



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

關於立法會李良汪議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢社會工作局的意見，本人對立法會 2022 年 5 月 20 日第 504/E384/VII/GPAL/2022 號公函轉來李良汪議員於 2022 年 4 月 22 日提出，行政長官辦公室於 2022 年 5 月 23 日收到之書面質詢，答覆如下：

一、有關質詢第一點內容

現時，特區政府有 45 個部門共 647 項對外服務訂定服務承諾，約佔特區政府整體對外服務的 81.5%，對比 2007 年服務承諾認可制度設立初期的 46.7%，增幅超過七成。

未來，特區政府除持續監察有關服務的質量指標，向部門提出改善建議之外，亦會結合特區政府電子政務工作，推動部門進一步完善服務承諾，為市民提供更優質的服務。

二、有關質詢第二點內容

政府資訊中心作為向市民提供各部門行政手續資訊、接收投訴或建議的窗口，透過熱線電話 8866 8866、接待櫃檯、網上意見箱、電郵、“一戶通”手機應用程式等多種渠道，接收市民的查詢及意見。對於市民提出的投訴或建議，中心會統一立案，轉介相關部門處理，並由中心將部門回覆轉達市民知悉，若有關部門於限期內未有答覆，中心會按機制作出跟進。



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

另外，中心設有服務承諾，最近5年年均服務超過4萬人次，且基本達到服務承諾要求。未來，會結合電子政務優化現行機制，持續提升服務的成效。

三、有關質詢第三點內容

特區政府在推動電子政務工作過程中重視不同使用者的需要。例如：“一戶通”手機應用程式不僅提供個人帳戶，亦向社團／財團、公司、自然人商業企業主等提供實體帳戶，為其提供如報稅及繳稅、社保供款、外賣食品活動場所登記、長期廣告及招牌准照續期等電子服務。

針對長者和殘障人士的特殊需要，“一戶通”設有簡易版，以放大字體、高彩對比及特大圖示的設計，為用戶提供簡單使用版面；在“電子卡包”中加入長者和殘障人士常用的醫療援助衛生護理證（黃卡）及頤老卡；推出“在生證明”網上服務，讓受益人，包括長者及行動不便人士，能透過簡單步驟足不出戶全程在線辦理；未來還計劃推出“一戶通”無障礙版，目前正進行測試及充分收集試用意見。而社會工作局的澳門特區服務資訊網、康復服務資訊網及手機應用程式已設有無障礙版，現正重構其業務系統，並計劃將殘疾證添加至“一戶通”的“電子卡包”。

特區政府在疫情期間推出“澳門健康碼”、“新冠病毒核酸檢測預約”、“粵澳兩地健康碼轉碼互認”及“電子消費優惠計劃”等系統或手機應用程式時，均組織受資助的社會服務機構，為有需要的長者和其他人士提供服務和協助。未來，特區政府將透過多種途徑加強宣傳，並持續為



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

長者等有需要人士提供適切支援，協助有關人士提升使用電子設備和應用程式的能力。

局長 高炳坤