



關於立法會何潤生議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 1160/E908/V/GPAL/2016 號函轉來何潤生議員於 2016 年 12 月 19 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 12 月 29 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 《2015 年－2019 年澳門特區電子政務整體規劃》（下稱“整體規劃”）從整體發展的角度，訂定了特區未來五年電子政務發展的目標、原則和策略，以及在電子政務範疇將開展的工作。“整體規劃”以服務和協作為導向，結合統籌和協作機制，協調不同部門跟進及落實各項規劃工作。

為有效落實“整體規劃”的各項工作，特區政府建立相應的統籌協調機制，包括於各部門內設立由領導、技術單位主管及人員、以及相關業務單位人員的工作小組，負責按“整體規劃”的要求，推進部門自身管理和服務的優化及電子化，並發揮跨部門溝通協作的功能。另外，“公共行政改革統籌委員會”將對涉及行政程序與公共服務的優化及電子化等跨部門合作事宜，加強統籌、協作及跟進的功能。

2. 電子政務作為優化部門運作及服務效率的重要手段，“整體規劃”緊扣服務導向原則，為市民提供便利的電子化公共服務。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

例如，針對跨部門服務流程方面，特區政府 2016 年完成了首階段 45 項中的 18 項跨部門“行政准照／牌照”程序的優化工作，並推出供市民查詢申請進度的平台，以及完成編制服務指南，讓申請者更容易查閱資訊，2017 年將優化另外 27 項涉及酒店、娛樂場所、衛生護理等範圍的行政牌照。同時，逐步完善涉及登記公證服務電子化的便民措施，包括擴大“登記公證服務辦理進度查詢”系統、構建“結婚登記網上服務”系統、優化“登記公證網上服務平台”的功能並推廣各公共部門使用，以及構建“登記公證服務模擬計費”系統等。

在公共服務全程電子化方面，特區政府已要求各部門優先針對使用率高及市民較關注的公共服務制定電子化的計劃，以便按時完成有關工作，持續逐步推出更多的電子化服務，為市民提供更多優質和便捷的公共服務。

另外，在安全的個人化服務方面，特區政府已於 2016 年實現統一管理開考的全程電子化，讓市民透過“政府服務登入帳戶”，利用專題網頁及手機應用程式進行報名並查閱相關進度，為投考者提供安全的個人化服務。未來，特區政府會在統一管理開考的個人化電子服務實踐的經驗上，把“政府服務登入帳戶”作為取得特區政府提供的所有個人化服務的統一登入方式，以完善公共服務的個人化及電子化。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

而為了整合資源，減少重複開發，全面配合上述的工作，特區政府依“整體規劃”的部署，集中開發通用平台及系統，並完成“公共服務管理平台”和“電子文件和紙張文件統一管理及交換平台”首階段的開發，讓部門可於單一的平台檢視和追蹤內部文件，尤其是涉及跨部門的文件流轉，優化行政管理及運作；同時，讓市民可透過網頁、手機流動裝置等多種渠道，查閱和申請不同部門提供的服務資訊，以及追蹤相關申請進度。

此外，在內部管理方面，已優化“公務人員管理及服務平台”的功能，就人力資源、人員需求、培訓需求、評核及兼任等資料作整合，加強內部管理效率，現已有 30 個部門使用及試用。

3. 特區政府在推進電子政務發展同時，亦會重視成效評估。自 2011 年開始，特區政府便參加由日本早稻田大學發起的全球電子化政府年度評比，通過參評以了解自身電子政務發展水平並借鑑外地經驗，以持續深化及完善特區的電子政務發展。

為了進一步使特區政府的電子政務能朝着正確方向持續發展，特區政府已委託研究機構，配合社會善治的施政目標，並按照電子政務整體規劃的工作內容，為評估特區電子政務的整體發展水平開展制定評估指標的研究工作。未來特區政府將繼續完善有關評估機制，並針對電子政務項目的



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

成效評審開展工作，進一步推動特區電子政務向健康及有序的方向發展。

行政公職局局長

A handwritten signature in black ink, appearing to read '高炳坤'.

高炳坤

2017年1月24日