



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

施逸、許治煒

2023年1月5日

冀進一步優化“一戶通”功能

電子政務作為特區政府重要的施政目標，近年來都不斷進行優化，其中，去年推出“一戶通 2.0”，為市民提供 165 項功能和服務，助力市民便捷使用公共服務，成效值得肯定。綜觀疫情之下，市民對於電子政務的需求逐步提升，社會都期望“一戶通”能夠不斷優化，以擴大使用範圍，為此，建議如下：

1. 重視長者、身心障礙群體的使用體驗，持續優化“一戶通”無障版的使用體驗，提高使用群體的包容性，讓特殊群體有平等使用的機會，或效法香港為特定群體推出“無障礙流動應用程式手冊”，就無障礙環境訂立指引，加入使用屏幕閱讀功能，供視障人士使用。定期開辦學習工作坊，推動長者、身心障礙群體使用“一戶通”，構建“一戶通”及電子政務的無障礙應用環境，享受公共服務電子化帶來的便捷。
2. 目前，雖然政府設有“一站式”發牌制度，或成立公司服務，但仍然未能夠達到只需走一次的成效，當中主要因為相關程序始終未能簡化。為此，建議政府要對症下藥，加快法律修訂，真正解決跨部門資料互通，進一步提升便民、便商服務體驗。
3. 上月中曾出現因阿里雲香港數據中心突然故障，造成政府部門網頁、傳媒、多個外賣 App 癱瘓，嚴重影響用戶使用。冀當局除要持續優化對網絡安全事件做好應急預案之外，也要加快建設雲計算中心，強化伺服器、電子系統、數據及設備的管理，做好數據的安全維護。