



關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 922/E700/VI/GPAL/2018 號函轉來施家倫議員於 2018 年 8 月 24 日提出，行政長官辦公室於 2018 年 9 月 4 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府一直致力推動電子政務的發展，初期較為着重規劃項目的策略性及方向性，未有為項目訂立確切的工作時間表。

經檢討有關工作執行過程中的問題，發現在規劃、統籌及項目執行方面存在不足。為此，加強了行政公職局電子政務統籌職能，同時，結合深入研究並諮詢各部門的意見，公佈了《2015 年—2019 年澳門特區電子政務整體規劃》，明確各項工作的規劃及時間表，致力通過構建通用電子化管理平台、制訂法律和標準、完善網絡基建，以逐步推進服務流程的優化，以及公共服務和政府內部管理的電子化。

電子政務整體規劃的各項工作正有序地開展及完善，儘管部分項目的完成時間會因應工作的安排而有所變化，但通過相關統籌跟進機制的推動，至 2018 年底項目執行率將達 86%，至 2019 年底可達 95% 以上。

2. 為有效落實電子政務整體規劃的部署工作，特區政府已建立相關的協調統籌機制，於各部門設立由領導、技術單位主管及人員，以及相關業務單位人員組成的專責工作小組，一方面依整體規劃推進部門自身管理和服務的優化及電子化，另一方面透過專責工作小組的相互溝通，發揮跨部門協作功能。另外，透



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

過第 75/2017 號行政長官批示，加強了公共行政改革統籌委員會對電子政務發展的統籌職權，更好地推進電子政務工作的落實。

透過上述統籌機制，各部門有序按照電子政務整體規劃的部署推進並完成各項工作。包括完成公務人員管理及服務平台、公共服務管理平台、新版本特區政府入口網站、“澳門政府服務”流動應用程式等通用平台的構建和整合；完成了 45 項跨部門“行政准照／牌照”程序的優化工作，並提供相關行政准照的服務指南；推動刑事紀錄證明、商業登記證明及物業登記證明等證明文件的優化，約有 40 項跨部門服務透過此證明文件優化方案達至一站式服務；各部門按自身的電子化計劃逐步推進公共服務電子化，現已有 160 多項公共服務實現不同程度的電子化；推進電子政務相關法律配套，本年內會完成規範統一帳戶及服務平台的行政法規，為方便市民透過統一及安全的帳戶獲取服務和資訊，推動公共服務個人化，創造有利條件。

3. 各部門的組織法已明確規定部門的職能，而一系列有關問責的規範亦已清晰部門領導及主管人員須遵守的義務和相關權責，以及違反時所須承擔的責任。各部門的領導及主管人員須嚴格遵守有關規定，依法履行職責，管理其轄下部門的運作，確保政策的施行及為市民提供服務。

為配合問責制度的實施，提升部門及人員的績效，特區政府積極完善績效評審制度，逐步推行公共服務素質評價機制，委託第三方學術機構收集公眾對特區政府公共服務的評價意見，使



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

各部門提供服務的表現得到更科學及中立的評審，並可為部門的相關領導人員表現評核提供參考。

此外，特區政府正進一步檢討現行的服務承諾認可制度，研究將有關制度與《澳門特別行政區五年發展規劃（2016—2020年）》的落實情況、部門的施政及重點工作目標的完成情況等客觀評價指標相結合，形成綜合的績效資訊，作為評價公共部門及領導人員績效表現的參考，推動部門及各級人員績效及執行力不斷提升，向市民提供更優質的服務。

行政公職局代局長

馮若儀

2018年9月26日