

## 市政諮詢委員會

2021年1月29日平常大會議程外發言

李良汪委員

### 優化市政在線功能 提升內外服務效益

市政署於2019年1月1日起推出“市政在線”網上即時反映意見平台，讓公眾可透過手機快速反映涉及“環境衛生”、“公園／綠地及休憩區”、“設備設施”、“食品安全”四大範疇的問題和意見，並具有查詢個案進度及跟進結果的功能，服務推出至今，獲社會普遍認同。

根據市政署公佈資料顯示，2019年“市政在線”個案共有10,900宗，2020年截至12月1日共有10,359宗，主要涉及“環境衛生”及“設備設施”兩大範疇，佔總個案超過七成。本人認為，“市政在線”的推出，在加強民眾關注社區、提升市政服務方面有一定推動作用。然而，有民眾反映，不少個案最終雖能獲解決，但其後很快又重複發生，例如同一街道相同位置經常出現垃圾堆積、同一地段的葡式碎石路經常出現大範圍脫落等，未能以“治本”方式解決問題。

“市政在線”推出至今已超過兩年，並已接收逾兩萬宗個案，未來應在現有基礎上進行檢討及優化，提升服務水平。為此，本人提出建議如下：

- 一、“對外”方面，檢視包括“其他意見”類別在內的功能，因應收集所得數據，分析四大範疇共十九項服務以外，哪類個案最多投訴及問題反映，因應實際情況增加更多市政項目選項。
- 二、“對內”方面，因應現時已收集的數據，例如涉及最多個案的“公共街道垃圾堆積”，檢視是否該路段垃圾設施不足或需要加強宣傳，甚至檢控等；又例如經常重複出現的“道路維修”個案是否屬於正常情況，以審視在工程監督與驗收方面的工作是否有完善空間等。

總括而言，建議就“市政在線”個案數據進行分析、歸納及整理，針對持續發生或有嚴重趨勢的個案，檢視當中存在的實際問題，以進行優化及完善。透過數據分析與研究，“對外”增設更多功能，滿足社會需求；“對內”進行針對性“治本”工作，進一步提升社會對市政服務的滿意度。