



書面質詢

特區政府一直秉承“以人為本”的施政理念，為提升“一站式”服務層次，於2009年在北區設立了“政府綜合服務大樓”。目前，已有25個部門入駐大樓，提供271項服務，初步建成了跨部門的服務網絡與協作機制。

但是，綜合服務大樓在業務流程合理化、跨部門審批一體化以及服務範圍便民化等方面仍然存在不少問題。比如跨部門服務的責任清單尚不明確，收件把關不夠嚴格，導致部分申請人因為文件不足多次奔波，拖慢整個行政程序；比如審批權力過度集中，雖由單一機構統籌服務申請，但多個部門審批流程始終無法實現一體化；又比如有市民到黑沙環政府綜合服務大樓辦理“認筆跡”，卻被告知須轉往水坑尾的公共行政大樓辦理。

公共服務的質素關乎民生福祉，也是政府提高善政水平的重要方向所在，當局有必要進一步完善綜合服務大樓的服務功能和服務水平。

為此，本人提出如下質詢：

一、在完善跨部門對外服務的業務流程方面，尤其是釐清前線收件人員的責任，當局將會如何強化執行指引以避免發生因收件人員疏忽導致申請人補交材料的情況？

二、在提高跨部門服務的效率方面，除了有目前的單一機構代收文件的機制之外，當局會將如何進一步簡化跨部門審批的業務流程？會否制訂清晰的責任清單並考慮適當下放審批權力？

■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2104 室
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, S/N, Edif. First International Commercial Centre, 21º Andar, Sala 2104, Macau
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖
Avenida Longevidade Nº 358, Edif. Via Long Garden, Loja Q, Macau
電話 / Tel.: (853) 2842 3999 傳真 / Fax: (853) 2842 3777

■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街 182R/S 宏開大廈第九座地下 D 舖
Rua do Comandante João Bivar, 182R/S Edif. Wong Hei Torre RR/C/D, Macau
電話 / Tel.: (853) 2876 2306 傳真 / Fax: (853) 2873 3409

■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2107 室
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, S/N, Edif. First International Commercial Centre, 21º Andar, Sala 2107, Macau
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門氹仔施德正街 30 號
Rua do Sr. de Castro, S/N, Edif. No 30, Taipa, Macau
電話 / Tel.: (853) 2882 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街 2-16 號地 F B 舖
Rua do Ambrósio Soares, No 2-16/F, C, Loja F, Macau
電話 / Tel.: (853) 2893 9203 傳真 / Fax: (853) 2893 9206

■ 東北區服務處

澳門慕拉士前地 26 號康樂花園地下 AA 座
Praça de Venâncio de Moraes, Nº 26, Nam Ou, Loja AA, Jardim das Condições AA, Macau
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

■ 三疊燈服務處

澳門飛能便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V
Rua de Fátima, Mendez Pinto, Nº 23, Kam Iok B, Local. A1 C/V, Macau
電話 / Tel.: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308



三、當局會否進一步擴大政府綜合服務大樓的服務範圍，尤其是將證明用途文件及民生相關服務申請納入綜合服務大樓的業務範圍？

澳門特別行政區立法會議員

施家倫

二零一六年五月二十日

■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2104 室
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues/S/Nº 1º Fls. International Commercial Centre 21º Andar, Sala 2104, Macau
電話 /Tel.: (853) 2876 1999 傳真 /Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖
Avenida Longevidade Nº 358, C/da Vila Long Garden, Loja Q, Macau
電話 /Tel.: (853) 2842 3999 傳真 /Fax: (853) 2842 3777

■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街 182A/S 宏開大廈第... 座地下 D 舖
Rua do Conde de S. João, 182A/S 1.º of. Wing Ho Torre BR/ODI, Macau
電話 /Tel.: (853) 2826 2306 傳真 /Fax: (853) 2823 3409

■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2101 室
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues/S/Nº 1º Fls. International Commercial Centre 21º Andar, Sala 2101, Macau
電話 /Tel.: (853) 2876 1999 傳真 /Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門氹仔施督憲正街 30 號
Rua D. João de Castro, Esq. nº 30, Taipa, Macau
電話 /Tel.: (853) 2882 5039 傳真 /Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街 2-16 號地下 B 舖
Rua do Arraio de S. Carlos, Nº 2-16, C/Lagoa B, Macau
電話 /Tel.: (853) 2893 9203 傳真 /Fax: (853) 2893 9206

■ 東北區服務處

澳門慕拉士前地 26 號南澳花園地下 AA 座
Praça de Venâncio de Moraes Nº 26, Nam Ou Fa Un Res do Crato AA, Macau
電話 /Tel.: (853) 2845 5803 傳真 /Fax: (853) 2845 5845

■ 三盞燈服務處

澳門飛能便度街 23 號金樂大廈 2 座 3 樓 A1C/V
Rua do Formoso Mendes Pinto Nº 23, KanLok B, Locooll, A1 C/V, Macau
電話 /Tel.: (853) 2852 8008 傳真 /Fax: (853) 2852 8308