

## 書面質詢

隨著經濟社會發展，居民對政府服務的要求不斷上升，面對公共事務漸趨複雜化，政府的電子化、資訊化趨勢也日益顯著。雖然現時澳門特區政府提供二百餘項電子化服務<sup>1</sup>，但只包括電子預約、網上申請及網上查詢處理進度等項目，對社會大眾的服務能力依然較低，與居民需求尚存在差距。

公共行政系統與時俱進是政府治理的要求，同時亦是社會大眾的呼聲。自2001年4月成立電子政府跨部門小組以來，本澳電子政務經過多年的發展，雖然取得一定的成效。但是，由於缺乏長期系統規劃，跨部門間的公共服務項目較少。另外，澳葡政府時期遺留問題與特區政府成立後衍生出的新問題，導致政府職能定位不夠明晰，存在政府橫向職能部門之間職責交叉、重疊問題<sup>2</sup>，不少涉及民生、經濟發展的事項，如現時食肆牌照的申請，須經過民政總署、衛生局、土地工務局、消防局及環境保護局等多個部門、提交多份資料才能辦理，勢必耗費公共行政資源與居民的時間、精力，最終影響公共部門的服務質量與效率。

電子政務並非一個將政府服務直接搬到互聯網就了事的形象工程，而是推動傳統的政府職能改革的重要手段和基礎。因此，特區政府須理順行政職能，藉電子政務促進政務公共服務流程再造，切實改進管理方式，提高行政效率，降低行政成本，真正做到讓居民、企業“少跑腿”，紮實推進“一站式”服務型政府的建設目標。

為此，本人提出下列質詢：

一、公共行政系統與時俱進、公共服務電子化持續發展是特區政府施政的有力支撐，同時亦是社會大眾的普遍訴求。行政長官在發表2016年施政報告時指出，政府已制定《2015年-2019年澳門特區電子政務整體規劃》，同時，就“行政准照/牌照”的跨部門程序進行分析優化<sup>3</sup>。當局強調，該規劃以“服務和協作”為導

<sup>1</sup> 澳門特區行政公職局對225/V/2015書面質詢回覆（2015年4月21日）、澳門日報“電子政務規劃三季公佈”（2015年5月20日）

<sup>2</sup> 根據《澳門特區政府公共行政改革研究報告》p20。（2009年11月）相關內容整理所得。

<sup>3</sup> 《二零一六年財政年度施政報告》“特區政府二零一六年的施政重點”p24.

向，採取“由上而下，由內向外”的方式，優化業務流程及內部管理的行政程序，推動資源共用，節省資源；同時加強跨部門合作，推出更多電子化措施，藉以提升行政效率，優化業務流程，為市民提供優質服務<sup>4</sup>。因此，請問當局，如何藉電子政務促進政務行政流程再造，提升辦事效率，使電子政務與政府業務在相互協調下持續發展？提高行政效能與公共服務能力，促進政府職能轉變與管理創新？

二、當局在《二零一六年財政年度施政方針》中表示，積極推動電子政務；建立電子平台<sup>5</sup>。當局曾指出，已完成“政府數據交換體系”研究<sup>6</sup>。因此，請問當局如何加強電子政務的頂層設計和統籌協調，圍繞簡化行政程序、降低行政成本、加強跨部門間的互聯互通、協同應用、資訊共用，為電子政務發展創造良好條件？

三、當局在《二零一六年財政年度施政報告》中指出，完善電子政務的法規及安全管理<sup>7</sup>。因此，請問在完善相關法律法規和標準規範方面有何具體構想？

澳門特別行政區立法會議員



何 潤 生

二零一五年十二月二十三日

<sup>4</sup> 澳門特區政府新聞局“共同完善電子政務整體規劃”（2015年7月16日）、《二零一六年財政年度施政方針》“行政法務範疇”p42-43.

<sup>5</sup> 《二零一六年財政年度施政方針》“行政法務範疇”p42-43.

<sup>6</sup> 澳門日報“電子政務規劃三季公佈”（2015年5月20日）

<sup>7</sup> 《二零一六年財政年度施政報告》“行政法務範疇”p174.