



關於立法會何潤生議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 218/E185/V/GPAL/2016 號函轉何潤生議員於 2016 年 3 月 11 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 3 月 22 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 現時，特區政府實行領導官員績效評審制度，以多元評估及指標體系，對領導人員的工作表現作出評審。同時，透過“服務承諾認可制度”的評審機制，將績效評審擴展至組織及公共服務層面。為了持續完善績效評審制度及提高評審的科學性及中立性，特區政府將引入第三方評價機制，現時，已委託學術機構開始了有關的構建，並預計於本年年中，由學術機構開展首階段對五十多個公共部門的評審工作，收集市民大眾對特區政府公共服務及各部門的主觀評價，作為績效評審的參考資訊。同時，公共服務評審委員會亦將優化服務承諾認可制度，把第三方評價結果作為其開展定期評審各部門績效表現的組成要素。
2. 關於績效資訊的透明度，現時所有提供對外服務並獲服務承諾認可的部門，會定期發佈包括服務承諾達標率、市民滿意度調查結果、投訴及意見處理的情況等資訊，讓公眾掌握部門履行服務承諾的情況，以及部門服務素質表現。而行政公職局亦會定期透過“優化公共服務專題網頁”統一對外發佈，方便公眾取得各部門的績效資訊。未來，特區政府將配合第三方評價工作的開展，適時將各部門的績效資訊以適當的方式發佈。
3. 為推進建設“世界旅遊休閒中心”，特區政府編制了《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》的基礎方案，並訂定了相關的評估指標，配合上述第三方評價機制，將市民大眾對



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

公共服務各方面的滿意度評價和意見，與施政及績效結合，通過過程管理，對相關工作定期作出階段性評估，適時採取改善措施，以確保經社會深入討論的目標得以落實，同時，亦確保特區政府“一個中心”的整體戰略目標，可依預期進度最終得以實現。

未來，公共服務評審委員會亦將要求部門把市民透過第三方評估提出的意見，應用於公共服務的持續優化當中，提升市民滿意度的同時，亦推進整個政府績效的提升。

行政公職局局長

高炳坤

2016年4月28日