

# 書面質詢

區錦新議員

## 關於一戶通通知信件僅得一截的書面質詢

公共服務一戶通是澳門特區政府推行電子政務的一個重要項目，讓登錄了一戶通的市民可以在網上獲得多樣的公共服務。本來，這個構思是不錯的。反正增加更多的服務途徑或增加更多求取服務途徑，對市民來說總是好事。只是，近日卻有市民反映，由於一戶通的服務未臻完善，結果反而令市民增加了不便，甚至廢時失事。

一位市民由於在內地讀書，為了方便收取某一政府部門的回覆，特意申請了一戶通，希望透過一戶通來收取相關部門的通知信函。某一天，他在內地收到一戶通上的通知，收到一封函件，內容是對其申請的事項提出質疑，要求解釋。於是，他偷空回到澳門到相關部門解釋。卻發現原來在該部門發給他的信件中，還指定需要若干份由內地學校發出之證明書。但由於他透過一戶通所收到的通知，僅得一截，而非信件全文。所以只看到要求解釋，卻看不到指定要提交的幾份文件。本來，特意回來作解釋，亦可順道向校方申請了文件，以便持文件回來呈交及進行解釋，一次完成所須的工作。可是，由於一戶通所轉達的函件並不完整，變成人已回到澳門才知悉缺了指定文件，又要遠程向在內地的學校申請文件及需要郵寄或親自再走一趟回內地領取文件。加之，提交文件通常有時限，若因為這個通知上的不恰當而導致逾時未能呈交，則難免廢時失事。

為此，本人向行政當局提出書面質詢：

一． 公共服務一戶通既然是政府銳意推行的一種服務，當然應盡量做得完善。為何會出現在一戶通上收到的信件只有一截而不是全份？這是一戶通的機制上暫時無法解決的問題，抑或是向市民發出通知的部門沒有將全份函件上載？

二． 若屬回應部門的問題，作為統籌一戶通服務的行政當局，是否能夠有明確指引，要求各個有可能透過一戶通回應市民的部門，都應完整回應市民，以免廢時誤事？

三． 部份公共服務若透過信函通知當事人的，會以收信人收到信件日開始計算日期，這在紙本函件來說，很容易計算。但若市民透過一戶通收取政府部門發來的信件，當局是否會以收信人在網上點閱信件就視為已收到信件而開始計算日期？若是如此，則前述的通知只有一截而不是全份，收信人未窺全豹，其問題就更嚴重了。

