



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

戴嘉萍

2023 年 1 月 4 日

持續優化“市政在線”功能

為推動特區政府電子政務的發展，積極構建政府和市民溝通平台，市政署自 2019 年推出“市政在線”後，取得一定成效，獲得市民大眾的好評，為持續優化“市政在線”功能，繼續發揮收集意見的作用，本人就優化“市政在線”提出以下三點建議：

- 一、 隨着電子政務的發展和“市政在線”的普及使用，建議“市政在線”應用程式加大對長者和弱勢社群使用應用程式的支援，在應用程式中加入放大文字、語音讀屏等功能，新增無障礙友善功能，更好照顧到不同人士的需要，強化不同群體的使用體驗；
- 二、 善用投訴個案類別的數據統計並做好分析，針對比例投訴比例較高的類別進行工作優化和恆常檢視，定期派員多加巡查，發揮監督民政民生工作的作用；
- 三、 強化“市政在線”反映意見的功能，“市政在線”推出以來取得了一定的成效，方便居民向政府反映意見，令政府更快可作出回應。建議“一戶通”和“市政在線”錯位發展，將網上服務和線上申請的功能歸納放在“一戶通”，而“市政在線”應在原有良好基礎上，將平台升級成一個處理綜合問題的意見反映服務平台，由“市政在線”統一轉介至相關部門跟進，更好拉近政府部門與市民的距離，更快回應及處理市民訴求，完善處理投訴機制，提高市民對政府的信心和信任。