

書面質詢

李良汪議員

公共部門回覆查詢、投訴和意見反映的工作及設立綜合性意見反映平台

特區政府在去年的施政工作回顧與總結指出，“我們也清醒地看到，政府施政還存在一些不足，與社會的期望還有差距，還有更大作為的空間。對此，特區政府將直面問題，廣泛聽取各方意見，不斷改進工作……”【註1】。然而，部分公共部門依舊官僚主義，漠視行政長官施政要求，把“以人為本”視作口號。

以接收社情民意的工作為例，雖然大部分公共部門均設有電話、網上意見箱、電郵及書面等渠道，但遺憾的是，部分公共部門處理回覆的工作依然差強人意，甚至不予回覆。這種漠視居民查詢反映及表達意見的官本位文化，還談何改進與作為？必須強調，公共部門回覆居民查詢及意見反映是施政的最基本要求，特區政府應想方設法監督部門落實意見跟進及回覆的工作，否則實有違“以人為本”的精神。

此外，“一戶通”內雖設有意見反映平台，收集居民對公共部門的意見反映，惟有關渠道在收集意見後仍需轉介至相關部門跟進，待部門回覆後再上載答覆至該平台，處理過程必然耗費時間。反觀“市政在線”即時反映意見平台，意見直達權限部門，並因操作簡便、設有跟進流程記錄及評分和意見功能，能有效發揮監督民政民生工作的作用，並拉近公共部門與居民的距離，深受社會認同。

事實上，社會一直有意見希望參考“市政在線”的可取之處，與現有的“一戶通”意見反映功能相結合，設立一個綜合的意見及投訴收集平台，由系統自動分發至權限部門跟進，且需設有服務承諾，確保資訊查詢及民生意見能得到適時跟進與回覆，從而有效加強居民與政府部門的溝通互動。

為此，本人提出質詢如下：

一、對於有公共部門在接收市民的查詢、意見或投訴後不獲回覆及處理的情況，現時行政機關內部有否相關監督機制？倘發現公共部門有不回覆的現象，將有何措施責成相關部門改正？倘現時未設立內部監督機制，將於何時補足有關工作，以保障公共服務質素，提升居民對特區政府施政的信心？

二、行政法務司司長表示，將參考其他地區的成功做法，研究整合居民查詢政府資訊及反映意見的渠道，會充分利用“一戶通”等居民習慣使用的平台，方便居民查詢並提升意見處理效率；並引入人工智能協助回覆政府資訊及常見問題的查詢，目前已在部署及試行【註2】。關於研究整合查詢及意見反映渠道的工作是否已開展？有否制定工作時間表，讓工作得以有序推進？人工智能協助回覆政府資訊及查詢已在部署及試行，測試工作成效如何，將於何時推出使用？

三、本澳5個司長辦公室中，有4個已設立官方網站並提供施政意見網上收集渠道，當中只有運輸工務司司長辦公室未設官方網站，相關原因是甚麼？未來會否設立網站，以便居民反映意見及了解運輸工務司施政？此外，即使其餘司長辦公室已設有網上意見收集箱，但有部分未設附件上載功能，有礙居民意見發表之完整性。未來5司辦公室會否增設對外的電郵地址，讓居民以電郵反映意見並上載如照片、影片及文檔等附件，便利市民循不同渠道反映意見，以身作則構建便民、高效、陽光的政府？

參考資料：

【註1】中華人民共和國澳門特別行政區政府：《二〇二四年財政年度施政報告》，2023年11月，第20版。

【註2】澳門日報：《張司：研整合查詢反映意見渠道》，2024年1月10日，第A04版，
http://macaodaily.com/html/2024-01/10/content_1727883.htm。

