



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

離島區社區服務諮詢委員會

議程前發言

梁俊傑

2023年2月7日

深化特區政府電子政務建設

近年，特區政府投放了大量公共資源推動和深化電子政務建設。截至 2023 年 1 月，“一戶通”開戶人數已超過 43.5 萬人，覆蓋全澳超過八成人口。線上辦理在生證明、辦理旅行證件等服務更備受市民歡迎，“一戶通”的出現逐步改變了市民辦理政府事務的方式。

在未來繼續深化特區電子政務建設上，本人提出兩點建議：

1. 在政府網站和“一戶通”增設對話機械人（ChatBot），增強與市民的互動。近期，人工智能聊天機械人“ChatGPT”在全球掀起討論熱潮，它能與真實用戶深入交流不同領域的內容，可預計這將成為未來世代獲取資訊的一個重要途徑。政府在電子政務上要加快布局，參照新加坡政府經驗，利用 AI 技術提取用戶提問的關鍵詞，以對話機械人回答用戶常見的政府手續。

2. 盡快解決現存“多個部門、多個帳號”的歷史問題，實現“一網一戶”的電子政務發展目標。以最近推出的“大腸癌篩查計劃”為例，除了要求居民填寫身份證編號外，還要求居民填寫金卡訊息，未能做到資訊的真正互聯互通。政府應該要督促部門理順公共服務，發揮“一戶通”單窗口的作用，應透過身分證編號或一戶通帳號一站式享有政府服務，避免居民擁有太多部門帳號造成混亂。