書面質詢

林倫偉議員

如何推進政府的智慧政務治理工作

在智慧治理的新時代，政務電子化的發展成為提升治理效能、優化公共服務的關鍵，更是「以居民為中心」服務理念的具體實踐。近年特區政府正積極響應時代趨勢，致力於打造具有澳門特色的政務服務體系，其中多平台融合與統一政務熱線或平台的構建，是本地政務電子化進程中的重要指標。

在上月，張司長在立法會表示正配合政策，率先推出「跨部門市容巡查通報平台」，首階段供各政府部門測試使用，並於今年四月完成系統開發，並配合「一戶通」、「商社通」的智能化升級與AI輔助應用的試行，這將為未來全面銜接統一政務平台鋪路。政府正有序地打造以資料互通、即時回應、主責協調、為民友善為重心的政務協同系統。

然而，現有政務服務的電子化機制仍存在一些不足。在本年施政辯論中，政府明確指出目前澳門現有機制與內地『12345』熱線的統一性與效率仍存差距。各部門設置的居民意見處理機制存在不足，分散於不同部門的意見反映平台仍缺乏統一性，服務標準、流程及評價機制也不一致，這導致在涉及跨部門個案時，居民意見有時未能得到有效回應和及時跟進。同時，目前的AI應用仍以部門內部試用為主，普遍缺乏以居民為核心的友善操作界面、操作邏輯，以及針對弱勢群體友好設計。如年長者、視障人士或數位弱勢者在操作過程中易出現迷失、無法完成申請等問題。加上AI模型的「本地語言理解」、「多語輸入」、「錯誤修正建議」等功能，亦有進一步優化的空間。

為此，本人提出以下質詢：

一、當局在「跨部門市容巡查通報平台」的試行運用時，能否以融合多平台、跨部門協作、AI技術應用的一體為居民「答疑、解困、提建議」的全方位治理平台為目標，以推動「分步實踐、逐步整合」的大方向，

為未來澳門版的「12345」打下良好的基礎？例如能否考慮經評估後有限度開放部分API供第三方社團或社服機構（如長者中心）嵌入使用，提升「數位共融」？

二、在「AI應用與居民體驗提升」延伸到政務運作的過程中，請問當局如何確保智慧政務平台在應用人工智能技術的同時，提升居民體驗與全民可及性？例如能否同步制定「智慧政務AI應用居民體驗準則」，涵蓋界面可用性、多語言支援、弱勢友好功能、回應準確性及用後評價機制，或對於不同群體（長者、視障者），可否結合AI語音導覽或參考WCAG無障礙網頁標準等，從而提升居民體驗？