



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 483/E388/V/GPAL/2016 號函轉來施家倫議員於 2016 年 5 月 26 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 6 月 2 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府根據“精兵簡政”的施政理念，綜合分析政府內具相關職能的部門實體之間的職能關係，通過新設、重組、合併、撤銷等方式，理順部門職能，並透過組織法規的修改，訂定部門職能的管理範圍、架構等，把跨部門的職能予以清晰梳理及合理配置。而針對跨部門事務，特區政府近年持續通過加強跨部門統籌協調的機制，對一些社會特別關注的問題及突發事件進行處理。

政府入口網站提供各部門及實體的組織架構、職能及服務內容的資訊，供市民隨時查閱。

為了讓市民大眾更容易了解各部門的審批事項及服務手續等，特區政府已開展工作，逐步統一所有行政手續資訊的呈現方式，對涉及跨部門的審批程序及服務，更會同步進行流程優化，明確各部門的責任。



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

2. 為了減少不必要的行政環節，提升跨部門的行政效率，特區政府在吸納過往建構一站式“飲食及飲料場所牌照”的工作經驗上，於 2016 至 2017 年首先規劃對 45 項與中小企開業申請有關的跨部門行政准照／牌照審批服務進行優化，建立統一的機制，讓市民可以透過單一的部門查詢跨部門服務的申請手續及完成相關申請。

有關對市民意見的回應方面，按照第 5/98/M 號法令，各部門對於載有身份資料及地址的個人投訴及異議，應於接收日起 45 天內進行答覆，而服務承諾認可制度亦強調各部門須按上述規定，對市民的意見作出迅速而及時的回應。倘若市民認為部門的回覆未能滿足其要求，可要求該部門再作進一步的跟進及回應。此外，市民還可透過政府資訊中心提出意見或投訴，中心會就所收到的市民意見作分析和跟進，並按職能相關性轉介予相關職權部門處理，以促使各部門有效及負責任地回應市民的意見或投訴。

3. 特區政府秉持“以人為本”的施政理念，朝着“一個窗口”集中受理不同公共服務的申辦手續的方向，推進“一站式”服務的發展。現時，政府綜合服務大樓的服務項目，由最初 140 多項增至現時約 300 項，涉及 25 個公共部門，來年，計劃爭取擴展現有身份證明服務之範圍，並引入公證範疇的服



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

務。而隨着第 13/2015 號法律，民政總署獲賦予了協調和推動跨部門公共服務實施機制的新職能，可藉與其他公共部門和實體協商和簽訂服務協議，接受相關部門的委託提供受理各類服務的申請，將有利進一步擴大大樓的服務範圍。另外，特區政府亦已規劃重整政府入口網站及開發公共服務管理等電子平台，配合未來統一身份識別機制的應用，讓市民能透過網頁、手機流動裝置，獲取各項資訊，以及申請及查詢服務進度。透過上述措施，逐步朝“一個窗口”及網上統一辦理的施政方向發展。

行政公職局局長

高炳坤

2016 年 7 月 20 日