



關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 691/E530/V/GPAL/2015 號函轉來施家倫議員於 2015 年 7 月 24 日提出，行政長官辦公室於 2015 年 7 月 31 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府致力完善領導官員績效評審制度，將公共行政績效管理與“官員問責”互為結合，並在現有基礎上，引入第三方學術機構對部門的服務質素進行調查，以作為建立公眾對公共服務素質評價機制的基礎。

去年，特區政府分別在身份證明局、民政總署及旅遊局三個部門試行引入第三方學術機構對部門的服務素質進行調查，研究將相關的績效信息作為評審官員績效表現的參考，並進而將其推廣至公共服務的各個層面和領域。

相關研究結果反映，公共服務性質差異是機制設置的考慮要素，在設立恆常的評價機制時，有必要作充分考量，才能科學地掌握公眾對部門及其提供公共服務的評價。

目前，特區政府分別與兩間學術機構合作開展中立評價機制的建設工作。現時，相關工作正積極開展並有序進行中，預計將於本年底前完成研究工作。

2016 年開始，特區政府會全面應用和驗證有關的評價機



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

制，所有提供對外服務的公共部門都會按其職能和服務的性質分階段接受獨立第三方的調查和評價。調查的結果，將作為領導績效評審的參考，並為公共服務的持續發展提供指導方向。

2. 上述績效評審制度，改變過去單純對個人表現的評估模式，而是以政府整體施政目標及工作為核心，明確領導、主管及公務人員所應承擔的責任及預期的工作目標；同時，逐步引入第三方評價元素，將組織績效及服務質素作為評審的參考。

透過清晰的個人責任和目標、組織績效及服務評價三者的結合，讓各級人員按明確要求履行職責，了解自身工作的不足及如何改善，對績效表現良好的人員給予表揚及肯定，對績效未如理想的人員給予適當的培訓、協助，以至追究相關責任，激勵各級人員不斷改善工作成效。此外，配合日後對晉升、評核、培訓制度的改革，讓表現卓越的公務人員有更多機會擴展其職業生涯和發揮所長，以達致激勵各級人員更好地履行職責的目的。

3. 特區政府致力採取適當的方法和措施，務求進一步提升和完善跨部門協調和合作的績效。對於涉及跨部門的施政工作，不同職能部門基於一致的總目標開展各項工作，並依據各自的職能對整體目標進行分解，以明確部門應負的責



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

任，並配合跨部門合作機制，開展相應的工作。同時，特區政府還將結合部門的職能理順、內部運作的優化，以及流程電子化等多方面措施，持續提升和不斷完善跨部門合作的工作績效。

特區政府設有投訴及建議機制，市民若對部門所提供的服務或工作有意見，除可直接向有關部門反映外，還可通過親臨、電話及電郵等方式，向政府資訊中心提出意見、建議或投訴，政府資訊中心會作出轉介及跟進。

未來，特區政府將根據相關統計，通過跨部門協作，並配合優化績效的需要，對市民最為關注的問題作出分析並持續改善。

行政公職局局長

高炳坤

2015年11月11日