

# 書面質詢

呂綺穎議員

## 關注部門重組下電子政務的銜接與服務標準統一

特區政府近年積極推動公共部門架構精簡及職能重組，旨在提升公共行政效率、優化資源配置，並進一步落實“數字政府”的建設目標。隨著部門合併與職能調整逐步推進，社會普遍關注電子政務系統如何與之配合，如何實現制度與標準的統一，這需要各公共部門達成共識，才能確保服務過渡順暢，以及居民的合理權益與使用體驗。

特別是政府早前表示已完成統一意見處理平台的基本架構搭建，未來將為居民提供高效、統一的意見處理渠道。該平台的建設方向值得肯定，但下一階段值得關注的是目前各部門在處理居民意見、投訴及建議時，所採用的服務承諾、處理時限及程序標準不一，可能導致居民在等待平台，乃至具體部門的服務回應及結果時感到困惑，亦可能影響整體行政協作與服務效能。因此，如何在此平台上建立統一或按服務類型設定的服務承諾，實現真正高效、透明的意見處理機制，是推動電子政務深化發展的關鍵一環。

此外，過去“市政在線”系統在處理民生事務，特別是路面維修等問題上，以回應迅速、處理高效而廣受社會認可。隨著相關職能轉移至運輸工務範疇部門，社會期望相關服務標準與處理效率能夠維持甚至進一步提升，避免因部門調整而影響原有優質服務的延續性。

為此，本人提出以下質詢：

一、針對目前不同部門在處理居民意見時所採用的服務承諾及處理時限存在差異，請問未來統一意見處理平台投入運作後，當局是否會設定統一、或按服務類型設定一致的服務承諾，以確保居民意見得以高效處理並提升整體行政透明度？

二、 因為未來平台的開放，當局會否針對各公共部門在處理居民意見反饋、投訴及建議時，是否對居民意見的處理要求或程序等方面制定通用標準，以保證居民的使用體驗，以及平台在處理意見時的效率？

三、“市政在線”系統在處理路面維修等民生問題上表現高效，隨著相關職能轉移至運輸工務範疇部門，請問當局將如何確保相關服務的標準與效率得以維持不變？