



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

胡杏珊

2023年1月4日

廣泛推行和加強宣傳「市政在線」

市政署的「市政在線」即時反映意見平台，相信是眾多電子政務當中的“佼佼者”。在2019年推出至今，得到許多市民的認同和表揚。

市民可透過手機登入平台，簡單快捷地利用文字、語音或圖片等多媒體方式，就環境衛生、公園/綠地及休憩區、設備設施及食品安全等四大範疇的市政問題提出意見並隨時登入查詢個案進度及跟進結果。其範圍涵蓋甚廣，平台操作簡便，兼備中葡英三語，同時支援手機定位。除可反映意見外，還可查詢行政手續、網上預約取籌等，集多項服務於一身。

據統計，每年經市政在線接收的個案接近四萬宗，當中24小時回覆達標率佔97%以上，七天內完成處理的有91%以上。這幾年的「市政在線」不斷優化界面模式，讓市民能更好地體驗電子政務的好處。

表揚：

1. 市署同事在個案跟進方面，能保持24小時的服務承諾。

建議：

1. 每年定期向公眾講解或分享，接獲和處理相關個案時遇到的困難。
2. 希望市署繼續廣泛推行和加強宣傳「市政在線」，讓更多的市民認識這個平台。