



關於立法會李靜儀議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢市政署的意見，本人對立法會第 134/E94/VI/GPAL/2019 號函轉來李靜儀議員於 2019 年 1 月 18 日提出，行政長官辦公室於 2019 年 2 月 1 日收到的書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府貫徹“以人為本”的施政理念，落實便利民生的工作目標，2018 年底，身份證明局和市政署已率先推行“一窗式”服務，讓市民可於綜合性的櫃檯辦理該部門的不同服務，減省市民分別輪候辦理各類申請的時間。

推行“一窗式”服務模式必須具備特定的條件，包括要對不同部門、不同服務的手續和流程進行標準化、配套具備綜合服務功能的資訊系統、對前線服務人員作適當培訓等工作後，才可落實推行。特區政府會在已有基礎上，逐步推動與人生歷程相關的服務採用“一窗式”模式，例如社會保障、教育等，進一步方便市民。

2. 有關市政署代辦其他部門的服務方面，現時，市政署於黑沙環綜合服務大樓已受理 17 個公共部門的委託，共代辦 135 項公共服務，而即將投入運作的離島政府綜合服務中心將按服務範疇劃分為 7 個服務專區，其中 6 個專區分別由市政署、社會保障基金、財政局、法務局、身份證明局、治安警察局駐場，合共提供約 140 項服務。另 1 個專區由市政署以代辦模式協助提供約 23 個公共行政部門逾 171 項服務，涉及範疇包括社會保障及就業、投資及稅務、社會福利、旅遊事務、經濟事務、房



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

屋事務及工務等。而“自助服務區”則為市民提供涉及身份證明局、社會保障基金、社會工作局、退休基金會、財政局及行政公職局等服務。在中心籌建過程中，相關各部門同事通力合作，無論在硬體設施、提供服務數量上都作出了不懈的努力，以提供服務數量為例，原計劃的服務專區由6個提升至7個，提供服務的公共部門由22個提升至26個，服務項目亦由270項提升至超過310項，這充分說明了各級公務員同心協力不斷求進步的工作成果。未來，市政署亦會積極推動更多部門以委託方式，由市政署向居民提供涉及相關公共部門的服務，從而充分利用辦公空間及人員配置，更有效運用公共資源。

誠然，無論是代辦服務或“一窗式”服務，其目的是為更好利用公共資源，提升服務質素，因此，未來特區政府會配合公共服務電子化的進程，逐步擴展代辦或“一窗式”服務的應用範圍，為市民提供更多優質的公共服務。

行政公職局局長

高炳坤

2019年3月5日