



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

## 關於立法會梁孫旭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2023 年 12 月 1 日第 1208/E925/VII/GPAL/2023 號公函轉來梁孫旭議員於 2023 年 11 月 24 日提出，行政長官辦公室於 2023 年 12 月 4 日收到之書面質詢，答覆如下：

特區政府一直重視市民的意見及訴求，行政公職局下設的政府資訊中心，負責接收及分析市民對政府工作的意見，並會將個案轉介至相關權限部門作出跟進。“一戶通”亦設有線上意見反映功能，供市民對政府或公共部門提出意見及建議。在意見訴求處理上，今年截至 11 月 30 日，政府資訊中心共接收處理訴求超過 53,000 項，近八成半能夠即時作出回應或處理；另一方面，經分析需立案進一步轉交部門跟進的個案超過 2,900 宗，主要涵蓋“政府服務及運作”、“公共衛生”、“社會基礎設施”、“交通”、“環境保護”及“公地使用”範疇。

“商社通”方面，經行政公職局與相關部門共同努力，平台構建及相關配套已準備就緒，包括事前已為提供服務的部門工作人員完成內部培訓。此外，已按計劃同步舉辦了多場“商社通”及實體帳戶講解及教學專場，期望在與商企社團展示介紹和充分聽取意見後，於 2024 年第一季推出。平台首階段將提供涉及 27 個部門約 70 項服務，包括 30 多項准照續期、僱員入職/離職申請、社團運作申請及資助服務、辦理社團及財團登記證明書等。

局長 吳惠嫻