

書面質詢
施家倫議員
就市民意見平台提出書面質詢

不斷健全完善治理體系，推動治理能力現代化，是更好服務當前本澳經濟社會變革、提升便民便企服務的迫切需要。新一屆政府聚焦革新民意吸納機制，完善對市民意見的收集、處理及反饋機制，提出參考內地12345政務服務便民熱線，整合反映平台並引入人工智能技術，打造統一的意見受理平台，高效地回應市民訴求，推動公共行政改革取得重要進展。

當局指出，“12345”政務服務熱線等機制，透過一套標準化的制度，要求各部門在規定時間內對投訴和查詢做出回應，並將這些記錄作為評核依據，相信對提升部門的服務質量能起到促進作用。社會高度關注當局在建設中會如何強化相關跨部門協作的效能，暢通民意表達機制，以“集中受理、分類處置、統一協調”模式，以及將民智轉換為政府決策參考。

為此，本人提出以下質詢：

一、政務服務平台作為公共服務現代化的重要工程，當局指出，將要求各部門在規定時間內對投訴和查詢做出回應【註1】，請問會否設立相關的服務承諾？與目前各部門服務承諾相比，在意見表達、吸收、反饋全流程管理以及服務時間方面將有何進步的地方？

二、政務服務平台重視優化民意吸納機制，助力政府科學決策，將暢通民意民智成為政府決策參考，對此，請問在具體運作、保障和檢討總結等方面會設立哪些機制，以評估和確保相關目標的落實？

參考資料：

【註1】 張司：多個跨部門小組提升政府管治效能

<https://www.modaily.cn/amucsite/web/index.html#/detail/9937309>