29%)	475 (100%)
30.6.2008	35 (8%)	33 (8%)	78 (18%)	146 (34%)	432 (100%)

資料來源：審計署對政府資訊科技總監辦公室記錄的分析