



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
北區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

001/CCSCZN/OFI/2023

2023-01-10

0023/SAFP-CEAP/OFI/2023

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2023年1月10日透過第001/CCSCZN/OFI/2023號公函，轉介北區社區服務諮詢委員會曾錦培委員、陳智榮委員、施逸委員及許治煒委員提出的三個個案 (01/T-ZN/2023、02/T-ZN/2023、03/T-ZN/2023)，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三個個案的回覆



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

0023/SAFP-CEAP/OFI/2023
附件

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 2023 年 1 月 10 透過第 001/CCSCZN/OFI/2023 號公函，轉介北區社區服務諮詢委員會曾錦培委員提出“擴展及優化“一戶通”是發展的趨勢”的意見（個案編號 01/T-ZN/2023），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

“澳門公共服務一戶通”自 2022 年全面升級後，增加更多重視用家使用體驗的功能，持續提升穩定性和實用性，並向市民提供不同領域的個人化服務。目前，“一戶通”已提供約 180 項服務，涵蓋社會福利、求職就業、交通出行、醫療衛生、教育文康、營商創業、登記證明及生活繳費等各領域。

特區政府相信持續以開放的態度聽取不同單位的意見，均有助於不斷提升公共服務的質素，行政公職局由衷感謝委員會的寶貴建議，會將優化建議作記錄，並會與衛生局和其他部門溝通，探討將具條件的服務項目納入“一戶通”。此外，會按照電子政務的發展策略，思考及研究更多可行的便捷途徑，發展更多高頻使用、市民有感的電子服務，令“一戶通”具有可持續發展的能力。



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 2023 年 1 月 10 日透過第 001/CCSCZN/OFI/2023 號公函，轉介北區社區服務諮詢委員會陳智榮委員提出“便民所便、服務為先，深層次推動“一戶通”發展”的意見（個案編號 02/T-ZN/2023），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

特區政府持續深化電子政務發展，不斷地推出多項便民電子服務。尤其“一戶通”推出全新升級版本後，各部門在發展服務應用時，可按一系列已訂立的規範標準，包括以規範化的格式填寫、上傳輸入方式、統一呈現模式及共通組件，供部門更具效能發展更多高頻有感的個人化服務，及按需要加入“一戶通”；而市民在使用上因應部分需要填寫的資料已作預填，大大減少市民重複填寫資料及提交文件數量。目前，“一戶通”已提供約 180 項服務。

2023 年，特區政府將在“一戶通”基礎上，選取與生命周期相關，原本由多個部門分散提供的服務，“打包”成“出生一件事”、“結婚一件事”等集成化服務，市民透過“一個申請”即能辦妥一系列服務，大幅減省辦事時間與跑動次數。

另外，特區政府亦會持續檢視和梳理部門熱門及社會有普遍需要的手機應用程式，按部有序將具條件整合的資訊和服務，透過數據對接整合至“一戶通”，不斷提升用戶體驗。



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

0023/SAFP-CEAP/OFI/2023
附件

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 2023 年 1 月 10 日透過第 001/CCSCZN/OFI/2023 號公函，轉介北區社區服務諮詢委員會施逸、許治煒委員提出“冀進一步優化“一戶通”功能”的意見（個案編號 03/T-ZN/2023），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

特區政府深化推進電子政務，完成多項建設，為電子政務持續發展，尤其“一戶通”提供重要支持。

其中，特區政府因應長者和弱勢社群群體的需要，“一戶通”早已實現了網上開戶，市民只需利用流動電話進行面容識別，便能足不出戶開立“一戶通”，為市民提供更便利的開戶程序。同時優化了登入方式，讓使用者利用手機的面容識別或手勢解鎖登入“一戶通”，代替輸入一戶通用戶名稱及密碼，藉此方便經常忘記密碼的長者使用。

“一戶通”2.0 亦繼續保留了受長者歡迎的簡易版，簡易版介面較簡單，使用者可調大使用介面的圖示和字體，亦可自行設置服務圖示的擺放順序，讓長者使用更順心方便。簡易版亦新增多項無障礙友善功能，包括加入深色版和讀屏功能，令到對屏幕光亮敏感，又或者有視力障礙的人士都可操作“一戶通”。於“電子卡包”中加入的頤老卡、殘疾評估登記證，可更方便相關常用群體在有需要時出示。

至於便利商企服務電子化推動工作，特區政府將於 2023 年優先針對市政署 20 多項行政准照申請和續期，作出流程梳理及簡化，並透過開發全新的商事服務平台，以專門的電子服務入口，更集中及快捷地提供相關服務。目前相關部門正就上述工作開展調研，按計劃會於本年內有序推出有關服務。

特區政府在不斷完善電子服務質量同時，亦會致力提升公共服務的網



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

0023/SAFP-CEAP/OFI/2023
附件

絡安全防護和應對水平，透過已於 2019 年投入運作特區政府專有雲計算中心的基礎建設，以集中管理方式提供網絡、服務器、數據貯存及管理平台等，提供安全穩定的網絡資源和基礎運行環境，專門及獨立地供各部門使用，以及發展不同電子服務及智慧應用，包括“一戶通”平台的運作。

而就近期發生的阿里雲故障事件，“一戶通”並無受其影響，針對公共服務的日常運作，雲計算中心相關平台已配備網絡安全系統，實行安全管理制度，並設有專業團隊進行 7x24 系統監控，確保電子系統及數據能在一個安全、穩定的環境下運作。

此外，特區政府近年公佈的一系列法律和相關規範文件，包括第 13/2019 號法律《網絡安全法》、《網絡安全—管理基準規範》和《網絡安全—事故預警、應對及通報規範》，以及《網絡安全風險評估規範》，供各部門可按相應指引有效維持網絡系統管理的日常運作，以及面對網絡安全事故所採取合適的應對程序，以便各部門按規範開展工作。