



## 關於立法會關翠杏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第940/E721/V/GPAL/2015號函轉來關翠杏議員於2015年10月26日提出，行政長官辦公室於2015年10月30日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府一直重視推動公共服務電子化，至今，已有200多項對外公共服務實現不同程度的電子化，如網上預約、網上申請、網上查詢處理進度、繳付費用、活動報名和收取郵政電子訊息等。然而，有關工作仍需配合社會發展持續加大力度。

為配合特區政府全面落實“建設世界旅遊休閒中心”的發展定位，以精兵簡政的策略逐步實現社會善治的目標，特區政府從整體發展角度，制訂了《2015年—2019年澳門特區電子政務整體規劃》(下稱《電子政務整體規劃》)。有關規劃以“服務、協作”為導向，規劃和部署未來電子政務的工作，包括促進內部行政管理、公共服務、政策諮詢、資訊安全等方面的優化和電子化，結合不同電子平台的應用和相關部門的協力，達致整體提升政府績效和服務質素。

2. 現時，各公共部門已盡可能以便利使用者搜尋相關資訊的角度上載資訊，但基於客觀原因，例如須顯示具有權限實



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

體簽署的正式文件等，而須以掃描方式上載。

未來特區政府將按《電子政務整體規劃》，以推動政策討論的目標研究信息公開的政策，並訂定公開資料的準則標準。

3. 為便利市民取得政府服務及資訊，特區政府將按《電子政務整體規劃》，構建“電子文件和紙張文件統一管理及交換平台”，實現文件的統一管理，同時，結合“公共服務管理平台”的構建，讓各部門可以依據公共服務的常用程度，與民生及經濟密切相關性作優先次序，逐步將更多一站式服務放在平台上，以推進公共服務從查詢手續、提出申請、處理申請、進度通知到結果發出的整個過程，作出優化及全程電子化，以減少市民在獲取服務過程中下載填寫和親臨遞交等的不便。

此外，還將繼續推動透過多渠道提供服務，包括擴大自助服務機的應用，以及進一步推動各公共部門構建更多的流動應用程式和有效應用社交媒體，讓使用者能夠通過不同渠道，取得電子公共服務和相關資訊。

4. 針對統一帳戶獲取服務的問題，按《電子政務整體規劃》，特區政府將會重新構建政府入口網站，以服務及重要資訊為導向加強資訊搜尋功能，同時，研究統一登入、個人帳戶、二次認證等機制，方便市民透過政府入口網站，獲取更安全更優質的個人化服務和政府資訊。





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

行政公職局局長

A handwritten signature in black ink, reading '高炳坤'.

---

高炳坤

2015年12月15日