

## 書面質詢

李良汪議員

### 優化便民措施及推進電子政務

行政長官在回顧和總結2020年施政工作時指出，政府施政整體績效與居民的期望還存在一定差距，保守觀念有餘、創新意識不足，不願承擔責任和風險，不主動因變求變思變，甚至對居民和社會的訴求視而不見、敷衍塞責，習慣於閉門造車、空談闊論【註1】。遺憾的是，經過一年多時間，部分公共部門至今仍未有明顯改善。

例如有居民反映，致電甲部門後，被要求向乙部門查詢；向乙部門查詢後，則被要求向丙部門查詢，甚至再向甲部門查詢，一波三折，仍未能找到“認頭”的部門，令人無奈。更有部門對居民透過電郵反映的意見視若無睹，連基本的回覆也欠奉，更遑論後續有否作出跟進，以人為本的施政理念，顯然仍未在所有公共部門當中貫徹落實。值得指出的是，在公共行政改革層面，法制建設及行政管理確為重要一環，但“公僕精神”同樣不可或缺。在日常跟進、處理及回應公眾的工作上是否適切到位，將直接影響社會對政府的信心，甚至施政成效。

另一方面，特區政府近年不斷推進電子政務工作，先後於2020年推出第2/2020號《電子政務》法律及第24/2020號《電子政務施行細則》行政法規【註2】，並積極推出一系列改善措施，包括“澳門公共服務一戶通”的優化升級，工作取得了一定成效。然而，服務主要仍集中在政府對居民（G2C）、政府對企業（G2B）、政府部門之間（G2G）及政府對員工（G2E）四種傳統基本模式。

必須強調的是，因應世界旅遊休閒中心的發展定位、本澳實際情況及弱勢人士等方面，電子政務需求亦漸趨多元，但包括政府對外國人（G2F）、政府對非牟利組織（G2A），以及政府對“數位落差”（G2D）等方面仍未盡完善。未來，特區政府有必要多管齊下推動電子政務工作，才能實現簡化行政程序、提高行政效率，真正滿足社會發展需要。

為此，本人提出質詢如下：

一、當局於2007年開始設立“服務承諾認可制度”【註3】，但只屬自願參與性質，且部門只因應自身工作定出不同範疇的承諾目標，實際成效與居民要求仍有差距。當局是否掌握其他公共部門不參與相關制度的具體原因？未來會如何透過已掌握的數據，結合居民期望的服務內容，持續完善相關制度？又有何具體措施推動更多公共部門參與“服務承諾認可制度”？

二、特區政府會否對政府資訊中心的運作進行檢討及優化？例如參考內地“12345政務服務便民熱線”，設立政府統一諮詢渠道，讓居民可以利用一個清晰及便捷的途徑進行查詢，並經各部門內部溝通及達成共識後，由一個“窗口”回覆居民，以提升公共服務質素？

三、除了持續完善政府對居民（G2C）、政府對企業（G2B）、政府部門之間（G2G）及政府對員工（G2E）四種基本模式，特區政府未來在其他電子政務發展，例如政府對外國人（G2F）、政府對非牟利組織（G2A）及政府對“數位落差”（G2D）等方面有何具體措施？尤其針對長者及身心障礙人士等使用各項電子化服務或相關操作時，有何妥善有效的措施，避免其因電子政務的發展而被邊緣化？

參考資料：

【註1】中華人民共和國澳門特別行政區政府：《二〇二一年財政年度施政報告》，第18頁。

【註2】澳門特別行政區政府：電子政務，《電子政務法律法規今日生效》，2020年9月27日，

<https://www.gov.mo/zh-hant/content/egov/event/345550-2/>。

【註3】 澳門特別行政區政府優化公共服務專題網頁：背景資料，<https://www.caspdo.gov.mo/cms/view?area=ps>。