

書面質詢

梁孫旭議員

關於跨部門處理公眾意見事宜

特區政府一直致力於提升公共行政效率及服務質素，近期行政會完成討論《公眾意見處理運作制度》行政法規草案，為統一規範各部門處理市民意見訂立了基礎；同時，政府亦正開展統一意見處理平台的構建工作，並擬優化“一戶通”意見反映功能，引入人工智能作為首道處理環節。有關舉措反映了政府對優化民意處理機制的重視。

然而，在實際運作層面，目前多個政府部門均設有專屬的應用程式或意見收集平台，例如手機應用程式、微信小程序、網頁等。當中部分平台因高度便民、資訊透明且處理迅速，已成為市民反映社區民生問題的首選渠道。但隨着近年政府架構及職能重整，有居民反映，自從原部門的某些職能被劃撥至其他部門後，一旦個案涉及跨部門轉介或由新接手的部門處理，由於各部門的處事流程、跟進標準及回覆時效不一，導致服務體驗出現落差。對此，建議可參考內地電子政務做法，優化內部審批流轉機制，推行“前台綜合受理、後台分類審批、統一窗口出件”的服務模式。

同時，目前政府部門收集民意的渠道多元，涵蓋線上電子方式、親臨、來電、郵寄等。隨著日後統一意見處理平台的構建，如何有效整合這些線上線下的訴求，並確保後續跟進與回覆的連貫性，相信亦是優化民意處理機制的重要一環。

為此，本人提出以下質詢：

一、現時市民反映意見的途徑涵蓋線上電子渠道及線下實體方式，請問當局未來的“統一意見處理平台”在設計上，將如何統籌並確保非電子化的民意亦能全數納入中央系統處理，並在系統中同步建立“分級回應機制”，以進一步提升整體民意處理的精準度與效率？

二、針對當局正開展統一意見處理平台與現行各部門平台的對接和調試工作，請問預計於今年第三季完成的新平台在長遠運作上，在完成初期的系統對接後，長遠規劃上會否逐步整合並統一取代現時各部門專屬的意見收集渠道，實現統一的意見收集窗口及回覆？