



## 關於立法會梁榮仔議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第938/E719/V/GPAL/2015號函轉來梁榮仔議員於2015年10月23日提出，行政長官辦公室於2015年11月3日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府一貫秉持“以人為本”的施政理念，持續透過“服務承諾”及推動“一站式”服務等不同方式，提升行政效率和服務素質。“服務承諾”旨在推動各公共部門逐步優化內部管理和運作，以持續提升服務水平和工作效率，當中，亦包括要求各公共部門與其業務伙伴持續優化彼此間的溝通和協作，透過明確各部門在服務流程中各個環節的服務質量指標、訂定部門之間的內部服務承諾等，使跨部門的服務項目和行政程序能清晰地明確各相關方的責任。此外，推行“服務承諾”的部門亦透過不斷改進的“投訴及意見處理機制”和定期進行的“市民滿意度評估”以了解其服務對象對部門服務的滿意程度和尋找能切合服務對象需求的改善方向。
2. 在持續提升服務素質的同時，公共服務亦一直朝便民的方向發展。過去，特區政府推動“一站式”服務的時候，集中多個部門在同一地點提供公共服務，或將不同部門的服務交由單一部門負責，方便市民可在同一地點辦理不同公共部門的服務，例如，特區政府在各區設立市民服務中心及政府綜合服務大樓為市民集中提供近三百項



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

對外服務。當中，政府綜合服務大樓 2014 年全年累計共接待超過 39.6 萬人次，提供的服務總數接近 36.7 萬宗。未來，民政總署還將因應第 13/2015 號法律賦予的新職能，逐步與其他公共部門、實體協商和簽訂服務協議，接受相關部門的委託提供協議所定的服務；特區政府的“一站式”服務將會配合電子政務的推進和流程電子化的應用，逐步實現“一個窗口”集中受理不同公共服務的申辦手續。

3. 在持續推進跨部門協作和“一站式”服務的過程中，行政公職局按照“精兵簡政”的施政策略，初步檢討了現時特區政府的對外服務，並分析了社會各界對相關服務的主要意見後，認為特區政府在跨部門對外服務的流程運作方面仍存在相當的完善空間，故早前針對現時的各項對外服務完成了相關的流程分析工作，而未來將重點檢討此等跨部門對外服務，尤其各項與市民生活及企業營運密切相關的行政程序和服務手續，具體開展以下兩大部份的優化工作：

- 一、推動證明用途文件及民生相關服務申請的優化工作：特區政府將會就行政法務司轄下部門及財政局等部門發出的一些服務使用量比較高的證明用途文件開展優化工作，透過自助服務機、電子文件傳遞及代辦服務等方式盡量減少市民走訪其他部門辦理證明用途文件申請的情況；另外，將率先開展由法務局、身份證明局及社會保障基金等部門共同協作，就各項與結婚及出生相關的服務進行串連，讓



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

現時分散於各部門且較為被動的公共服務，改以更主動、更貼心的思維提供。

二、優化“行政准照／牌照”跨部門服務：特區政府將通過以往在設立“飲食及飲料場所牌照”服務工作所吸收到的經驗，計劃將會對45項與中小企開業申請有關的跨部門行政准照／牌照審批服務進行優化，讓有意於本澳投資經營經濟活動場所的中小企業主在申請准照的過程中帶來便捷。有關工作將會循3個方向開展跨部門行政程序流程優化，當中包括：(1)由單一機構統籌及接受服務申請；(2)服務流程優化；以及(3)加強電子化應用等，藉以強化跨部門服務的素質。在這個基礎上，涉及跨部門行政程序的每一個部門將有條件為其負責的工作環節訂定更明確的服務標準，並以內部服務承諾的形式讓整個程序的相關方掌握和互相配合，從而讓服務對象以至直接面向申請人的前線服務人員能更有效地監察和跟進審批的效率。

4. 有關由“單一機構統籌及接受服務申請”及“服務流程優化”方面，特區政府會透過為各相關牌照服務製作或優化相關的申請手續指南的契機，重新檢視及理順各項牌照的審批流程，以貫徹“單一機構統籌及接受服務申請”及“服務流程優化”等的方向，並希望藉此能夠加強市民對相關申請流程的理解，加快整項申請程序的開展。另外，有關申請手續指南亦可作為前線人員培訓的基礎資料，讓人員能夠充份了解優化後的跨部門服務流程，並在執行職務期間能迅速及清晰地向市民提供正確



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

的資訊及所需的服務，行政公職局亦會在前線人員的相關培訓項目中，針對性地加強有關正確提供資訊的重要性及方式等的內容。同時，因應各部門的需求，深化發給各公共部門為屬下人員開辦“內部培訓”的指引中的內容，確保所屬的前線人員能在完成內部培訓後，具備良好的接待技巧及充份掌握與任職部門業務相關的各項資訊及流程。

5. 此外，特區政府亦將配合“加強電子化應用”的優化方向，設立牌照審批流程的監控系統，記錄各部門在牌照審批過程的每項獨立環節當中所使用的時間，以有效促進內部服務承諾的履行。

行政公職局局長

高炳坤

2015年12月23日