



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

施逸

2024年8月1日

優化本澳電子政務服務建議

近年本澳電子政務發展迅速，特區政府積極發展「一戶通」、「商社通」和「公務通」三個電子政務平台，有效提升行政效率，為提供更好的電子服務體驗，結合時代發展所需，現提出優化建議如下：

1. 與各大社團或公眾建立恆常性工作坊及講解會，定期開辦學習工作坊，推動社團辦事人員、長者、特殊群體使用「一戶通」或「商社通」，建議在APP或網頁中的意見反映欄目建立即時客服平台，向不同群體在初期使用電子政務時減少學習成本，提升服務體驗。
2. 冀加快將電子政務有序延伸至橫琴深合區，如在交通、金融、稅務、醫療、教育等方面，在網頁版及手機使用介面上可創立橫琴專區，實現數據互聯互通，便利澳門居民於橫琴生活和發展。
3. 有社團工作人員反映，初試「商社通」時需要一段自我適應的學習期，在串聯其他部門使用服務時出現漏洞，經查詢「商社通」職員時回覆需找到相應部門維修有關漏洞方可正常使用，建議相關部門在推動與「商社通」聯動時，要完善內部測試和定期維護，做好網安工作及預案，減少集中式系統崩潰導致電子政務受到影響。