



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

2020年3月5日

構建以市民為中心的共享型公共服務

新冠病毒疫情期間，為減少接觸，避免感染，社會開始大量嘗試線上工作及服務方式，尤其以線上教育及線上圖書館資源尤為突出，對市民、學生等在家學習與進修方面有一定正面作用，成效值得評價，政府服務亦有小部分應用線上公佈及預約，以便市民使用，但由於法律及技術問題，未能發揮更大作用。新冠病毒在全球更進一步傳播，環球經濟活動恐怕持續低迷，澳門作為小而精的城市，應率先應用新技術以適應未來電子化、數據化的公共服務和社會協同模式。

在此建議政府構建以市民為中心的共享、包容性的公共服務模式：

1. 以市民需求為導向提供一站式電子服務平台，打破常用的行政架構的職權歸屬分級而設置的網上申請，而改為按照市民熱門和常用的公共服務以便利性設置服務，無須市民需要進入不同網站填寫不同表格方能達成申請，如牌照/准照、各類證明文件等；
2. 以共享性為核心的知識提供平台，整合現有線上教學、圖書館、博物館等各類型資訊網站，建設以全民學習和提升競爭力為核心的知識提供平台，以便市民能隨時獲得優質教育資源，緩解因家庭差異和缺乏資訊而導致的公平問題；
3. 以社交媒體和地理資訊系統(GIS)為基礎，提升突發公共事件管理、資訊公佈和闢謠效率，澳門在此已有技術和意識的準備，自“天鴿”風災至本次新冠病毒疫情期間，政府乃至民間均多次使用各種地圖軟件在社交媒體上公佈各種資訊，政府應整合資訊應用社交媒體和地理資訊系統，在各種突發公共事件發生時幫助分析相關對應的巨量資料、音頻、圖像等，向公眾適時公佈處理方式、區域事件、官方建議等資訊。