



## 關於立法會高天賜議員書面質詢的答覆

遵照代理行政長官指示，本人對立法會第805/E575/VI/GPAL/2019號函轉來高天賜議員於2019年6月19日提出，行政長官辦公室於2019年6月28日收到的書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府一直重視以官方語言提供接待服務，各部門按實際需要安排適當人員提供雙語的接待服務。同時，在加強前線人員的接待及雙語能力方面，自回歸以來，政府除了持續開辦包括公眾接待技巧、接待禮儀、處理投訴技巧等課程之外，亦恆常開辦各類具針對性及專業性的語言培訓課程，以持續強化人員的語言能力，以更好地提供公共服務。
2. 公眾意見是特區政府改善公共服務的重要基礎，特區政府一直十分重視，透過不同渠道，讓市民積極參與提出意見及建議，並依據有關意見，持續對公共服務作出完善。例如：在聽取公眾意見方面，特區政府於政府入口網站、政府綜合服務大樓、分區市民服務中心、政府資訊中心等均設有機制，讓市民能夠以親臨、電話、電郵或網上等不同途徑，查閱政府服務資訊，並提出相關意見。各部門亦會按需要和實際情況，應用電子通訊科技，推出不同的手機應用程式和開設微信官方帳號，以及部門和專題的網站，讓市民可更集中、便捷獲取資訊的同時，亦可透過不同途徑發表意見及提出建議，以加強與市民的溝通和互動。

政府資訊中心因應市民的要求，提供公共服務的資訊，接收並分析市民對公共部門運作的投訴、意見及建議，並將個案轉介



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

予相關專責的部門作跟進處理，市民亦可於網上查閱相關個案的跟進情況。

在參考市民意見優化服務方面，特區政府自 2007 年起實施“服務承諾認可制度”，其中為促進部門重視公眾意見，明確了部門應設立收集服務對象意見和投訴處理的機制，以作為持續完善服務的依據。而為進一步作出完善，特區政府在該制度的基礎上，透過第 61/2019 號行政長官批示公佈了《公共服務及組織績效評審制度》，相關制度採用科學和系統的方式收集不同層次公眾意見，讓市民從服務使用者角度檢測服務的品質，從而檢討影響服務的因素，作為部門改善服務的參考。同時，相關制度結合“政府服務優質獎”的獎勵機制，讓公眾可提名公共部門的優質服務，加強優化服務過程中市民的參與。

3. 在便利市民接收政府部門資訊及通知方面，現時部門會因應不同性質的公共服務，採用多元的途徑，如電郵、手機短訊及手機應用程式等向市民傳遞資訊和發出通知。然而，基於部分服務涉及較為嚴謹的行政行為，相關的通知必須符合法律的規定，相關部門仍必須依傳統方式（如掛號信），以確保當事人明確收到有關通知。

為貫徹以人為本的服務優化原則，特區政府現正按照“一網一戶”智慧政務的發展策略，全面推進公共服務的電子化，並積極推進電子政務的立法工作，當中包括規範電子通知的效力等法律配套，逐步實現“一窗式”的服務模式，讓市民可透過手機應用程式、政府入口網站的網上服務、部門或綜合服務窗口



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

取得相關服務，減省市民為取得公共服務而走訪各政府部門的  
時間及次數。

行政公職局局長

---

高炳坤

2019年7月16日