

## 書面質詢

目前，市政署轄下設有七個市民服務中心或服務分站，在各區向市民提供市政、行政及公職、社會保障及勞工、社會工作、工務等範疇的行政服務。設於氹仔基馬拉斯大馬路濠珀三樓、計劃於今年第一季投入使用的離島綜合服務中心啟用後，將令網絡更趨完善。設置分區服務點的確能夠方便市民，回應社會需要。

此外，今年起市民服務中心全面推行“一窗式”服務櫃檯，市民可於同一櫃檯一次性辦理市政署的服務項目，減省分別輪候辦理不同服務的時間，有關做法可讓中心更有效地分配人力資源，若其他部門的更多服務亦能夠透過“一窗式”服務櫃檯提供，將可為市民提供更便捷、優質的公共服務。

為此，本人向當局提出以下質詢：

一、“一窗式”服務模式是政府選取性質相似的服務，結合流程優化及電子化等措施，逐步讓市民可於綜合性的櫃檯辦理不同的服務，現時由身份證明局及市政署先行先試提供“一窗式”服務模式，請問將會有哪些政府部門仿效？推行部署進程如何？

二、黑沙環綜合服務中心及離島綜合服務中心的設立，可以方便市民辦理相關行政手續，但現時由各部門派駐人員在自己所屬櫃檯獨立提供服務，對辦公空間及人手均有較大的需求，令剛性支出增大。因應市政署各區市民服務中心均可綜合為多個部門代辦各種行政手續，未來會否推動更多部門將手續委託給市政署，以減少租用大面積辦公空間及配置大量人員的需要，在為市民提供更多、更便利服務的同時，能夠達致善用和節約資源的效果？

澳門特別行政區立法會議員



李靜儀

2019年1月18日