



關於立法會麥瑞權議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 594/E426/VI/GPAL/2019 號函轉來麥瑞權議員於 2019 年 5 月 2 日提出，行政長官辦公室於 2019 年 5 月 14 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府一直十分重視立法會議員質詢的回覆工作，亦已採取一系列優化措施，包括制定工作指引、建立回覆質詢的統籌機制、指派專人跟進有關工作、採用電子化平台輔助跟進等，以提升回覆的效率。但毋庸諱言，在議員質詢回覆效率上特區政府的確存在改善空間。

事實上，現時議員提出的質詢有不少是涉及跨部門跨範疇的內容，負責統籌作出答覆的部門需要透過整合其他職能部門提供的資料，方能完整及全面地回應議員提出的問題；過程中亦可能出現需要其他職能部門提供補充資料的情況，導致部分質詢的回覆出現延誤。

特區政府會正視有關問題，在確保質詢回應質量的同時，各司長辦、部門及各級人員亦會加大力度，務求提升回覆的效率，減少出現逾期的情況。

2. 現時，市民已可採取多種渠道，包括親臨、電話、傳真、電郵、郵遞、網頁及手機應用程式等方式，向相關政府部門反映各項民生問題及要求部門作出處理。各部門在收到有關個案後，會按機制對個案進行跟進，並回覆市民跟進結果。市民亦可向行政公職局轄下的“政府資訊中心”提出對公共部門運作的投



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

訴、意見及建議。“政府資訊中心”經分析後會將市民的意見及個案轉介給相關部門作跟進處理，並將個案處理進度和部門回覆通知市民。

特區政府多年來積極推動公共服務電子化，致力通過各種電子化方式提高回應及服務市民的效率。市政署於 2019 年推出“市政在線”即時反映意見平台，市民可透過手機登入平台，簡單快捷地對包括“環境衛生”、“公園／綠地及休憩區”、“設備設施”及“食品安全”四大市政範疇提出意見，專責部門會即時接收及分派個案以作處理，市民亦可透過平台查詢個案進度或跟進結果。其中“環境衛生”及“食品安全”問題會作出即日處理，並於 24 小時內回覆；其他之市政意見，會因應輕重緩急作適時處理，爭取以最短時間完成跟進，並會向市民提供預計完成時間及後續工作等資料。

未來，特區政府會繼續貫徹“以人為本”的施政理念，認真聽取市民的各項訴求及反映的民生問題，以積極態度作出跟進及處理，並持續推出更多電子化便民措施，提供更優質的公共服務，回應市民訴求。

行政公職局局長

高炳坤

2019 年 6 月 3 日