

書面質詢

施家倫議員

就政府服務熱線及智慧平台建設提出書面質詢

早段時間，本澳疫情嚴峻，特區政府啟動全民核檢，為此，不少公共部門均特別設立服務熱線，以能夠及時協助有需要的市民。當中，社會工作局更為特殊輔助需要的市民提供核檢協助，設立24小時熱線，但不少市民及長者均表示有關熱線處於長期打不通的情況；亦有市民表示，政府設立的新型冠狀病毒感染應變協調中心，當中的24小時熱線亦經常出現無法接通或無人聽的情況。

近年來，本澳政府各部門均設立不同應對的服務熱線，以及時回應市民需求，但當中不時出現因大量致電導致長期處於打不通，或是長時間等待無人聽的情況，令不少市民感到無所適從，亦無法及時回應市民迫切需求。同時，雖然政府各部門目前均有設立服務熱線，當中不少24小時運作，但亦因碼號眾多，在欠缺統一的情況下，令市民難以記得。

事實上，隨著社會發展的需要，鄰近地區珠海早已推出統一整合政府服務熱線平台“12345”，對接72個企事業單位，並與急救電話建立三方聯動，做到全市“一號接聽、統一服務、一口進出、限時答覆”的成效，有關平台更於去年疫情當中及時回應市民各項訴求及疑問，大受市民肯定。因此，社會亦期望特區政府於建設智慧城市過程當中，能夠參考有關鄰近地區情況，整合統一平台，讓市民能夠方便查詢，並可結合一戶通應用平台，推出專門客服解答平台，以此為澳門市民提供更高效、優質的服務。

為此，本人提出以下質詢：

1、雖然現時有不少公共部門均設立服務熱線，以讓市民能夠及時進行查詢及了解，請問當中成立至今成效如何？有關當局如何客觀自我評價？

2、就早段時間出現大量致電社會工作局、新型冠狀病毒感染應變協調中心後，出現無法打通或無人聽的情況，政府對此會如何進一步優化有關情況，以更好服務市民需求？

3、特區政府要建設好智慧城市，除了要不斷優化網上應用平台、增加線上服務之外，會否參考鄰近地區推出統一各部門服務熱線平台？並且結合一戶通應用平台，推出客服功能，以更好解答市

民疑問，讓市民無需親臨查詢？