

## 書面質詢

回歸初期，特區政府成立電子政府工作研究小組，開始研究制定本澳電子政務的未來發展策略，在 2004 年啟動 E-Macau、2009 年推出“ePass”（e 辦事）服務；此後，相繼推出《電子政務發展綱領》與《電子政務發展整體規劃》，從宏觀層面推動電子政務發展。與此同時，當局在歷年的施政報告中均把推動電子政務發展作公共行政領域的施政措施之一。然而，自當局推行電子政務以來的十多年間，電子政務發展仍基本停留在規劃層面，具體應用尤其是公共服務全程電子化建設方面成效不彰。

事實上，在現時澳門特區政府提供二百多項電子化服務中，多數僅是關於電子預約、網上申請及網上查詢處理進度等服務項目。如當局在多年前推出的“ePass”服務平台，至今只提供為數不多幾項服務。此外，由於缺乏長期系統規劃，跨部門間的公共服務項目較少，與居民實際需求尚存差距。以現時相關牌照的申請為例，除民署外，還須經過衛生、工務、消防及環保等多個職能部門，行政程序繁複致審批效率緩慢，且現時一些個人證明文件仍須到相關部門現場辦理，未能實現全程電子化。有居民反映，曾用兩年時間亦未能成功完成一間藥房牌照的申請，以致白白繳交兩年租金，損失慘重。由於當局所提供的與居民息息相關業務的全程電子化、智能化程度不高，勢必耗費公共行政資源與居民時間、精力，最終影響公共部門的服務質量與效率，使推進電子政務以提升行政效率這一方針淪成“口號”，更為關鍵的是政府的管理能力和服務水平並沒有藉電子政務的推行得到有效提升。

當局曾表示，為配合大數據應用及智慧城市建設，將全力推進電子政務的整體發展，就與涉及民生息息相關的跨部門程序進行優化，推動一站式服務的深化發展<sup>1</sup>。在此需要強調的是，發展電子政務不僅僅是政府資訊公佈、進度流程查詢電子化的工具，而是更需要透過電子政務發展提高行政效率、降低行政成本，以及提升部門間運作協調與服務質量。

---


<sup>1</sup> 澳門日報“陳海帆：配合大數據推電子政務”（2017 年 11 月 6 日）

為此，本人提出以下質詢，

一、當局《2018年施政報告》中指出，優化多項與經濟民生相關的跨部門程序，增加全程電子化的項目，完善“一站式服務”，為居民提供更加優質便捷的公共服務。因此，請問當局，如何以本澳居民需求為導向，不斷完善本澳電子政務建設與運行，使公共服務項目更加貼近居民所需？尤其是，藉電子政務促進政務行政流程再造，促進部門間的資料呼喚，提升辦事效率，簡化行政審批環節和程式，降低行政成本？

二、電子政務的建設不能僅從考慮政府內部辦公需求角度推進。參考鄰近地區的電子政務發展可見，對涉及經濟民生及與居民息息相關的政府服務的電子化程度，社會各界普遍寄予較高的關注，因此，請問當局，如何要求各部門優先針對居民關注度較高的公共服務實施全程電子化，及時滿足使用者的需求，促進公共服務項目改善？例如，優化“政府服務登入賬戶”，作為居民取得行政當局服務的統一登入方式，完善公共服務的個人電子化，提升電子政務的公共服務水平，令居民“足不出戶”就可辦理各類公共服務？

澳門特別行政區立法會議員



何 潤 生

二零一八年一月二十六日