



## 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 928/E706/VI/GPAL/2018 號函轉來何潤生議員於 2018 年 8 月 27 日提出，行政長官辦公室於 2018 年 9 月 4 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府一直致力推動電子政務的發展，着力從服務流程優化、公共服務電子化、開發及整合各通用電子管理平台及網絡基建，並結合法律規範配套及電子資訊技術的應用，進一步為市民提供更便捷的公共服務。

行政公職局高度重視審計署公佈的《電子政務的規劃及執行》報告，會虛心接受報告所發現的問題及所提出的建議。關於審計過程搜集電子政務資料的問題，由於相關文件的年期較久及眾多，且有一定的複雜性及關聯性，故過程需時查找、核實和整理。為配合內部管理的優化，本局認同在文件管理上需作出完善。

2. 特區政府在發展電子政務的初期，着重規劃項目的策略性及方向性，未有訂立確切的工作時間表。經檢討有關工作執行過程中出現的問題，採取改善措施，包括強化本局職能，明確在電子政務發展的研究、統籌及支援等職責，並經深入研究及諮詢各部門的意見，公佈《2015 年—2019 年澳門特區電子政務整體規劃》，作為導向特區政府電子政務全面有序發展的總體綱領，通過構建通用電子化管理平台、制訂法律和標準、完善網絡基建，逐步推進服務流程的優化，以及公共服務和政府內部管理的電子化，並明確各項工作的規劃及時間表。



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

為有效落實上述電子政務整體規劃，建立了統籌機制，尤其針對優化跨部門工作流程及服務電子化，採取設立專責小組、指定協調人員，以及人員之間的知識分享及培訓等方式，加強不同層級人員共同推進電子政務的發展。

3. 電子政務五年整體規劃各項工作正有序開展，在統籌、跟進及完善機制的推動下，預計 2018 年底項目執行率將達 86%，至 2019 年底可達 95% 以上，而仍未完成的工作項目亦將接近完成。

當中，在流程優化及服務電子化方面，2018 年底將累計完成 55 項跨部門“行政准照／牌照”程序的優化工作，並提供相關行政准照的服務指南，讓市民可透過網頁及流動應用程式查閱服務的申請手續及進度等相關資訊。

本局聯同身份證明局和法務局，就刑事紀錄證明、商業登記證明及物業登記證明等證明文件推出便民方案，鼓勵部門採用，現約有 40 項跨部門服務透過此證明文件優化方案達至一站式服務，減省申請者走訪不同部門辦理證明文件的次數和時間。

各部門按自身的電子化計劃，逐步推進公共服務電子化的相關工作，現已有 160 多項公共服務實現不同程度的電子化，進一步便利市民。

為配合個人化電子服務發展的趨勢，正積極推進電子政務相關法律配套的工作，本年內會完成規範統一帳戶及服務平台的行政法規，以便市民日後透過統一及安全的帳戶獲取不同部門的



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

服務及接收資訊。隨着相應法律配套及其他基礎設施的逐步完備，預計將會推出更多電子化的服務。此外，部分部門的服務預約及遠程取籌服務，亦會計劃整合在手機應用程式及網站，以方便服務使用者集中地獲取。

未來，電子政務會朝着個人化服務的方向發展，特區政府將通過法律、業務優化和技術的配套，推動有關工作。2019年會檢討電子政務整體規劃各項工作的執行成效，並結合第三方市民滿意度調查，了解市民對電子政務的發展現況及政府服務的期望和要求，為制定2020年至2024年澳門特別行政區智慧政務發展規劃，提供重要的科學參考。

行政公職局代局長

馮若儀

2018年9月26日