



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

關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2025 年 4 月 30 日第 388/E328/VII/GPAL/2025 號公函轉來施家倫議員於 2025 年 4 月 25 日提出，行政長官辦公室於 2025 年 5 月 2 日收到之書面質詢，答覆如下：

為更有效地聽取和處理市民對政府工作的意見，進一步促進良政善治，特區政府將結合現行制度及實務工作的檢討成果，借鑒內地 12345 政務服務便民熱線的做法和經驗，從法制層面對制度進行革新，當中會對意見接收、轉介跟進、回覆等工作環節訂定統一的服務流程標準，優化回覆時限、明確部門責任及強化跨部門協作。同時，完善管理及監管機制，確保市民意見能夠得到及時且有效的回應。亦會構建統一平台，並引入人工智能技術，輔助個案接待和處理，提升工作效率和服務質量。

為保障制度有效執行，一方面，行政公職局將藉由重組，加強意見收集及處理的統籌職能；另一方面，將定期對部門處理意見的情況進行統計及分析，並將相關結果納入績效評審要素中，以敦促部門切實以市民需求為導向，塑造更高效能的服務型政府。

代局長 馮若儀