



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

關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2022 年 8 月 18 日第 814/E612/VII/GPAL/2022 號公函轉來施家倫議員於 2022 年 8 月 12 日提出，行政長官辦公室於 2022 年 8 月 19 日收到之書面質詢，答覆如下：

關於政府資訊中心對市民提出涉及跨部門事項的處理，中心在接到市民意見或投訴後，按既定程序進行立案、轉介權限部門、接收權限部門答覆，以及將相關回覆轉達市民。按照第 41/GM/94 號批示附件第 6 點規定，權限部門於 30 天內回覆中心。而中心設有服務承諾，包括由正式立案日起計 6 個工作天內，將市民的投訴和建議轉交權限部門；於 3 個工作天內經電話及於 6 個工作天內以書面，向市民轉達部門的回覆。2021 年，中心向市民轉達權限部門答覆共計 3,034 次，服務承諾達標率為 99.9%。

關於數據共享平台，特區政府專用的雲計算中心於 2019 年投入運作，中心內部署了數據資源平台，並制定了相關操作指引，為各部門之間數據的共享提供統一工具和規範，有利打破過往“數據孤島”困局，減低各部門系統的重複建設。平台亦對政府的數據資源進行了分類，逐步形成完整的目錄，方便各部門運用平台共享數據，以及發展更多安全可靠的數字政府應用。

現時，“澳門公共服務一戶通”已利用共通性管理系統的技術，致力打造便民便商的統一服務平台。目前“一戶通”用戶已逾 39 萬，可提供逾 140 項公共服務。特區政府將持續集中資源發展“高頻使用”、“市民有感”的電子服務，透過部門數據互聯互通，實現跨平台資訊整合及流程優化升



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

級，為市民推出更多便捷的電子化服務。

局長 高炳坤