

公共服務電子化—方便快捷

政府資訊科技總監 辦公室

政府制訂的「數碼21」資訊科技策略，大大加強了香港作為全球首屈一指的數碼城市的地位。該策略的其中一個重點是推行電子政府計劃及其中的旗艦項目——「公共服務電子化」計劃。「公共服務電子化」計劃在政府與市民之間建立互動的公共服務交易平台。

「公共服務電子化」計劃的入門網站，兼備中英文版本，透過可靠穩妥、方便易用的電子平台提供多元化服務。「公共服務電子化」計劃透過以客為本和一站式的創新意念，結合公共及增值商業服務，因而獲得二零零三年世界信息峰會大獎電子政府組別的亞洲最佳電子項目的殊榮，以及二零零一年斯德哥爾摩科技挑戰獎的公共服務及民主制度組別大獎。

這兩個獎項印證了香港作為發展電子政府先驅的競爭優勢，並鞏固香港作為網絡互連世界裏領先數碼城市的形象。兩個獎項亦顯示香港特區政府在推動數碼社會發展方面的努力，已得到國際社會的認同。

世界信息峰會大獎旨在嘉許及表揚在內容、創意及應用方面均具特色的全球最佳電子產品，以及消除全球數碼隔膜。比賽分為八個組別，包括電子學習、電子商業、電子娛樂、電子文化、電子政府、電子衛生、電子科學及電子無障礙。「公共服務電子化」計劃與來自136個國家的800多項參賽計劃競逐電子政府組別的獎項。

斯德哥爾摩科技挑戰獎是享譽國際科技界的重要獎項。二零零一年，來自90個國家超過740項的參賽計劃角逐七個組別的獎項，包括公共服務及民主制度、文化及娛樂、衛生及生活質素、教育、新經濟、環境及地球村。

斯德哥爾摩科技挑戰獎由瑞典斯德哥爾摩市舉辦，旨在消除全球數碼隔膜。斯德哥爾摩市市長 Carl Cederschiold 先生表示，科技挑戰獎在十年內將會成為資訊社會發展領域的「諾貝爾獎」。



享譽全球
的斯德哥爾摩
科技挑戰獎

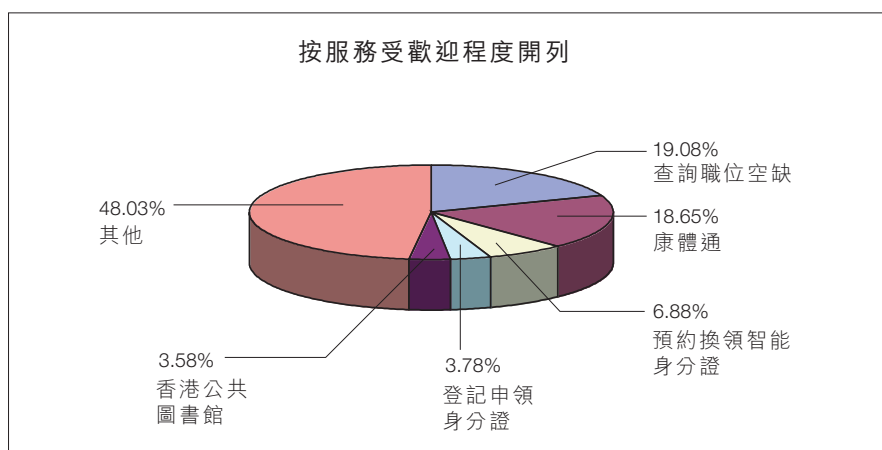
評審團成員對「公共服務電子化」計劃以一個公共和私營機構伙伴合作模式來提供一站式電子公共和商業服務，留下深刻印象。

一站式入門網站為市民提供網上服務

「公共服務電子化」計劃的入門網站(<http://www.esd.gov.hk>)在二零零零年十二月推出，為政府服務開拓廣闊的創新領域和改善空間。網站旨在為市民和商界提供最簡便易用和穩妥的網上服務，以配合他們對公共和商業服務的需求。現時網站的使用十分普及，在二零零三至零四年度透過該網站進行的交易量，較二零零二至零三年度的數目大幅增加57%。

目前有超過50個政府部門/公營機構透過「公共服務電子化」計劃，提供逾180項公共服務。

隨着「公共服務電子化」計劃的推行，政府在提供優質網上服務和公開資料方面的效率和透明度得以大大提高。在眾多受歡迎的服務項目中，以「查詢職位空缺」和「康體通」的使用率最高，分別佔總交易量的19%和18%。此外，「預約換領智能身分證」、「登記申領身分證」和「香港公共圖書館」三項服務亦備受用戶歡迎。



「公共服務電子化」計劃網站各項服務的交易量

除了透過改善公共服務質素，以及使市民更易獲取服務，以切合市民對服務不斷提高的需求外，「公共服務電子化」計劃亦有助推動本港電子商貿的發展。計劃積極鼓勵創意，讓私營承辦商利用同一平台提供增值商業服務，以進一步切合顧客的需要。私營機構的參與帶來新動力，有助推動政府服務精益求精。「公共服務電子化」計劃的「地址更改易」服務是一項以電子方式連結部門的措施，使用者只需填寫一份網上表格，便可一次過向12個政府部門遞交更改地址通知。私營承辦商把這項服務的範圍擴展至包括另外12個商號/慈善機構。目前有更多政府部門和非政府機構被安排參與。此外，準新人亦可透過網站預約註冊結婚日期，並可同時享用其他增值商業服務，包括婚宴筵席資料的互動查詢和婚禮籌劃服務。

「公共服務電子化」計劃讓市民盡享電子政府的好處

「公共服務電子化」計劃網站的設計，是根據市民日常生活的需要來分門別類，突破傳統按政府部門劃分的方式，務求提供更周到的服務。市民和商界更可透過計劃享用下列服務：



視障人士正學習使用「公共服務電子化」計劃提供的服務

優先服務

- 預約遞交結婚通知書：可於結婚通知書遞交期的14天前預約，免卻排隊輪候；
- 預約換領智能身分證：無須排隊領籌，預先選定辦理換領手續的時間和地點；

個人化服務

- 「康體通」：建立個人檔案，縮短預訂康體設施所需的時間；

折扣優惠

- 政府書店及香港統計數據書店：統計刊物的下載版較印刷版的售價便宜25%，部分精選統計及其他政府刊物的印刷版獨家75折發售*；

一站式服務

- 「地址更改易」：市民和企業可一次過通知不同政府部門更改地址；及

即時資料

- 破產個案/強制性清盤個案查冊：無須在櫃台等候，即時在網上獲取所需資料。

未來路向

政府會全力推動發展電子政府，以保持領先地位。政府會深化電子政府計劃，包括「公共服務電子化」計劃，並更着重跨部門業務程序整合、服務質素和成效，從而為客戶和政府帶來更大益處。政府會繼續改善「公共服務電子化」計劃的服務質素，確保服務更方便易用，以切合市民和商界的需要。

* 部分精選統計及其他政府刊物75折發售，優惠期至二零零四年七月底。