



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
中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

030/SAFP-CEAP/OFI/2022

事由：
Assunto 有關轉介中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2022年2月15日透過第012/CCSCZC/OFI/2022號公函，轉介中區社區服務諮詢委員會五位委員提出的五份意見（如下表），現本局附上相關回覆，詳見附件。

個案編號	委員	提出之意見
02/T-ZC/2022	區穎晞	對電子政務的建議
03/T-ZC/2022	朱愛莉	關注電子政務一體化發展
04/T-ZC/2022	胡杏珊	普法宣傳一戶通 便捷便民更輕鬆
05/T-ZC/2022	曾家樺	冀一戶通與公民教育功能相結合
06/T-ZC/2022	戴嘉萍	加快推進優化一戶通，提升用戶使用體驗

順頌

台祺

局長 高炳坤

Peng Kuan KOU
Assinatura digital
2022.03.15
15:31:44 +0800

附件：有關轉介中區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆



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

0030/SAFP-CEAP/OFI/2022
附件



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

0030/SAFP-CEAP/OFI/2022

附件



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

0030/SAFP-CEAP/OFI/2022

附件



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

0030/SAFP-CEAP/OFI/2022

附件



有關轉介中區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆

就 貴委員會於2022年2月15日透過第012/CCSCZC/OFI/2022號公函，轉介中區社區服務諮詢委員會戴嘉萍委員提出“加快推進優化一戶通，提升用戶使用體驗”的意見（個案編號06/T-ZC/2022），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

“澳門公共服務一戶通”持續向市民提供集中的電子服務和統一的政府資訊，透過部門共同協作推進，“一戶通”無論办理流程、覆蓋年齡層面、提供服務類型已逐漸變得更為簡便及全面。

隨著“一戶通”普及使用，特區政府將以用戶體驗為核心，結合個人化應用設計，打造“我的公共及個人服務一戶通”，並在本年推出“一戶通”2.0，讓市民更為便捷地使用。

新版本透過標準的呈現模式，整合現時分散在各部門網站或手機應用程式的政府重要資訊到一戶通的“我的資訊”功能，尤其政府突發信息通知、民防消息及天氣消息等；另外，進一步發展高頻使用、市民有感的電子服務，透過部門數據互聯互通，實現跨平台資訊整合的特性，再對流程進行優化，使更多服務事項可通過一戶通辦理。

特區政府向來關注長者及弱勢社群的使用需求，採取便利措施，例如推出“一戶通”簡易版，提供更大圖示字體和簡潔清晰的分類頁面，方便長者更易操作辦理政府服務；“電子卡包”內涵蓋長者日常使用的卡證（如頤老卡），減省長者外出攜帶實體卡證。

此外，制訂《一戶通服務應用流程設計準則》等相關標準規範文件，供部門開發服務應用時有所依循，按包括無障礙界面設計的要求在一戶通提供相關服務。而“一戶通”2.0推出後，亦會按部就班新增無障礙版，有關的設計及功能亦照顧到視障人士的需要，強化不同群體的使用體驗。