

# 書面質詢

梁孫旭議員

## 促以電子政務優化服務流程

居民一直關注政府跨部門協作問題，現時政府以智慧政務為切入點，簡化及整合行政程序，並初見成效，相關工作值得肯定。本人期望政府能將「便民」宗旨能覆蓋至處理線下居民求助，能藉電子政務平台串聯各部門，進一步優化服務流程。

面對一些居民求助，政府部門間時常發生將責任你推我、我推你，互相推責的情況。本人理解每宗個案有其複雜性，每個部門亦有所屬的工作範疇，但由於市民往往難以判斷和精準找到對口部門，即使穿梭不同部門，亦未必能找對口單位，難免讓市民觀感不佳。由於政府公務人員應更清楚不同部門的工作範疇，本人建議政府能積極考慮優化「一窗式」服務，只要市民親臨服務中心講述情況，中心人員便可因應個案的具體情況，透過電子政務分配到相關部門跟進及處理，減少居民東奔西跑的次數，亦以更積極、主動的態度來協助居民解決問題，更好落實「簡化」和「便捷」的原則。

另一方面，本人關注「商社通」籌備工作。「商社通」於明年第一季啟用，首階段計劃為社團和企業提供27個部門共70項服務，冀能打破壁壘，達致減少申請步驟、減少提交資料、縮短處理時間的效果。行政法務司司長去年曾提到，有不少公共服務受到各單行法規限制，難以電子化操作，故本人尤其關心法律、部門間協調等配套措施是否已準備好。

對此，本人提出以下質詢：

一、面對居民求助個案，上述所提到由政府公務人員作分流的建議，請問有關部門可否接納？或會否有其他可行措施來減少居民東奔西跑的次數？

二、商社通將於明年第一季啟用，請問相關部門協調、人員培訓及法律基礎是否已準備就緒？

