

# 口頭質詢

梁安琪議員

## 關於將市政在線提升為綜合性便民服務程式的質詢

隨著時代進步、城市發展，澳門市政管理範圍不斷擴大、任務愈加繁重，當局每日都能接獲大量市民諮詢、提出建議或投訴個案。對此，當局與時俱進於2021年推出“市政在線”手機應用程式，讓市民可透過手機定位、拍照、文字或語音等方式對市政工作提出意見，並隨時登入查詢個案進度及跟進結果。相關程式推出至今約兩年，不少市民透過相關程式提交建議及個案投訴。早前司長在施政辯論時表示，平台自推出至今，接收的個案超過五萬六千宗，初步回覆率近九成七，成效顯著。

但亦有市民反映，由於“市政在線”沒有復議功能及滿意度調查，當局處理完成後會通知投訴人處理結果並隨之結案，市民若對處理結果不滿意，或相關投訴未能通過處理得到解決，亦無法再進行反饋或複議，導致有部分市民需要就同一個案進行重複投訴，增加當局工作量之餘，亦容易令市民失去耐性與信心。

對此，本人提出以下幾點質詢：

1. 會否考慮開通“市政在線”的滿意度調查及復議功能，確保市民意見投訴能夠得到妥善處理？
2. 未來會否考慮將“市政在線”併入“一戶通”，進一步提升本澳電子政務的資源整合能力，同時節約公共行政資源、進一步便利市民使用？
3. 鄰近內地設立的12345市民熱線涵蓋政府政務服務的方方面面，並根據國務院出台的《關於進一步優化地方政務服務便民熱線的指導意見》，已經建立了“統一接受、及時分流、按責轉辦、限時辦結、統一督辦、評價反饋、行政問責”運作機制。對此，會否考慮將“市政在線”平台，升級為覆蓋全澳各類政務服務的綜合性便民服務平台，並借鑒鄰近地區經驗，訂立系統化、上下聯動、層級清晰的運作監管制度，以全面提升本澳公共服務質素？

