

# 高天賜 梁榮仔 議員辦事處

GABINETE DOS DEPUTADOS JOSÉ PEREIRA COUTINHO E LEONG VENG CHAI

## 書面質詢

行政程序為政府向社會提供的公共服務的過程，其效率直接影響服務提供的成效。特區政府的行政程序一直為社會詬病，程序緩慢繁瑣等形象已深入人心，儘管有部門已逐步採取一站式服務及服務承諾等的措施，但實行多年，市民未能真正感受到措施的成效。

本澳的牌照申請程序審批過慢，例如食肆及補習社，往往要經過多層級及多領域部門的文件往來，而部分文件要依次進行處理，程序的拖慢對市民造成不便，最典型的是在承擔租金的同時，卻由於正等待牌照的申請而未能正式經營，服務未能迅速回應市民的訴求。同時，在一站式服務中，市民未能掌握各部門的審批次序及時間，無法作出相應的安排，而部門間文件處理的往來也未見有內部的服務承諾，跨部門處理變相成為部門間互相卸責的藉口。

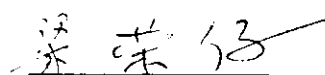
根據行政程序法典，行政程序必須考慮多個原則進行，但部門往往未能真正理解有關的原則，依舊以官僚作風辦事，不少部門對程序的理解卻出現差異，尤其是在資訊權上，亦即行政當局與私人合作原則，市民在向政府瞭解資訊時，往往未能得到及時的回應。而且部門前線工作人員對資訊的解釋亦含糊不清，可能令市民產生誤會，甚至造成不必要的損失。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求以清晰、明確、連貫和完整的方式適時給予本人答覆：

- 一、 在精兵簡政的施政理念下，目前僅見部門的合併及撤銷，卻未見有任何實質的措施提升部門的行政程序效率，因此特區政府在精兵簡政的施政理念下，有何新措施優化行政效率，以便向市民提供更便利的服務？而一站式服務及服務承諾已在各部門實行多年，政府會否總結所有部門的實施成效？
- 二、 跨部門處理經常成為部門行政程序緩慢的藉口，為避免部門間互相卸責，特區政府會否考慮在部門間制訂內部的服務承諾，避免單一部門的程序拖延整個行政程序的進行？
- 三、 為了加強部門的行政程序原則的理解，尤其是在資訊提供方面，特區政府會否加強部門前線相關工作人員的培訓，確保部門能迅速回應市民所需，提供清晰的資訊？

澳門特別行政區

立法會議員



梁榮仔

二零一五年十月二十三日