



公共專業聯盟
The Professional Commons

資訊及通訊科技政策研究報告 電子政府與良好管治

公共專業聯盟
2008年6月18日



目錄



公共專業聯盟
The Professional Commons

- I. 研究背景
- II. 政策建議的基本原則
- III. 電子政府
 - a. 以用家為本的綜合服務平台
 - b. 電子公民參與
- IV. 消除數碼隔膜



I. 研究背景



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 電子政府的好處
 - 提供真正的互動服務
 - 改變單向的資訊發放及資料下載模式
 - 提升政府管治水平及公眾參與程度
 - 服務涵蓋範圍擴及社會各個層面
 - 有助消滅數碼隔膜

研究背景

- 香港繼續在多個國際資訊及通訊科技指標中名列前茅
- 「電子商貿準備程度」(e-Readiness) 的定義不斷更新；經濟學人研究組(Economist Intelligence Unit) 強調：
 - 不能單純考慮電腦數目、寬頻連接情況、及固網電話數目
 - 寬頻住戶對費用承擔能力較滲透率更為重要

II. 基本原則



公共專業聯盟
The Professional Commons

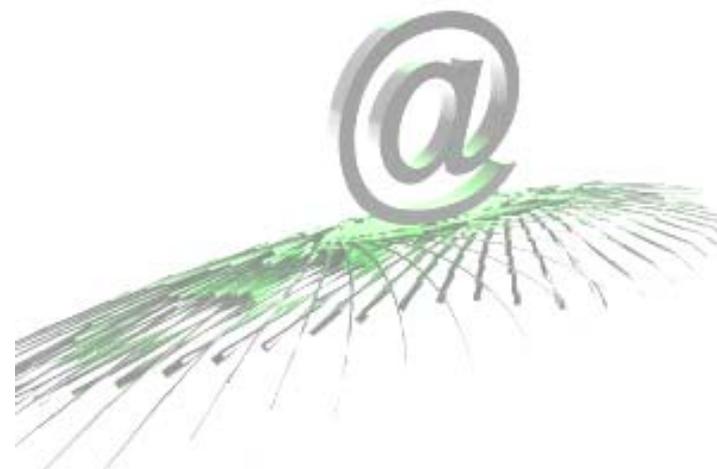
- 廣泛地應用資訊及通訊科技、更優良的電子接駁聯繫
 - － 提升政府管治水平
 - － 消減數碼隔膜
- 制訂新的資訊及通訊科技策略應強調：
 - － 提升市民應用資訊科技的能力
 - － 應用資訊科技旨在提升市民的生活質素
 - － 商業制度及法律架構的透明度
 - － 政府就鼓勵應用數碼技術所作的承擔等



公共專業聯盟

The Professional Commons

電子政府



電子政府現況



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 電子政府服務數量有限
 - 大部份政府網站只發佈資訊或提供資料下載
 - 政府入門網站提供**86**種服務，**55%**是單向的資料發佈
- 缺乏有效的綜合政府服務平台
 - 政府宣稱**1200**種服務可透過電子形式提供
 - 只有**86**種服務載列於入門網站
 - 其他需登入各部門網站才能取得服務
 - **2043**張電子表格中，只有**419**張可以電子方式繳交
 - 其他需先列印電子表格，填妥後以傳統方式遞交

建議方案(1)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 建設綜合而提供全套服務的入門網站
 - 以稅務局的「稅務易」及「物業電子印花」作藍本
 - 一個網站讓已登記用戶使用一系列的電子服務
 - 辦理薪俸稅及印花稅的相關事宜
 - 擴充政府入門網站，「一站式」處理：
 - 電子投訴/電子申報
 - 電子申請/ 電子登記/電子更新
 - 提交電子表格等

建議方案(2)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 從「一人多戶口」改為「一人一戶口」，並可使用所有政府電子服務
 - 容許使用者建立個人化「電子戶口」
 - 市民持有單一戶口，即可使用多種電子政府服務
 - 配備卓越資訊保安系統，適應不同服務的安全需要
 - 例子：
 - 英國政府的“directgov”網站、“eCitizen”網站
 - 新加坡政府的“Singpass”
- 政府擬推行的「統一身分管理架構」仍處於籌劃階段，希望能加速進行，並優先應用於新的和最多用戶使用的電子服務

建議方案(3)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 以用家為本，重新設計政府入門網站
 - 為不同範疇的電子服務設立較小的專門網站，以便檢
索
 - 按用家登入網站的目的重新把電子服務分類
 - 如電子申報、電子查詢、電子申請/ 電子登記/電子更新等
 - 提供更多有用的數碼內容，盡量發揮網站的作用：
 - 博物館的「虛擬導遊」提高教與學的效果
 - 旅遊景區的「虛擬導遊」可以向遊客推介香港
 - 政府部門（例如：中小企支援與諮詢中心）所舉辦的講座的串
流版本，可以讓不能出席活動人士重溫內容

建議方案(4)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 建立電子溝通渠道，促進**24**小時政府的運作模式
 - 如工業貿易署的電話表便涵蓋轄下每一項服務，方便市民查詢
 - 惟電話查詢服務受制於上下班時間
- 建議：同時提供電郵地址及網上查詢表格，方便市民任何時間查詢



公共專業聯盟

The Professional Commons

建議個人化、一站式的 電子政府網站

示範



- 適用於
- 本港居民**
- 商務及貿易
- 非本港居民
- 青少年 youth.gov.hk
- 我的政府**

- 關於
- 通訊及科技**
Wi-Fi 無線上網設施、打擊濫發訊息、廣播 >
- 文化、康樂及運動**
康體通、香港景點、圖書館、奧運 >
- 教育及培訓**
特殊服務、資歷架構、考試及評估 >
- 就業**
求職及政府職位空缺、強積金、僱員再培訓 >
- 環境**
空氣、廢物、環保生活、能源、噪音 >
- 政府、法律及治安**
選舉、權利、諮詢文件、憲報 >
- 保健及醫療服務**
醫院、保健資訊、營養資料 >
- 房屋及社會服務**
家居安全、郵政服務、更改地址 >
- 入境事務**
身份證、出生、死亡及婚姻、旅行證件 >
- 稅務及應課稅品**
「稅務易」、計算薪俸稅、應課稅品 >
- 運輸及駕駛事務**
駕駛執照、車輛登記、空運 >

- 網頁推介
- 一站通精選
- 常用網上服務

以上為模擬網站

四川地震賑災捐款

新聞



陳家強：懲教工作切合社會期望

首季本地生產總值增9.6%
當局研補貼兒童接種流感疫苗
[更多新聞 >](#)

即日新聞稿

RSS 奧運新聞

天氣



雷暴 Thunderstorm



25°C 99% [上午6:27]
天氣預報

一般監測站空氣污染指數



登入MyGov

說明

用戶：

citizen

密碼：

登入

從未使用過 **MyGov** 服務？
登記是十分容易！

[登記](#)

以上為模擬網站

MyGov

搜尋

進階搜尋

English

簡體

你好, 李大民先生 :
你上次登入的時間是 2007-06-16 3:00pm

我的信息中心



你有5個新訊息

1. [圖書逾期罰款通知](#)
2. [報稅表遞交限期通知](#)
3. [食環署：收到投訴2007-06-16](#)
4. [選舉事務處：請遞交證明文件](#)
5. [運輸署：網上續牌申請成功](#)



我的政府新聞



- [巴士今起加價](#)
- [周一獄局長：活雞不過夜](#)
- [林瑞麟局長：副局長及政治助理](#)



我的政府連結



- [康文署 網上租場](#)
- [大會堂訂票處](#)
- [搜尋持續進修課程](#)
- [圖書館](#)



我的政府服務



- [康文署 --租場](#)
- [大會堂訂票處](#)
- [搜尋持續進修課程](#)
- [圖書館](#)



我的電子文件



- [身份証副本](#)
- [地址證明副本](#)



即時訊息



- ◀ 天氣
- 交通情
- 恆生指數
- 資訊安全警報 ▶



常用工具



- ◀ 交通時間估計
- 薪俸稅計算機
- 匯率兌換
- 英譯中 ▶



MyGov

搜尋

進階搜尋

English

簡体

你好, 李大民先生 :

你上次登入的時間是 2007-06-16 3:00pm

我的信息中心



你有5個新訊息

- [1. 圖書逾期罰款通知](#)
- [2. 報稅表遞交限期通知](#)
- [3. 食環署：收到投訴2008-06-15](#)
- [4. 選舉事務處：請遞交證明文件](#)
- [5. 運輸署:網上續牌申請成功](#)



食環署：收到投訴2008-06-15



寫信 列印 回信 轉寄 刪除



Dear Mr. Lee,

Your complaint on the hygiene of the Shanghai Restaurant at 15, Shan Dong Street, Mong Kok has been received. Please refer to the case # for future reference

Case #: 20080615-125

Date: 2008-06-15

We will send our staff to the place within 3 days to investigate. You can contact us at +852 1234-5678 for enquiry.



我的政府服務



- [康文署 --租場](#)
- [大會當訂票處](#)
- [搜尋持續進修課程](#)
- [圖書館](#)



我的政府新聞



我的政府連結



我的電子文件



即時訊息



常用工具



MyGov | 個人化設定

橫幅



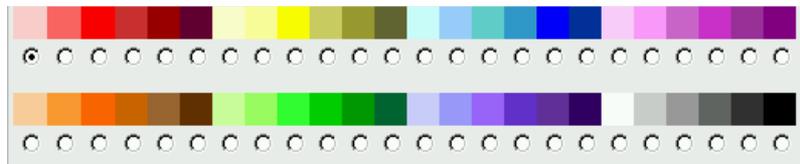
語言

English

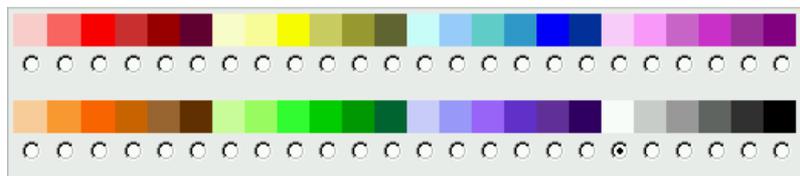
繁體

简体

文字



背景



轉寄

不轉寄

轉寄至 及

取消

存儲



MyGov

你好, 李大民先生 :
你上次登入的時間是 2007-06-16 3:00pm

搜尋

進階搜尋

English

簡体



我的信息中心

V -- X

你有5個新訊息

- 1. [圖書逾期罰款通知](#)
- 2. [報稅表遞交限期通知](#)
- 3. [食環署：收到投訴2008-06-15](#)
- 4. [選舉事務處：請遞交證明文件](#)
- 5. [運輸署：網上續牌申請成功](#)

V

食環署：收到投訴2008-06-15

V -- X

寫信 列印 回信 轉寄 刪除



Dear Mr. Lee,

Your complaint on the hygiene of the Shanghai Restaurant at 15, Shan Dong Street, Mong Kok has been received. Please refer to the case # for future reference

Case #: 20080615-125

Date: 2008-06-15

We will send our staff to the place within 3 days to investigate.
You can contact us at +852 1234-5678 for enquiry.

V

我的政府服務

V -- X

- [康文署 -- 租場](#)
- [大會當訂票處](#)
- [搜尋持續進修課程](#)
- [圖書館](#)

V

我的政府新聞

V -- X

我的政府連結

V -- X

我的電子文件

V -- X

即時訊息

V -- X

常用工具

V -- X



公共專業聯盟

The Professional Commons

電子公民參與



www.procommons.org.hk

專業智慧 · 全民共享
Serving public interest with professional integrity



電子公民參與現況

- 政府反應遲緩
 - 沒有回應公民社會以至整體社會對更大程度參與、互動制定公共政策的訴求
- 問題同樣反映於電子政府的相關決策
 - 政府網站沒有完整的策略，處理的公眾的參與

電子公民參與現況

English 简体中文 聯絡我們

Public Affairs Forum
公共事務論壇

成員名單

主頁

最新消息

論題及摘要

討論室

成員名單

諮詢文件

相關連結

「公共事務論壇」成員名單

姓名	任期	職業組別
歐維康	2006-03-10 - 2008-06-30	法律
歐陽麗紅	2006-03-10 - 2008-06-30	高等教育
歐陽素華	2005-03-10 - 2008-06-30	社會福利
歐陽伯康	2006-03-10 - 2008-06-30	製造業
Benares Vincent Venancio C aka Michael Vincent	2005-05-01 - 2008-06-30	藝術及文化
Bodomo Adams Bonlacher	2005-05-01 - 2008-06-30	高等教育
Bradley Katrina Christine Ferguson	2005-03-10 - 2008-06-30	醫療衛生服務
鮑德禮	2006-03-10 - 2008-06-30	法律
陳俊傑	2005-03-10 - 2008-06-30	資訊科技
陳杏英	2006-03-10 - 2008-06-30	教育
陳顯滙	2005-03-10 - 2008-06-30	建築、都市規劃及測量
陳浩輝	2006-03-10 - 2008-06-30	銀行及金融服務
陳麗斯	2006-03-10 - 2008-06-30	人力資源
陳鴻發	2005-05-01 - 2008-06-30	教育
陳鴻達	2005-03-10 - 2008-06-30	醫療衛生服務
陳祖楹	2005-03-10 - 2008-06-30	法律

「公共事務論壇」由500人組成，成員多具中產背景，其意見的廣泛性和代表性向來備受咎病

政府官員鮮有回應，對論壇意見的重視程度備受質疑

建議方案(1)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 擴大「公共事務論壇」，讓所有市民參與
或
- 設立一個更具民意基礎的議政論壇
- 可參考“Reach”——新加坡政府的「一站式」公眾諮詢及接觸的網站
- 透過「一站式」諮詢網站提供「電子請願」服務

建議方案(2)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 設電子請願渠道/電子投訴/電子申報
 - 個別市民可上載請願課題，其他市民可以參與，可參考英國政府的“Petition to the Prime Minister”（向首相請願）網站
 - 讓市民可以透過電子戶口，舉報公共服務的錯失或行政失當
 - 市民可以透過電子戶口舉報及提供資料
 - 設web 2.0拖移（drag-and-drop）功能
 - 使用者可把公眾參與的電子工具拖移至個人網頁使用

建議方案(3)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 加強市民與負責官員互動
 - 透過網誌、網上電郵或即時通訊等通訊管道，讓市民與負責官員直接互動溝通
- 設公眾資料庫，把已公開的政府文件數碼化
 - 可參考立法會的「個別政策事宜資料庫」



公共專業聯盟

The Professional Commons



數碼隔膜

數碼隔膜現況



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 政府曾委聘港大研究隊伍進行為期一年的研究
 - 提出「綜合數碼共融指數」
- **2007年**再度委聘港大進行另一項研究，探討阻礙弱勢社群更廣泛使用資訊及通訊科技所面對的困難
- 政府建議成立一個專責小組，制定數碼共融的策略及具體措施
- 該專責小組的籌組工作拖延超過一年，至今仍未成立

數碼隔膜現況



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 三大類數碼隔膜
 - 使用機會上的隔膜 (access divide)
 - 應用上的隔膜 (usage divide)
 - 用以提升生活質素上的隔膜 (usage quality divide)
- 六類欠缺接觸資訊及資訊科技機會的人士
 - 最弱勢的群體 - 長者
 - 其次 - 傷殘人士
 - **35至39歲**小學教育程度以下負責料理家務的婦女
 - 單親父母、新來港人士、低收入家庭的孩子

數碼隔膜現況



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 本地數碼弱勢社群應用資訊及通訊科技的問題
 - 長者：「缺乏資訊和通訊科技的知識」、「使用電腦的機會仍然是一個問題」
 - 學生：「公共圖書館的電腦不敷應用」
 - 部份學生「無法負擔互聯網服務月費及軟件開支」，亦有學生「在電腦保養及維修上遇到困難」

建議方案(1)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 開拓提供電子政府服務的新渠道
 - 透過視像電話提供多媒體服務
 - 具顯示屏的電話可作為新的政府服務平台，提供影像及話音
 - 有助長者或低學歷人士藉此渠道使用電子政府服務
 - 透過數碼電視提供電子政府服務
 - 透過數碼廣播提供的互動功能提供電子政府服務
 - 應著手籌備成立政府服務頻道，2012年電視廣播全面數碼化時，可以服務全港市民

建議方案(2)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 開拓戶外「平安鐘」服務
 - 整合全球衛星定位系統(GPS) / 全球移動通訊系統 (GSM) / Wi-Fi定位技術
 - 有助在戶外找尋長者的位置
 - 考慮資助「長者安居服務協會」，向有需要的長者提供設備



註：此插圖來自「長者安居服務協會」

專業智慧·全民共享

Serving public interest with professional integrity

建議方案(3)



公共專業聯盟
The Professional Commons

• 為弱勢學童 免費提供 電腦

1



- 加強目前的「電腦回收計劃」，落實100%學生擁有家中電腦的目標，為7%的小學生及4%的中學生提供電腦(2005年數字)
- 與主要的軟件公司合作，為弱勢學童提供受資助或免費軟件

• 免費接駁互聯網

- 把寬頻月費納入綜合社會援助計劃的資助項目
- 為在職貧窮家庭學童提供寬頻接連及免費電腦
- 延長圖書館電腦室及地區數碼中心的開放時間

建議方案 (4)



公共專業聯盟
The Professional Commons

- 為殘障人士提供適切的措施
 - 政府網站已有照顧視力殘障人士的需要



- 有大字體版面
 - 有關於輔助視障人士的電腦工具的資料
 - 有推廣無障礙網頁的指引
- 政府方面可以成立基金
 - 鼓勵開發數碼無障礙的工具和器材
 - 幫助殘障人士購買工具和器材，使用資訊及通訊科技設施



- 研究報告中英文版可於以下網址下載：
<http://www.procommons.org.hk/chi/index.htm>
- 鳴謝
立法會議員單仲偕辦事處提供資料及協助

謝謝！

註：此報告大部分插圖來自以下網站的免費圖片：<http://www.sxc.hu/>