



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

關於立法會李良汪議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢行政法務司司長辦公室、經濟財政司司長辦公室、保安司司長辦公室、社會文化司司長辦公室、運輸工務司司長辦公室的意見，本人對立法會 2024 年 2 月 26 日第 232/E176/VII/GPAL/2024 號公函轉來李良汪議員於 2024 年 2 月 9 日提出，行政長官辦公室於 2024 年 2 月 28 日收到之書面質詢，答覆如下：

一、有關質詢第一點內容

對於市民提出的建議、投訴和異議，特區政府已有相關處理機制，各公共部門需按規定跟進相關工作。

而針對有提供對外服務的公共部門，需按照公共服務及組織績效評審制度的要求建立完善的管理機制，當中包括“建議、投訴及異議的處理機制”，對有關處理程序訂定明確規範，從而確保市民提出的意見得到部門重視，同時，每年需檢討相關機制的運作情況，以及採取改進措施。

公共服務及組織績效評審委員會定期對制度範圍內的部門作出評審，當中包括意見的處理，當發現有未能按時回覆的情況，將向部門提出改善意見，以及將相關意見透過評審報告通知其監督實體，並持續跟進部門改善措施的落實情況。

二、有關質詢第二點內容

為進一步提升市民查閱政府資訊及反映意見效率，特區政府正推進相關工作，包括正檢視政府資訊中心現有工作流程和運作機制，從加強協作及利用資訊科技角度，制定改革方案。



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

另外，研究於電話客服方面引入人工智能的應用，以輔助接待人員能快速查找市民所需資訊，提升服務體驗。由於人工智能的應用需進行反覆測試，學習和部署需時，故有關項目仍在研究、測試和評估階段，正按計劃有序推進。

三、有關質詢第三點內容

行政法務司、經濟財政司、保安司及社會文化司均設有司長辦公室官方網頁，提供多元方式與市民溝通聯繫，轄下部門亦設有電話、電郵、網站，以及新媒體等多種渠道供市民提出意見、建議、查詢及投訴。

運輸工務司司長辦公室表示，由於市民對該範疇提出的意見大多需前線部門即時處理，轄下部門已提供各式各樣的意見收集渠道，公眾可直接將意見向對口部門反映和獲得處理，有關部門亦會通報司長辦公室。

代局長 馮若儀