

《審計署署長第五十二號報告書》 — 第 6 章

提供電子政府服務

撮要

1. 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。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。二零零四年三月，政府發表 2004 年數碼 21 資訊科技策略，並把電子政府的重點由第一階段的“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。二零零四年七月，政府資訊科技總監辦公室成立，負責推行電子政府及其他與資訊科技有關的政策和策略。二零零四年九月，為了在最高層次支援推行電子政府計劃，政府當局成立一個高層電子政府督導委員會，由財政司司長擔任主席。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。

電子政府發展策略

2. **連合政府的電子服務** 為進一步促使各局／部門就服務改革措施提出建議並訂定優先次序，政府當局在二零零六年三月成立了服務改革小組委員會。在同年三月舉行的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。截至二零零八年十二月，服務改革措施的數目維持在 18 項。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。

3. **服務途徑管理** 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。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。

4. **電子政府督導委員會和服務改革小組委員會的會議** 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。政府資訊科技總監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。

提供電子服務選擇

5. **政府服務的電子服務選擇** 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%。總共有 113 項服務，主要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發現有若干措施可解決各局／部門提出的困難。然而，政府資訊科技總監辦公室並未與有關的局／部門採取跟進行動。根據二零零八年的調查，分別由各局／部門提供的服務中，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。政府資訊科技總監辦公室可設立專用網站，作為獲取這些共同服務的一站式進入點。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；及(b)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。

6. **電子政府服務使用率** 儘管立法會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，但當局並無規定各局／部門須訂定上述目標。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；及*(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。

7. **政府帳單及結單的電子服務選擇** 所有局／部門須在每年的部門資訊科技項目範疇報表內，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。有些部門沒有遵照這規定。各局／部門向公眾發出的帳單／結單中，只有 23% 提供電子服務選擇。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／結單會設有電子服務選擇。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。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。審計署建議政府資訊科技總監應：*(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帳單／結單提供電子服務選擇一事訂定時間表；*(b)*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；及*(c)*要求各局／部門就電子帳單／電子結單的選用率訂定目標。

8. **政府表格的電子服務選擇** 截至二零零九年一月，在 2 722 款可供下載的表格中，只有 2 286 款(84%)已上載政府表格網站。根據二零零八年的調查，主要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，共有 1 336 款表格不設電子遞交選擇。政府資訊科技總監辦公室發現有若干措施可解決上述問題。然而，政府資訊科技總監辦公室並未與有關的局／部門採取跟進行動。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；及*(b)*與有關的局／部門研究可否就目前已不設電子遞交選擇的表格加設這種選擇。

實施及推廣香港政府一站通

9. **公營部門與私營機構合作** 當局在二零零六年三月向立法會財務委員會提交公營部門與私營機構合作（公私營合作）的推行計劃，載有公私營合作項目進度目標的計劃推行日期，但當局未能達到這些目標的推行日期。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。

10. **推出香港政府一站通服務** 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。把這些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。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。

11. **香港政府一站通業務計劃** 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，而部分表現目標則只註明“有待訂定”。截至二零零八年十二月，該計劃仍未更新，欠缺的資料依然沒有提供。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。

12. **服務羣組管理** 在一些個案中，政府資訊科技總監辦公室邀請局／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。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。

13. **使用者滿意度調查** 二零零八年三月，顧問完成了有關香港政府一站通的使用者滿意度調查。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。然而，只有56%的回應者同意香港政府一站通的網站設計切合不同使用者的需要，以及只有44%的回應者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。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%。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。

項目監管

14. **項目監管機制** 加強項目監管機制由二零零六年四月一日起生效，以加強政府資訊科技總監辦公室監管項目實施情況的職能。為監察項目的進度和開支情況，政府資訊科技總監辦公室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。審計署審查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，結果顯示：*(a)*44%至75%正在進行的大型項目出現延誤；*(b)*正在進行而有延誤的整體撥款項目由6%至35%不等；及*(c)*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%。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。

15. **項目風險狀況評估** 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。對於第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季度項目風險狀況評估的方法制訂指引，所考慮的風險因素和評定風險等級的理據並未記錄在案。至於第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。審計署建議政府資訊科技總監應：*(a)*考慮制訂項目風險狀況評估方法，用於項目實施階段；及*(b)*把所考慮的風險因素和評定風險等級的理據記錄在案。

16. **計劃推行後評估機制** 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、決策局及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 295 份到期須在二零零八年提交的計劃推行後部門報表中，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。雖然以往曾有項目出現嚴重延誤，但過去十年，政府資訊科技總監辦公室並無進行計劃推行後檢討。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；及(c)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

17. 政府資訊科技總監接納審計署的建議。

二零零九年四月