



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

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

羅曉慶

2023 年 10 月 12 日

## 加強宣傳及優化“市政在線”

自 2019 年市政署之“市政在線”服務上線至今每年都接收和處理數以萬計的個案，可見“平台”的使用情況以及成效都比較理想。

據曾使用“市政在線”的市民表示，在平台上反映個案後市政當局都能很快作出處理並得到解決。但也有少部分市民表示未能清晰界定哪些情況可以透過“市政在線”反映。有人曾目睹樓宇外牆磚塊脫落，即時拍照上傳“市政在線”反映情況，當下隨即收到平台工作人員致電告知相關個案不屬市政範疇，需自行向消防局反映。雖然最後在該市民要求下由工作人員同意代為將個案轉介，但過程繁複，恐怕會降低大眾使用“市政在線”的熱情。

就此提出以下建議：

1. 加強宣傳，讓市民了解更多“市政在線”的應用細則；
2. 與其他行政部門溝通，將“市政在線”提升為綜合平台由專人負責將不同類型個案轉介至各個部門；
3. 逐步將“市政在線”融合到“一戶通”，作有效的資源整合，讓市民能更全面體驗到電子政務的便利。