



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

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

戴嘉萍

2022年2月9日

加快推進優化「一戶通」，提升用戶使用體驗

為推動特區政府電子政務的發展，實現電子帳戶、電子平台統一化的目標，特區政府在2019年開始推出「一戶通」。「一戶通」推行至今超過三年，但功能性不足，系統不穩情況常有出現，令市民對於電子政務系統的實際感受與預期有所落差。為此，本人提出三點建議：

1. 定期調研和收集「一戶通」用戶意見，優化功能設計，提升使用體驗。現時「一戶通」的層級設計仍過於簡單，功能性不夠，大部分公共服務仍未能在「一戶通」上直接申請，當局應多做調研，將現時較多人使用的公共服務，分階段優先加入到「一戶通」，減少線下輪候，同時也可以考慮將政府發佈的資訊放到「一戶通」，豐富「一戶通」的內容。
2. 提升「一戶通」系統穩定性，加強對軟硬件的維護工作，多進行多方位壓力測試，另一方面持續提高網絡安全能力，以應對新的保安風險，制定應急預案，建立一套完善的後備方案，提高居民對系統的信心。
3. 加大對長者和弱勢群體使用「一戶通」的支援，在應用程式系統上應當兼備放大文字或將文字轉為語音等讀屏功能，優化不同群體用戶的使用體驗。