

# 書面質詢

林倫偉議員

## 倡一戶通建統一意見收集平台

2019年市政署設立了「市政在線」網上平台，讓市民可以隨時就「環境衛生」、「公園／綠地及休憩區」、「設備設施」及「食品安全」四大市政範疇反映意見。並承諾24小時內回覆及即時處理有關環境衛生及食品安全問題。相關服務已推出兩年，獲得社會的認同，促進市政服務電子化，大大方便市民向政府反映意見，令政府更快可以作出回應，市民投訴的重複個案亦大量減少。

網上平台的即時回應功能，有助改變市民過去向政府反映意見會石沉大海的刻板印象。而涉及跨部門的事務，市民較難向對口部門反映及獲得跟進，首先居民難以判別該問題是哪個部門負責，再來要聯絡相關部門亦有困難，即使聯繫上有關部門亦可能互相推卸責任，未能針對問題作出解決。然而，「一戶通」的出現帶來了轉機，該平台已整合多個部門的服務，已吸引不少市民應用，未來有望構建統一意見收集平台，再分發給各部門跟進及回應，就能減少人力資源投放，亦能方便市民，從而推進電子政務的發展。

為此，本人提出以下質詢：

一、政府會否參考「市政在線」的成功經驗，並結合「一戶通」服務，整合如警務、體育、旅遊、工務等不同部門的意見收集平台，讓市民能即時向政府反映意見，並得到當局的及時回覆？