



## 關於立法會高天賜議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢經濟局及民政總署的意見，本人對立法會第 885/E710/V/GPAL/2016 號函轉來高天賜議員於 2016 年 9 月 28 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 10 月 13 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府實施“服務承諾認可制度”，透過相關的評審指引，明確規範部門在訂定服務承諾時需訂定可測量的指標內容，並將其向外公佈，以引導各公共部門持續完善自身的內部運作及管理機制，提升公共服務的素質和效率。按照現時特區政府各部門提供有關涉及“牌照／准照／許可／執照”的公共服務項目統計數據，合共有 133 項，涉及 17 個公共部門。當中約有六成於首次申請手續時已訂定其服務質量的指標，而公共服務評審委員會會定期對相關的服務指標進行評審。根據公共服務評審委員會的資料顯示，上述具指標的服務，都基本能履行其訂定的服務承諾指標。

例如，民政總署自 2002 年起推行服務承諾以來，至今所實施的對外服務承諾有 88 項，當中包括牌照、准照申請服務。當市民完成申請服務手續並遞交所須之文件後，民政總署會按照服務承諾所定時間及既定服務水平批覆申請者。以飲食及飲料場所一站式發牌程序為例，根據第 16/2003 號行政法規的規定，有關場所申請的諮詢、驗收及發牌等階段均有明確的期限，若申請人在指定期限內交齊各項符合標準的文件，扣除場所的施工期，由申請至獲發牌照所需的時間不超過 60 個工作天，而按 2015 年的資料顯示，行政當局發牌平均所需時 49 個工作天。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

民政總署會持續檢視已推行服務承諾的指標及水平，使服務更能符合使用者的要求，例如，已對飲食及飲料場所發牌程序進行檢討及優化，針對導致部分申請時間過長的原因，涉及過程中多次更改方案及代辦人未有適時跟進相關進度的情況，採取了多項措施，包括定期舉辦業界講解會、提供網上查詢申請進度服務，以及設立監察及協調機制，務求讓整個申請程序能順暢進行，減省整體的行政及社會成本。截至 2016 年 11 月為止，行政當局發牌平均所需的時間為 46 個工作天。

另外，經濟局對各類行政准照的審批時間均訂定服務承諾，確保市民充分掌握申請行政准照的所需時間。根據 2013 至 2015 年度服務承諾達標統計結果顯示，經濟局於各項申請行政准照的服務承諾均高於目標比率，成果令人滿意。經濟局會定期審視相關服務承諾的執行情況，並適時對准照審批時間及目標比率進行優化，以提升整體公共服務的實效。

2. 特區政府致力透過精簡流程及電子化的措施，持續提升服務質素，並減省行政支出，例如經濟局着力提高准照審批過程的透明度，讓准照申請人可透過網絡追蹤相關准照申請的審批進度，同時，亦進行公共服務互聯優化計劃，讓申請人在申請行政准照時，可通過跨部門資料庫中取得相關文件，減免中小企走訪多個部門的時間，並有助實現無紙化，最終達致節省行政開支、簡化申請流程，從而推動審批及行政效率的進一步提升。
3. 為推動施政績效及公共服務的持續優化，特區政府致力完善績效評審制度，於 2016 年推行公共服務評價機制，引入第三方評價元素，由第三方學術機構透過入戶調查收集市民大眾對特區政府公共服務及五十多個公共部門的評價意見，作為改善公共



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

部門績效的基礎，以及公共服務發展的導向指標之一。

同時，公共服務評審委員會已開展“服務承諾認可制度”的檢討工作，計劃把上述第三方評估的意見，結合特區政府五年發展規劃的指標，作為公共服務績效評審的其中一項元素，會要求部門把結果應用於公共服務持續優化當中，推動公共部門朝着民意的方向持續完善服務。未來，特區政府將配合第三方評價工作的開展，適時公佈相關的資訊。

此外，民政總署亦有在其服務範疇中，包括“水質及食品檢測”、“審批民政總署行政執照處管轄下的准照及許可；執行行政准照、行政許可、飲食及飲料場所牌照的行政處罰”、“監督固定公共衛生間之環境衛生管理”及“維修及保養低壓電力設備”等，引入第三方獨立機構定期進行評審，達致可持續發展及不斷完善之目標。

行政公職局局長

高炳坤

2016年12月12日