



書面質詢

隨著資訊技術的飛速發展，市民對電子科技的使用率越來越高，對政府現代信息服務的需求也相應提升。據統計，截至今年10月，本澳互聯網用戶達299,223人，然而，當局雖相繼推出《電子政務發展綱領（2005-2009）》及《2013-2014年電子政務發展規劃》等，但許多市民在申辦政府手續時仍存在諸多不便。雖然部分公共部門推出一些網上申辦服務，但總體而言，網上申辦服務只屬少數，許多手續仍需市民親身到相關部門辦理。市民不但要忍受奔波勞碌之苦，亦要多次排隊輪候及重複填寫申請資料，增加前線公職人員的工作量。據統計，本澳今年底已有32,791名公務員，明年更預計招聘人員2,581人，公務員隊伍日益臃腫的同時，市民卻未見其工作效率顯著提升。

此外，政府部門間的溝通同樣存在行政程序繁瑣的問題。對市民而言，政府只有一個，但由於跨部門間難以進行大量數據共享及互联互通，其行政效率及便民性大為降低。事實上，近年不少地區如內地政府憑藉電子政務的發展優勢，以管理智慧化為目標，通過協調整合部門資源以及數據共享方式，對數以百計的社區事務實現了“一口式”服務。所謂“一口式”服務，即“一口受理、內部協辦”的服務流程：把所有對居民辦理的行政事務集中在一個視窗全天候受理，其中即時辦理的事項當場在視窗辦結；需辦理時限的事項給予辦理時限承諾單，在承諾時限內辦結後在同一窗口回覆。有關經驗值得認真參考借鑒。

建立網絡資訊公開平台、健全網上申辦服務、“一口式”服務等，體現電子政務的發展作為行政體系現代化的一個方向，更獲得普遍好評。因此，特區政府如何在實踐中有效運用現代科技手段，發揮電子政務優勢，是達到精簡程序，節約人力資源，實現科學施政理念的重要途徑。

為此，本人提出以下質詢：

■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第 國際商業中心 21 樓 2104 室
Rua do Dr. Rodrigo de Faria, 21, 21.º andar, Centro Comercial Internacional, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2875 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖
Rua do Comendante João de Deus, 358, Edifício "Vale Verde", Macau.
電話 / Tel.: (853) 2842 3999 傳真 / Fax: (853) 2842 3777

■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街 182R/S 宏開大廈第二層地下 D 舖
Rua do Comendante João de Deus, 182R/S, Edifício "Terra Brava", Macau.
電話 / Tel.: (853) 2826 2306 傳真 / Fax: (853) 2823 3409

■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第 國際商業中心 21 樓 2101 室
Rua do Dr. Rodrigo de Faria, 21, 21.º andar, Centro Comercial Internacional, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門逸仙橋舊書工街 30 號
Rua Direita do antigo Largo, Nº 30, Ilhas, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2862 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街 2 15 號地下 B 舖
Rua do Almada, 2, 15, 1.º andar, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2893 9203 傳真 / Fax: (853) 2893 9206

■ 東北區服務處

澳門疊拉：前地 26 號葡園花園地下 AA 座
Praça da Vinte e Seis, Nº 26, 1.º andar, Jardim da Árvore, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

■ 三盞燈服務處

澳門飛能便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V
Rua do Ferreiro, 23, 2.º andar, Torre B do Edifício "A1C/V", Macau.
電話 / Tel.: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308



1. 現時政府的電子政務工作似乎仍停留在單向發放信息階段，坊間不少聲音希望當局能朝政府與市民雙向互動的方式出發，如將更多公共服務進行網上電子化申辦，建立中央招聘網上報名系統，積極推廣各部門與郵政局合作，發揮其電子通知服務的最大效用等等，當局怎樣認真思考以上建議？
2. 當局是否有科學評估現時整體電子政務工作的績效，如《2013-2014年電子政務發展規劃》是否達到預期目標？“e辦事”電子服務推出至今已有5年，但目前僅有6個部門7項服務加入到其電子服務列表，該系統至今使用情況如何？當局計劃未來如何整合各部門的資訊，並研究將跨部門的一站式服務提升為“一口式”服務？
3. 在部門政務溝通方面，當局為推動內部管理與決策電子化而全面使用電子公文收發系統(eDocX)，該系統運作至今成效如何？當局曾於今年4月表示正進行“政府數據交換體系”的研究，為日後跨部門數據共享創造條件。請問目前有關研究工作的進展程度如何？何時能夠全部完成？

澳門特別行政區立法議員

宋碧琪

2014年12月17日

■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心21樓2104室
Avenida do Dr. Rodrigo de Sá, Nº 21, 1.º andar, Centro de Negócios, 1.ª Avenida, 21.º Andar, 21.º Andar, Macau
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽人馬路358號威龍花園O舖
Avenida da Amadora, Nº 358, Edifício do Parque Verde, Macau
電話 / Tel.: (853) 2842 3999 傳真 / Fax: (853) 2842 3777

■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街182號S公開大廈第二座地下D舖
Rua da Conselheira, Nº 182, Edifício S, Torre B, 2.º andar, Macau
電話 / Tel.: (853) 2826 2306 傳真 / Fax: (853) 2823 3409

■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心21樓2101室
Avenida do Dr. Rodrigo de Sá, Nº 21, 1.º andar, Centro de Negócios, 1.ª Avenida, 21.º Andar, 21.º Andar, Macau
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門氹仔雞籠灣第五街30號
Rua da Ilha da Galpão, Nº 30, Ilha da Galpão, Macau
電話 / Tel.: (853) 2882 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街216號地下B舖
Rua da Armadora, Nº 216, 1.º andar, Macau
電話 / Tel.: (853) 2893 9203 傳真 / Fax: (853) 2893 9206

■ 東北區服務處

澳門疊拓士前地26號南澳花園地下AA座
Praça do Venâncio de Moraes, Nº 26, Nam Dá Galpão, Parque Verde, AA, Macau
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

■ 三盞燈服務處

澳門飛能便度街23號金樂人樓2座B樓A10/V
Rua de Fátima, Moradia Perla, Nº 23, Nam Dá Galpão, AA, Macau
電話 / Tel.: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308