

2014 年 4 月 14 日
討論文件

立法會福利事務委員會

為社會福利署的資訊科技發展 重行調配一個常額首長級職位及建立新一代基建

目的

本文件旨在向委員簡述下列兩項建議－

- (a) 永久重行調配一個首席社會工作主任（首長級薪級表第 1 點）的職位擔任社會福利署（下稱「社署」）資訊系統及科技科的主管，職銜為首席社會工作主任（資訊系統及科技），由這首長級人員督導該科；及
- (b) 為社署建立新一代資訊科技基建。

背景

2. 社署十分依賴它的資訊科技基建和不同規模的應用系統，以改善服務、運作效率和成本效益。為此，在制訂和推行部門的資訊科技政策與策略以達到服務目標，以及在監督社署（聘有約 5 600 名員工）的資訊科技發展方面，資訊系統及科技科一直擔當關鍵角色。同時，該科亦協助推動社會福利界在機構管理和服務提供方面使用資訊科技；社會福利界有超過 170 間受資助非政府機構，一直與社署緊密合作，以提供社會福利服務。資訊系統及科技科現時由首席社會工作主任（資訊系統及科技）出任主管，該職位是一個編制以外的首席社會工作主任（首長級薪級表第 1 點）職位，於 2005 年 10 月 14 日開設，暫時填補部門內一個懸空的首席社會工作主任（首長級薪級表第 1 點）常額職位。

3. 社署現有的資訊科技基建設於 2005 年。設施包括數據中心、網絡、檔案伺服器、個人電腦、電郵系統、保安系統及系統管理設施等，支援全港 238 個社署辦事處約 5 600 名人員具效能而有效率的運作。資訊科技基建也利便資訊科技應用系統的開發和日常使用，以滿足社署提供多元化的優質福利服務的業務需要。

理據

(A) 重行調配一個首席社會工作主任的常額職位

首席社會工作主任（資訊系統及科技）編外職位期滿撤銷

4. 首席社會工作主任（資訊系統及科技）編外職位以有時限性質開設，目的是監督「技術基本設施」項目自 2005 年年初推出後的優化和維修保養事宜及「服務使用者資訊系統」項目的發展和推行。該編外職位自 2006 年按年檢討並獲准重新開設，以應付運作需要。

5. 在 2012 年，社署委託了顧問，就「部門資訊科技計劃」進行檢討，當中包括審慎檢視保留資訊系統及科技科內首席社會工作主任（首長級薪級表第 1 點）職位的長遠需要。考慮到社署和社會福利界的資訊科技發展規模日大和資訊科技系統漸趨複雜，顧問建議資訊系統及科技科的主管應繼續由首長級人員持續出任，以便在制訂和推行社署及社會福利界的資訊科技政策、策略、指引和措施方面持續給予高層督導，從而支援推行社會福利服務。

6. 首席社會工作主任（資訊系統及科技）編外職位的重新開設將於 2014 年 10 月 14 日因期滿而撤銷，或於這項永久重行調配職位建議獲立法會財務委員會（下稱「財委會」）批准時撤銷，兩者以較早者為準。

保留首席社會工作主任（資訊系統及科技）職位的需要

制訂資訊科技政策及策略

7. 在提供公共服務時，尤其在社署提供多元化服務以滿足公眾的基本需要方面，使用先進資訊科技至為重要。根據政府資訊科技總監辦公室訂定的指引，資訊系統及科技科需定期檢討和更新部門的資訊科技發展，及制訂相關的資訊科技政策及策略，以配合因福利服務政策及政府整體資訊科技策略的改變而帶來的新工作要求，並滿足公眾對當局在使用先進科技以提供服務方面越來越高的期望。首席社會工作主任（資訊系統及科技）的職位必需屬於首長級，以長遠給予資訊系統及科技科高層督導，從而檢討和制訂資訊科技計劃，以引導相關資訊科技的資源規劃和項目管理。

持續進行的主要資訊科技活動

(a) 社署的資訊科技發展

(i) 資訊科技基建的管理及提升

8. 資訊科技基建提供一個溝通主幹連接社署的資訊系統。資訊科技基建使資訊科技系統得以整合，並為部門 238 個辦事處約 5 600 名使用者提供文字處理、試算表、電郵等的共同辦公環境。為提供可靠的資訊科技基建，以支援社署的日常運作，資訊系統及科技科負責適當及適時提供高價值設施的維修保養，這些設施包括數據中心、網絡、檔案伺服器、個人電腦、電郵系統、保安系統及系統管理設施等。由於現時的資訊科技基建早於 2005 年設立，社署擬在 2017-18 年度建立新一代資訊科技基建，以趕上最新科技，並為推行「部門資訊科技計劃」下的新資訊科技項目鋪路。鑑於資訊科技基建的規模、成本和影響，首長級人員的堅穩督導不可或缺，以便社署的資訊科技基建發展在籌劃、開發、運作至維修保養階段，該人員從更宏觀的角度指導發展，並獲取相應級別同事的協作。

(ii) 應用系統的開發及管理

9. 除基礎建設外，社署一直在行政管理及服務提供方面廣泛應用資訊科技，目前正在使用的應用系統超過 50 個。資訊系統及科技科負責監察管理和優化這些應用系統，而這些應用系統具有個別的精密設計，用者眾多。例如，「服務使用者資訊系統」是一個以服務使用者為本、以工作流程為主導、自動化的個案管理系統，在超過 140 個辦事處有 2700 名員工運用這系統為超過 76 000 名服務使用者提供服務(不包括社會保障受助人)。「服務使用者資訊系統」需要持續優化，以利用新科技推行新的政策措施和改善系統的效率及效能。

10. 資訊系統及科技科亦要持續開發新的應用系統，以應付社署不斷轉變的工作需要，並推行政府的資訊科技政策及措施。未來三年，已選定開發和推行六個新的應用系統，包括重整社署內聯網、為部門的資訊管理設立中央數據儲存庫、推行電子通訊平台以優化社署與津助及資助福利服務機構之間的互動等。由於所有新的資訊科技項目及系統優化對部門的資訊科技基建、系統保安及服務質素的提升帶有深遠的影響，為確保這些系統能在不同辦事處地點妥善及穩定地運作，供數目龐大的使用者採用，由首長級人員督導這些系統的開發和管理至為重要。

(b) 社會福利界的資訊科技發展

11. 為了指導和監察福利界的資訊科技發展，社署自 2001 年成立了「社會福利界資訊科技聯合委員會」，由社會福利署署長擔任主席，委員包括社會福利界及資訊科技界人士。「社會福利界資訊科技聯合委員會」負責制訂資訊科技策略，為社會福利界訂定資訊科技的方向和發展。鑑於資訊科技迅速進展，福利界必需持續檢討資訊科技策略，以趕上資訊科技發展的最新進度。於 2013 年 4 月已完成了一次資訊科技策略的檢討，為社會福利界在未來五年的資訊科技發展制訂了總共 13 項建議。這些建議旨在提升非政府機構的資訊科技能力、提高資助資訊科技項目的靈活性、優化數據安全性和無障礙網頁，以及讓非政府機構在資訊科技發展和管理方面共享資源和經驗。首席社會工作主任(資訊系統及科技)負責監督推行該資訊科技

策略，以及督導制定便利措施。

12. 「社會福利發展基金」於 2010 年 1 月推出，共 10 億元，透過獎券基金為非政府機構提供財政資源作包括發展資訊科技項目等之用，以優化機構的行政及服務。資訊系統及科技科負責審批資訊科技項目的撥款申請，並監察獲批項目的推行直至項目完結。截至 2014 年 4 月，非政府機構運用「社會福利發展基金」開發或優化了超過 400 項資訊科技項目，所涉總額約為 1 億 5 千萬元。首席社會工作主任（資訊系統及科技）需要督導和管理每個獲批的資訊科技項目，尤其需要處理非政府機構在推行項目期間所提出的特別要求或關注事宜，以確保公帑得以善用。

(c) 資訊科技辦事處的管理

13. 首席社會工作主任（資訊系統及科技）由總社會工作主任及高級系統經理輔助。總社會工作主任及高級系統經理分別監督事務組及科技管理組，這兩個專責組別約有 60 名社會工作、資訊科技和文書職系人員。

14. 鑑於社署及社會福利界的資訊科技發展範圍廣泛且日趨複雜，高價值資訊科技基建及關鍵任務應用系統涉及的連帶影響，以及監督各項主要資訊科技措施所需的運作經驗，社署認為由一名在推行社會福利服務方面經驗豐富、透徹了解社會福利界需要的人員擔任首席社會工作主任職位，長遠來說對資訊系統及科技科暢順運作和為公眾提供優質服務至為重要。由於資訊科技是社署實踐服務理念和機構使命的策略工具，因此需要永久由首席社會工作主任（資訊系統及科技）提供首長級領導，以便從更宏觀的角度訂定適當方向，並長久維持與內部和外界人士的有效溝通，從而指導上文第 7 至 13 段所述的各項工作。擬議開設的首席社會工作主任（資訊系統及科技）職責說明載列於附件 1。現有及建議的社署首長級人員組織圖載列於附件 2。

其他曾考慮的方案

15. 社署曾審慎研究能否在總部物色一名現任科主管，由其兼任擬議首席社會工作主任（資訊系統及科技）的職務。鑑於各個社會福利服務範圍擴展迅速，所有現任科主管已全身投入各自的職務，即與安老服務、家庭及兒童福利服務、康復及醫務社會服務、青年及感化服務、社會保障及津貼事宜相關的職務。因此，上述方案並不可行。

(B) 建立新一代資訊科技基建

建立新資訊科技基建的需要

16. 現時的資訊科技基建運作至今已有九年，部分產品組件將會過時。例如，用以連接社署辦事處和數據中心的網絡設備的支援將於 2016 年 10 月完結，而微軟也會由 2017 年 10 月起不再支援 **SharePoint Server 2007** 文件管理及分享軟件。因此，社署將不能在支援日期完結後為關鍵的網絡設備購買所需的維修保養服務，也無法得到軟件的保安修補程式。維修保養目前資訊科技基建的老化硬件及軟件愈趨昂貴和困難。再者，如欠缺適當和專業支援，系統的可靠程度也將會降低。為確保產品能獲供應商的持續支援，實有必要更換已經過時的產品。

17. 此外，現時的資訊科技基建的設定未能支援快速安裝保安修補程式、磁碟的全面加密等，以應付資訊保安需要。如果未能及時安裝保安修補程式，電腦受新型病毒感染的機會將會增加。一旦現時的數據中心發生災難情況，數據檔案將需要在後備數據中心復原，設備經適當配置及測試後，用戶才可再次使用有關電腦系統。在目前的設定下，整個復原程序需要長達 72 小時。只有提升目前的基建設施，方可提高資訊科技基建的保安及服務能力。

18. 鑑於以上所述，在 2012 年 6 月制訂的「部門資訊科技計劃」內，「建立新一代資訊科技基建」（下稱「計劃」）被定為最優先推行的資訊科技項目。計劃旨在更換老化的硬件和軟件，利用新科技改善系統效率及效能，並為新資訊科技應用系統的發展鋪路，以配合部門新的及不斷改變的業務需要。

19. 由於建議的資訊科技基建規模龐大，內容複雜，社署遂委託顧問於 2012 年 10 月至 2013 年 9 月期間就新資訊科技基建進行技術研究，以設計整體系統架構和詳細界定符合業務需要的功能。該技術研究就計劃建議了 19 個項目（**附件 3**），以改善系統效率和效能及資訊科技保安。這些項目主要集中改善系統基建設施，利用先進的數據中心設計、中央儲存及數據儲存庫，採用雲端運算和虛擬化科技，設立安全的電子通訊平台，以及提升保安管理以防止數據遺失等。

預期效益

20. 新的資訊科技基建將有以下的效益－

- (a) 進一步改善新系統架構下資訊科技基建的快速恢復能力與穩定性。一旦在災難情況下發生系統故障，系統也能更快地在八小時或以下復原；
- (b) 善用電腦資源，並透過提升新網絡的擴充能力、效率和容量，以便有空間擴展服務範圍和服務容量；
- (c) 透過建構堅實的基礎，並採用雲端基建設施等相關科技，為推行新的資訊科技項目提供更靈活和可擴充的開放平台；
- (d) 透過設立中央數據儲存庫基建設施，以促進有系統和以實證為本的數據及影響分析，從而更好規劃服務和推展政策；
- (e) 有助推行電子通訊，讓社署透過電子方式，加強與五百多個社福界津助及資助服務提供者互動；以及
- (f) 透過現代中央數據儲存及備份科技，配合高性能數據加密方案，確保個人資料獲高度保護。

節省的成本及減免的開支

21. 我們預計建議更換的資訊科技基建將每年節省 37,967,000 元，當中包括－

- (a) 由 2015-16 年度起，可變現節省的 23,786,000 元。這筆款項是現有資訊科技基礎設施的硬件及軟件維修保養、通訊線路、系統支援服務、設施管理及消耗品的每年經常開支。節省的款項會回撥以支付新資訊科技基建的部分經常開支；
- (b) 理論上每年可節省的 13,250,000 元員工開支，包括：
 - (i) 由 2015-16 年度起，透過減省現有資訊科技基礎設施所需支援人手而節省的 3,003,000 元。節省的人手將重新調配至支援新的資訊科技基建；
 - (ii) 由 2017-18 年度起，在整個部門推行新的管理資訊系統（此管理資訊系統可在其後裝設於新的資訊科技基建內的中央數據儲存庫）將節省的 10,247,000 元。利用該中央數據儲存庫進行數據及影響分析，理論上將減省從個別應用系統、辦事處統計數字及個案檔案搜索資料所需的人手。然而，減省的人手零散，無法透過刪減職位或調配有關人員至其他服務而減省；以及
- (c) 由 2017-18 年度起因採用雲端運算科技而減免 931,000 元用於新伺服器及相關維修保養的開支。

22. 透過在新的資訊科技基建中採用雲端運算科技，要購買的伺服器數目預計由 137 個減至 70 個，因此推行計劃亦將可減免 13,212,000 元的非經常開支。

推行時間表

23. 如委員無異議，且其後獲立法會財委會通過，預計計劃最早可於 2014 年 7 月開展，主要工作的暫定完成日期如下－

工作	暫定 完成日期
(a) 為推行新的資訊科技基建進行招標	2015年7月
(b) 開發和配置新的資訊科技基建	2017年3月
(c) 為新的資訊科技基建進行用戶驗收 測試	2017年5月
(d) 新的資訊科技基建正式運作	2017年7月

對財政的影響

(A) 重行調配一個首席社會工作主任的常額職位

24. 按薪級中點估計的年薪開支計算，這項建議不會為政府帶來額外開支，詳情如下—

職位	按薪級中點 估計的年薪開支 (元)	職位數目
首席社會工作主任 (資訊系統及科技)	1,465,200	1
減去 油尖旺區 福利專員 ¹	1,465,200	1
總額	0	0

¹社會福利服務透過社署的地區福利辦事處規劃和提供，每區福利辦事處由一名首席社會工作主任（首長薪級第1點）領導。過去多年，社署一直推行不少提高效率節流措施。作出這些改變之前，當局參考社會及人口特徵、每區的社會福利服務需求及管理範圍（包括每區福利辦事處監督的服務單位數目），就地區架構進行檢討。這檢討的其中一項建議是將油尖旺區福利辦事處與九龍城區福利辦事處合併，以組成新的九龍城及油尖旺區福利辦事處。此建議於2005年10月推行。檢討的成果就是全港現行十一個地區福利辦事處。進行上述合併後，騰出了一個首席社會工作主任職位，該職位目前是由資訊系統及科技科內開設的一個首席社會工作主任（首長薪級第1點）編外職位所暫時填補。

一個首席社會工作主任職位的每年平均員工開支總額(包括薪金和員工附帶福利開支)為 2,017,000 元。建議將油尖旺區福利辦事處的首席社會工作主任職位重行調配至資訊系統及科技科，不會帶來任何淨增開支，這項建議也不會增加非首長級支援人員數目。

(B) 建立新一代資訊科技基建

非經常開支

25. 根據技術研究，我們估計於 2014-15 至 2017-18 年度的四年間推行計劃，將涉及的非經常開支為 175,767,000 元。非經常開支的分項數字載列於**附件 4**。

26. 計劃亦涉及於 2014-15 至 2017-18 年度推行計劃期間 15,037,000 元的額外非經常員工開支，這開支乃是籌劃、協調和推行計劃的社會工作及資訊科技職系人員共 140 個人工作月。社署將會透過內部調配以承擔有關開支。

經常開支

27. 按 2013 年價格計算，新的資訊科技基建在維修保養及支援方面的預算經常開支將為每年 53,697,000 元，上文第 21(a) 段所述的現有資訊科技基建停用後所得的可變現節省款項將用作抵銷其中的 23,786,000 元。餘下的 29,911,000 元全年所需開支將由社署運用現有資源支付。此外，每年亦須支付 3,003,000 元經常員工開支，為新的資訊科技基建提供持續支援。有關資源將會按上文第 21(b)(i) 段所述，由現有資訊科技基建設施所節省的支援人手中重新調配。

徵詢意見

28. 請委員就上述兩項建議提出意見。如委員無異議，我們計劃於 2014 年 5 月向立法會人事編制小組委員會提交開設一個首席社會工作主任（資訊系統及科技）常額職位的建議，並於 2014 年 6 月把這兩項建議提交財委會。

社會福利署
2014年4月

擬議的首席社會工作主任（資訊系統及科技）職責說明

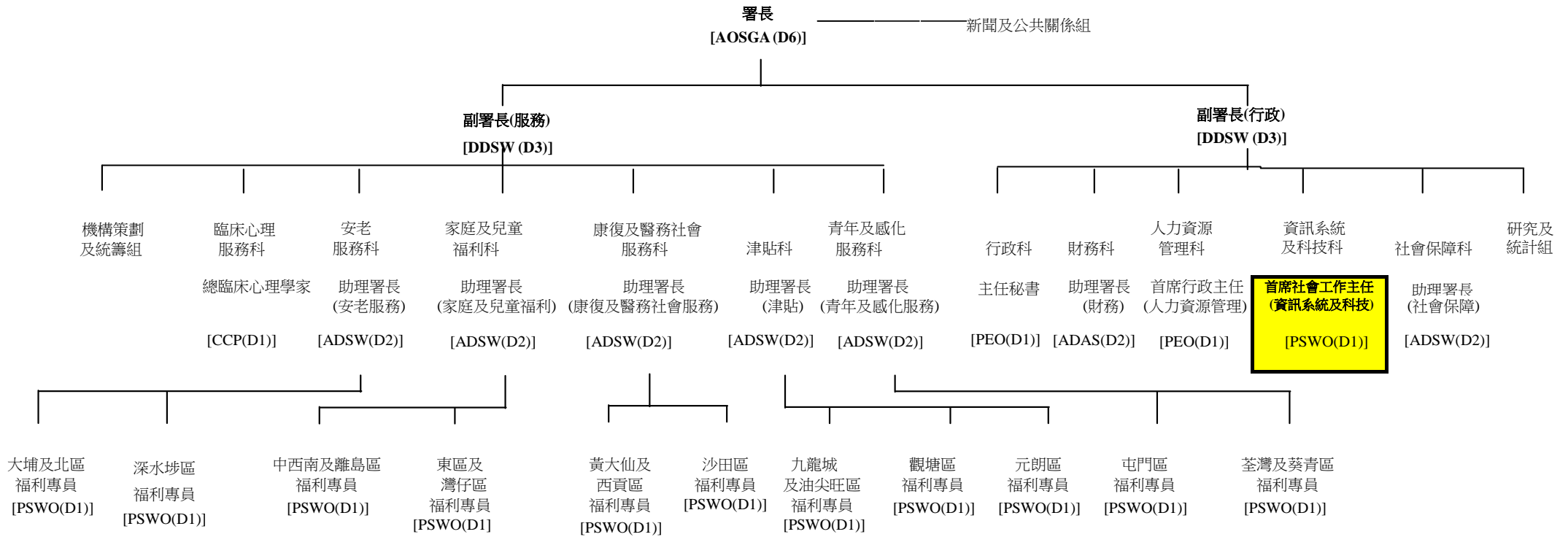
職級 ： 首席社會工作主任（首長級薪級第 1 點）

直屬上司 ： 社會福利署副署長（行政）

主要職務及職責：

- (1) 協助制訂社會福利署（下稱「社署」）的資訊科技政策、指引及長遠資訊科技策略，並推動社會福利界使用資訊科技。
- (2) 督導和監督社署資訊科技基建及所有應用系統的開發、推行、管理及重新發展事宜。
- (3) 協助監察社會福利界資訊科技策略的推行，並支援由社署署長擔任主席的社會福利界資訊科技聯合委員會的工作。
- (4) 協助社署資訊科技督導委員會的運作。
- (5) 管理和控制社署的資訊科技開支預算。
- (6) 評估社署人員的資訊科技培訓需要，並制訂所需的培訓計劃和支援。
- (7) 監督資訊系統及科技科的運作。

現有及建議的社會福利署首長級人員組織圖



圖例

- AOSGA - 首長級甲級政務官
- DDSW - 社會福利署副署長
- ADSW - 社會福利署助理署長

- ADAS - 會計事務助理署長
- PEO - 首席行政主任
- PSWO - 首席社會工作主任

於 2014 年 10 月 14 日撤銷的編外職位 / 擬開設的常額職位

建立新一代資訊科技基建下 建議的項目

1. 成立新的數據中心
2. 設立網絡基建
3. 推行企業資訊科技基建設施及中央系統基建設施
4. 推行檔案伺服器及備份
5. 提升電郵
6. 推行電子通訊
7. 設立中央數據儲存庫基建設施
8. 提升身分管理系統
9. 提升桌面操作系統
10. 推行虛擬桌面基建設施
11. 推行桌面保安方案
12. 推行流動資訊處理
13. 推行企業系統管理
14. 推行求助台
15. 推行資訊保安及事件管理
16. 推行數據遺失保護
17. 推行網上應用系統防火牆及數據庫活動監察
18. 推行網絡存取控制
19. 設立網絡基建設施管治

建立新一代資訊科技基建的非經常開支分項

開支	目的	金額 (\$'000)
(a) 硬件	購置電腦硬件，包括個人電腦、伺服器、儲存系統、保安裝置、備份及復原設備。	54,746
(b) 軟件	購置系統軟件，包括操作系統、虛擬系統軟件、流動裝置管理系統軟件、中央數據儲存庫、企業系統管理軟件、備份及復原軟件。	34,443
(c) 通訊網絡	購置網絡設備及為連接兩個數據中心和社署各服務單位安裝通訊線路的相關服務。	24,445
(d) 推行	向外間服務承辦商購置推行服務，包括系統分析和設計、開發和安裝新的資訊科技基建。	33,064
(e) 合約僱員	聘請技術合約僱員，就系統開發及推行提供項目管理服務。	13,090
(f) 應急費用	上述開支項目的10%。	15,979
總額：		175,767