



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

014/CCSCZC/OFI/2024

2024-01-10

014/SAFP-CEAP/OFI/2024

事由： 有關轉介中區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆
Assunto

戴祖義召集人：

就 貴 委 員 會 於 2024 年 1 月 10 日 透 過 第 014/CCSCZC/OFI/2024 號公函，轉介中區社區服務諮詢委員會黃萬濱委員提出“持續優化在生證明的办理流程”的意見（個案編號 01/T-ZC/2024），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

特區政府一直有關顧長者群體的需要，積極聆聽社會意見，持續完善政府網上電子服務和資訊內容，其中“一戶通”配備的簡易版，提供更大圖示字體和簡潔清晰的分類頁面，方便長者更易地操作完成政府服務辦理。

其中，“在生證明”網上辦理服務，透過手機進行簡單活體動作，如簡單點頭、眨眼便可確定身份，其操作過程已十分簡便。而因應不同用戶群體的需要，特區政府已針對性進行推廣工作，當中亦得到本澳多個社團及社服機構的全力配合和支援，協助推動開戶和應用，除透過參與各團體活動講解一戶通的使用，還為社團工作人員提供培訓，利用社團的力量，輔助有需要尋求幫忙



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

頁編號
Pág. n.º 2
公函編號
Of. n.º 014/SAFP-
日期：CEAP/OFI/2024
請見電子簽名上所載的日期
Data Vide a data da assinatura
electrónica

的會員尤以長者學懂使用。

此外，市民在辦理電子服務過程遇到困難，亦可到特區政府轄下各市民服務中心，讓工作人員協助市民辦理所需服務。以“在生證明”為例，行政公職局亦在申請期內，彈性調撥人手到場協助及指導在場市民辦理；此外，亦與澳門生產力暨科技轉移中心持續合辦“一戶通與您”普及工作坊，透過導師與學員互動、演示和影片分享，介紹了“一戶通”的基本應用，從而讓更多不同層面的市民都能享受到電子服務的便利。

行政公職局由衷感謝委員會的寶貴建議，並已將委員會的意見作出記錄，以便與相關部門共同溝通，檢視及優化現時服務功能提供模式的更可行方案，貼近用戶使用需要。

順頌
台祺

副局長 陳子健