



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，經徵詢民政總署的意見，本人對立法會第 475/E384/V/GPAL/2016 號函轉來施家倫議員於 2016 年 5 月 20 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 6 月 1 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 為持續提升公共服務的素質和效率，特區政府透過“服務承諾認可制度”的評審機制，引導各公共部門完善自身的內部運作及管理，當中包括明確規範接待公眾的程序，並通過培訓課程，加強前線人員的接待能力和技巧；向服務對象提供獲得服務的途徑和方法、服務手續和須遞交的文件或資料等，一方面，讓前線人員按清晰的規範，為市民提供準確及優質的服務，另一方面，讓市民能夠更好地掌握服務的相關資訊，減少因未滿足申請所需要件等原因而需要多次往返的情況。

有關政府綜合服務大樓的跨部門代辦服務，民政總署會按照與部門協議所訂定之工作程序及指引，執行各項服務申請的收件工作。為確保有關工作能有效率地準確完成，工作人員會運用統一的前臺服務系統，處理各項服務之收件，透過導航式的資訊系統，規範工作人員工作的程序，有效避免人為錯誤。另外，處理跨部門代辦服務的民政總署人員，必須接



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

受相關培訓，包括講解會、在崗培訓及實習等，以保證服務的質量。透過上述措施，避免因收件人員疏忽導致申請人補交材料的情況。

2. 為了提升行政效率，特區政府一方面透過組織架構重整，釐清及理順各部門應有的職能，並按職能的界定進行行政程序的審批。另一方面，為減少不必要的行政環節，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，首階段於 2016 至 2017 年規劃了對 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。現時，特區政府已針對行政准照發出規定進行檢討工作，並由多個範疇的發牌部門組成了工作小組，以優化行政程序及審批過程。

另外，還針對使用率相對高或市民關注的公共服務，收集各部門對有關公共服務的電子化規劃，相關部門將按服務特性，結合不同程度的電子化措施，逐步推進服務全程電子化的工作。

3. “政府綜合服務大樓”作為特區政府一站式公共服務網絡的重要舉措，由最初設立時服務範圍只涉及 14 個公共部門，擴展至現時 25 個，合共提供約 300 項的服務項目。隨着 2015 年立法會通過的第 13/2015 號法律的生效，民政總署獲賦予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



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

部門和實體簽訂協議，接受相關部門的委託受理各類服務的申請，藉此進一步擴展大樓的服務範圍。

特區政府計劃於來年擴展“政府綜合服務大樓”的服務，包括將第一公證署遷入大樓提供公證服務，解決現時大樓未能辦理諸如“認定筆跡”服務的問題，另外，還會增加更多由身份證明局提供的自助服務，並繼續進行各項大樓的軟硬件優化工作，以配合整體社會的發展及回應市民的需要。

行政公職局局長

高炳坤

2016年7月20日