



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

關於立法會謝誓宏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2022 年 8 月 17 日第 807/E609/VII/GPAL/2022 號公函轉來謝誓宏議員於 2022 年 8 月 12 日提出，行政長官辦公室於 2022 年 8 月 18 日收到之書面質詢，答覆如下：

一、有關質詢第一點和第二點內容

特區政府於 2007 年設立“公共服務評審委員會”，按照所訂定的公共部門及實體素質及效率的評審準則，委員會定期對部門進行評審，尤其對部門實施服務承諾計劃的情況做出評估，對於未能達標的部分提出改善建議。制度實施以來，特區政府各部門服務承諾的推行比例大幅提升，服務質素持續改善。2019 年，將“公共服務評審委員會”進一步改組為“公共服務及組織績效評審委員會”，並公佈實施公共服務及組織績效評審制度。

按照經第 69/2010 號行政長官批示修改並重新公佈的第 69/2007 號行政長官批示，以及第 61/2019 號行政長官批示，“公共服務評審委員會”及改組後的“公共服務及組織績效評審委員會”均定期將評審結果上報監督實體；同時，每年公佈服務承諾認可的名單，將獲確認後的績效評審結果通知各公共部門及其監督實體。

現時，特區政府共有 45 個設有對外服務的部門通過服務承諾認可，獲認可之對外服務共 645 項，佔特區政府整體對外服務的 81.5%。各公共部門及實體的績效資訊，以及過往政府服務優質獎獲獎名單等資料，已透過“優化公共服務專題網頁”對外公佈。



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

二、有關質詢第三點內容

根據《行政程序法典》第十二條及二月二日第 5/98/M 號法令第二十一條第三款，部門在處理投訴個案時，應遵從非官僚化及效率等原則，並以快捷、經濟及有效率之方式進行處理，應在自接收有關投訴及異議之日起計四十五日內回覆。另為配合績效評審制度的實施，委員會於 2019 年向各公共部門發佈有關建議及投訴處理機制的參考指引，主要就部門接收及處理投訴個案的程序及後續的檢討提供優化建議。

按照委員會所收集的數據，特區政府各公共部門於 2021 年共接獲 40,311 宗建議、投訴及異議的個案，回應率達 99%，當中於 45 日內完成處理及回覆的比率為 93%，未能跟進或延遲回覆的原因，主要屬資料不足，或因屬其他部門轉介且屬保密個案而未能夠聯繫市民作出跟進。同時，為增強透明度，委員會亦要求部門定期對外公佈處理情況，並適時將相關內容整合到專題網頁。

局長 高炳坤