

新聞稿

2018-11-14

身份證明局與公共部門分享“一窗式”服務的推行經驗

為進一步落實便利民生的工作目標，身份證明局上月起推行“一窗式”服務櫃檯。為向各公共部門分享相關經驗，在行政法務司司長辦公室的協調下，該局昨起一連兩日（13、14日）舉行交流會，向各公共部門介紹有關措施的推行情況，活動共有三十五個部門參與。

會上，身份證明局局長歐陽瑜介紹了該局“一窗式”服務的規劃及落實經過，如人員培訓、程序標準化及系統配置等方面的工作，同時展示了相關系統及設備。局長介紹時表示，身份證明局每年接待逾一百萬人次，在有限的人力資源下，面對日益增加的申請數量，必須尋求更有效的服務模式，“一窗式”服務模式是理想的解決方案。經過資源整合後，市民現時可於同一服務櫃檯一次性辦理各類申請手續，讓各櫃檯的潛在服務流量得以被妥善運用，有助提升服務效能。

行政公職局組職績效及運作廳廳長王穎中補充，推行“一窗式”服務的關鍵在於工作程序的標準化，這些標準化資料及數據是人員培訓及資訊系統建設的重要基礎；因此，該局首階段將著手協助各部門制定對外業務的標準化工作程序，為“一窗式”服務模式的推行建立基礎。

活動中，各部門代表亦就相關措施的規劃及操作等方面作出了深入的交流，為各部門推行“一窗式”服務模式的前期準備工作提供了實用的資訊。



局長歐陽瑜分享“一窗式”服務的推行經驗



三十五個公共部門到身份證明局實地考察