



關於立法會高天賜議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 1156/E830/VI/GPAL/2019 號函轉來高天賜議員於 2019 年 9 月 12 日提出，行政長官辦公室於 2019 年 9 月 26 日收到之書面質詢，答覆如下：

- 一、特區政府一直秉持“以人為本”、“科學施政”的理念，致力推動公共行政改革，力求進一步提升政府施政效能，為市民提供更優質的服務。

為提升政府行政架構的運作效能，特區政府持續通過新設、重組、合併、撤銷等方式，有序推進公共行政部門職能和架構重整，2015 年至今共重組了 33 個部門及實體，其中撤銷了 7 個部門及實體。透過職能及架構重組，一方面理順部門職能及權限，同時把跨部門的職能加以清晰梳理及合理配置；另一方面，亦能整合人力資源、優化內部行政流程及降低行政成本，從而提升管理及運作效率。

在提高行政效率及服務質素方面，特區政府按照《2015 年—2019 年澳門特別行政區電子政務整體規劃》及“一網一戶”智慧政務發展策略，透過優化內部行政管理及跨部門服務流程、推進電子政務應用、完善相關法規等，逐步推進“一網通辦”及“一窗式”服務模式，為市民提供優質便捷的服務。

包括推出“公務人員管理及服務平台”，便利部門人事業務的管理、申請及審批，提升政府內部行政管理效率，至 2019 年底有超過 80 個部門及實體使用或試用平台；完成 55 項跨部門行政准照／牌照審批程序優化的工作，並提供相關行政准照的服務指南，便利



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

營商人士；推出有關商業登記證明及物業登記證明等證明文件的便民方案，讓申請者無須走訪不同部門辦理有關證明文件；各部門針對使用率高或市民關注度高的公共服務制定了電子化計劃，累計已有 160 多項公共服務實現不同程度的電子化。

此外，2019 年初頒佈了《電子服務》行政法規，並推出“澳門公共服務一戶通”帳戶及手機應用程式，方便市民可透過統一電子帳戶及手機應用程式，取得特區政府的電子化服務。同時，選取人生歷程中不同階段需要辦理的各項政府服務為主題，逐步讓市民可於綜合服務櫃檯辦理相關部門的不同服務，至 2019 年底，有涉及 14 個部門約 90 項服務具備實現“一窗式”的條件。

誠言，公共行政改革是複雜且涵蓋面廣的工作，需要整個政府的不懈努力，尤其是對於公共行政改革中深層次的問題，需要我們不斷地檢視研究和積極探索改善方法。因此，未來特區政府會持續深化上述各項公共行政改革的工作，以高效、便民、廣泛、規範為目標，不斷提高政府行政效率，更好地回應市民的訴求。

- 二、現行有關問責制的法律法規，已對各級公務人員的義務和職責，以及未能履行有關規範所須承擔的責任，有明確的規定。

根據《澳門特別行政區主要官員通則》及《澳門特別行政區主要官員守則》，若主要官員在政策制定過程及下屬部門或實體在施行上級訂定的政策中存在失誤時，須向行政長官承擔責任。而根據《領導及主管人員通則的基本規定》、《領導及主管人員通則的補充規定》、《領導及主管人員行為準則—義務及違反義務時的責任》，若領導人員未在其職責範圍內忠誠地協助政府制定所屬領域的政策，以及未能組織及領導其部門，以致影響已採取的政策或其執



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

行，可根據嚴重程度被譴責，以至被免職且不獲補償。此外，按現行評核制度，倘若領導及主管人員無能力執行上級指示、未能落實既定目標等，委任可能被終止。而主管人員方面，若相關人員在工作表現評核中所獲得的評語為“不大滿意”或“不滿意”，其定期委任會自動終止。

- 三、特區政府一直嚴格執行上述有關問責的規範，要求各級公務人員廉潔奉公，盡忠職守，切實履行職務，各監督實體亦會監督及管理其屬下部門及人員，對於表現未如理想或存在不足的情況，會依法作出適當處理。

行政公職局局長

高炳坤

2019年10月17日