

書面質詢

回歸初期，特區政府成立電子政府工作研究小組，研究制訂本澳電子政務的未來發展策略，並於 2004 年啟動 E-Macau，2009 年推出“ePass”（e 辦事）服務。此後，相繼推出《電子政務發展綱領》與《電子政務發展整體規劃》，從宏觀層面推動電子政務發展。與此同時，當局歷年的施政報告均把推動電子政務發展作為公共行政領域的施政措施之一。然而，時至今日，電子政務發展仍基本停留在規劃層面，具體應用尤其是公共服務全程電子化建設方面仍是成效不彰。

當局在《電子政務整體規劃 2015-2019》中指出，從不同國家或地區的經驗看，電子政務的發展必然與該國或地區不同階段的公共行政改革，以至整體施政規劃相緊扣¹。然而，需要指出的是，傳統的“自上而下”以政府為中心的電子政務設計都是從政府自身的角度和利益出發的，未能充分、全盤考慮不同地區和不同階層的公民需求和期望，以持續增進社會公共利益²。當局曾表示，過去 10 多年進展是有的，但未必符合社會要求，當中存在未能完全針對流程、服務性質不同作出相應設計及法律配套，以及人員培訓上未能完全整合³。

此外，當局在《2017 年施政報告》中指出，按照《2015 年-2019 年電子政務整體規劃》部署，2016 年完成首階段 45 項中的 18 項涉及零售、餐飲、餐廳、仲介人等範圍的行政准照/牌照的優化，2017 年將優化首階段跟進部署中的其餘 27 項，並開發查詢牌照申請進度的電子平台，讓申請人可以查詢審批進度訊息⁴。需要強調的是，發展電子政務不僅僅是政府訊息公佈、進度流程查詢電子化的工具，更重要的是，透過電子政務發展提高行政效率、降低行政成本，以及提升部門間的運作協調與服務質量等。

為此，本人提出下列質詢：

¹ 《電子政務整體規劃 2015-2019》（確定文本）

² 曾麗紅、杜 選，《“以公民為中心”的電子政務服務—尋求公平與效率的平衡》，原載於《學術論壇》2014 年第 6 期（總第 281 期），2014 年 6 月 10 日出版。

³ 市民日報“行政法務範疇施政方針答問撮要”（2016 年 11 月 23 日）


⁴ 《二零一七年財政年度施政報告》P140、P151.

一、行政公職局於 2011 年完成職能重組，並下設電子政務廳。但有意見指出，特區政府電子政務仍然較鄰近地區滯後，主要在電子政務上沒有統一的規劃，部門各有各做⁵。鑒於電子政務的發展是一項整體性的工作，因此，請問當局，如何構建科學的電子政務組織管理體系，統籌規劃、協調、部署電子政務發展，避免重複建設？

二、當局日前表示，早稻田大學針對 65 個國家地區作的電子政務發展作出評審，澳門去年排 36 位，最新報告排 32 位。電子政務五年規劃推出後，該大學就報告的技術發展及治理機制內容，將澳門特區與排前位的城市列為一組，評定該規劃符合發展方向⁶。需要指出的是，電子政務的核心在於公眾使用，如何提高用戶體驗和滿意度為當局推進電子政務的重要目標之一。同時，電子政務發展水平受到亦許多因素的影響，電子政務發展水準較高，並不意味著公民的使用率和企業的滿意度較高⁷。因此，請問當局，如何以居民需求為導向，不斷完善本澳電子政務建設與運行，令所提供的公共服務項目更加貼近社會所需？

三、當局曾表示，在推動內部行政管理及公共服務電子化時仍須關注各相關方的不同需求，才能取得各方的支持，持續發展⁸。因此，請問當局，如何在電子政務設計、開發和實施階段，了解和落實公眾對電子政務的需求與期望，逐步建立電子政務項目結果與成效評估機制，適時調整《電子政務整體規劃 2015-2019》的相關項目，及時滿足使用者的需求，促進公共服務項目改善？

澳門特別行政區立法會議員



何 潤 生

二零一六年十二月十九日

⁵ 市民日報“市民轟電子政務滯後各自為政”（2016 年 11 月 8 日）

⁶ 澳門日報“陳司：電子政務急起直追”（2016 年 11 月 23 日）

⁷ 馬亮，《城市政府网站的使用率与满意度：两岸三地的比較研究》，原載於《电子政务 E-GOVERNMENT》2014 年第四期（總第 136 期）。

⁸ 《電子政務整體規劃 2015-2019》（確定文本）P10。