



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



澳門特別行政區
黑沙環新街52號
政府綜合服務大樓三樓
社區服務諮詢委員會
戴祖義召集人 台啟

來函編號
Sua referência

來函日期
Sua comunicação de

發函編號
Nossa referência

澳門郵政信箱463號
C. Postal 463 - Macau

022/CCSCZN/2020

2020-03-11

公函2004280002/CEAP

2020-04-28

事由：
Assunto

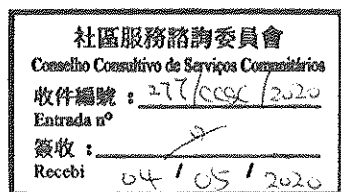
有關轉介北區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆

戴祖義召集人：

就 貴委員會於2020年3月11日透過第022/CCSCZN/2020號公函，轉介北區社區服務諮詢委員會陳智榮委員提出的意見（個案編號01/T-ZN/2020），現本局附上相關回覆，詳見附件。

順頌

台祺



局長

高炳坤

附件：有關轉介北區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆
025/CEAP/OFI/2020



有關轉介北區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆

就 貴委員會於 2020 年 3 月 11 日透過第 022/CCSCZN/2020 號公函，轉介北區社區服務諮詢委員會陳智榮委員提出“構建以市民為中心的共享型公共服務”的意見（個案編號 01/T-ZN/2020），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

特區政府一直致力提升公共服務質素，通過加強跨部門協作及簡化跨部門流程，整合各部門的服務和資訊，向市民提供便捷的服務，逐步實現簡政便民的服務型政府。

2019 年 1 月推出了“澳門公共服務一戶通”帳戶及手機應用程式，市民可以透過統一電子帳戶，於統一的網站平台或手機應用程式，取得特區政府的服務資訊、申請電子化的服務、接收個人化的訊息通知，以及查詢申請進度等。

目前，特區政府正以“清晰、簡化、便捷”的原則，進一步推動公共服務流程的重整，統籌各部門梳理和標準化服務程序，運用可共用文件或資料，減少重覆提交紙質文件，簡化服務申請手續。將會優先選取環繞人生歷程及企業經營相關的服務手續作為優化對象，對部門服務流程進行梳理及規範化。

同時，將會構建及持續完善統一服務平台，透過統一帳戶，不同級別身分識別及電子支付方式，將線上及線下提共服務的程序整合，推動各部門更多服務實現“一網”、“一窗”的服務模式，方便市民。

在突發信息發放方面，近年特區政府着力完善統一發放及應急管理工作。2018 年 6 月開始，已在政府入口網站增加發佈各部



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

門有關公共服務突發信息的功能，讓部門能在政府入口網站及時發佈相關資訊，而市民亦能於統一位置獲悉公共部門在特殊期間所提供的服務及運作情況。

因應新型冠狀病毒肺炎，2020年，特區政府會總結經驗，持續完善公共部門的應急管理機制和資訊發佈渠道，通過加強內部溝通協作，進一步發揮政府入口網站及統一帳戶手機應用程式等統一電子發佈平台的作用，讓社會及時知悉政府的整體安排。