



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

朱愛莉

2023年5月3日

推廣及完善“市政在線”

市政署自2019年推出“市政在線”即時反映意見平台，在2021年10月中推出“市政在線”手機應用程式，讓市民可透過手機定位、拍照、文字或語音等方式對市政工作提出意見，並隨時登入查詢個案進度及跟進結果，其後為更方便市民透過一個綜合平台使用市政署各範疇的服務，市民可透過手機掃瞄二維碼或在 App Store、Google Play 搜尋“市政在線”下載，輕鬆使用市政署多項網上服務。

“市政在線”推出已有多多年，至去年底接收個案超過四萬七千宗，24小時內初步回覆率近九成八，成效顯著。而署方在跟進相關個案的工作上，大多數能在短時間內完成，故得到廣大市民的認同。為了進一步拓展“市政在線”的陣地，讓更多市民透過“市政在線”共同為本澳市政工作出一份力。本人建議持續推廣“市政在線”服務，研究在“市政在線”中加入獎勵計劃，例如：為在“市政在線”中發現問題或給予意見最多者給予獎勵，以吸引未曾使用過服務市民的興趣，從而讓更多市民認識及使用，提升市政問題的收集及跟進效率，最終達致全民合作建設美好的澳門的目的。