



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

陳智榮

2023 年 1 月 5 日

便民所便、服務為先，深層次推動“一戶通”發展

當今時代電子政務的重要已毋庸置疑，近年政府以“一戶通”為著力點持續推動及深化電子政務建設，開設電子政務相關法律法規的修訂工作，及打造“一件事”的集成化服務，截至 2022 年 10 月，“一戶通”開戶人數已超過 41.8 萬人，約佔本澳人口八成使用，當中青年為最常使用的群體。根據近日“澳門青年對電子政務的意見調查”的結果顯示，儘管普遍對“一戶通”的發展滿意，但青年表示服務覆蓋面不足、資訊更新緩慢和未能一站式在線完成服務是對電子政務發展最不滿意的三個方面。為此提出三點建議：

1. **持續推進電子政務“一站式”發展：**建議“一戶通”和其他類型的電子服務上，推動更多一站式服務上線，以一窗通系統為最高目標，打破服務固有的部門壁壘，例如參照浙江省政府“浙里辦”電子政務小程序“一件事一次辦”服務專欄，在“一戶通”增設一站式服務專窗，為出生、死亡、結婚、失業等提供一站式聯動服務，一個頁面為市民一次解決需求。
2. **廣泛增加電子政務覆蓋率：**因應電子資料互通的特性，建議透過電子化、標準化現時通用的政府專用表格，並在政府網站推出“智慧填表”功能。市民可透過“一戶通”帳戶，調動個人資訊令系統可按照表格欄位一鍵填入資料，減省填寫時間，令公共服務的便利程度提升，達到便民、便商、利民的效果。
3. **靈活整合現存政務 APP：**建議政府持續推進以“一戶通”帳戶作為連接不同部門電子化公共服務的窗口，實現“一網一戶”、“單窗口”的電子政務發展目標，逐步解決“一部門 / 多帳號”的歷史問題，藉此理順公共服務，令市民辦理公共服務時真正實現資料互聯互通。