



## 關於立法會陳明金議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 237/E202/V/GPAL/2016 號函轉來陳明金議員於 2016 年 3 月 21 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 3 月 30 日收到的書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府自成立以來，一直致力於優化公共行政運作。2000 年 10 月透過頒佈行政法務司司長第 13/2000 號批示，規範了各政府部門必須優化行政程序和完善建議、投訴和異議的處理機制。同時亦相繼推出服務承諾計劃及推動各部門考取 ISO 9001:2000 品質管理系統認證，從而逐步協調各部門改善服務質素及提升行政效率。

因應上述一系列工作的實施，特區政府的行政程序優化工作得到持續推進發展，近年，更多簡便的電子化公共服務不斷地推陳出新，例如：身份證明局於 2012 年開始，先後推出多項與身份證明文件相關的自助服務；社會保障基金提供了與社會保障制度相關的網上服務；退休基金會的公積金制度設立了“我的網上帳戶”服務；交通事務局也增設了網上預約、電子繳費及“交通資訊站”手機應用軟件等便民服務；而科學技術發展基金及文化產業基金的項目資助申請，則同時結合了“e 辦事”及郵政局“安全電子郵箱”的應用，提高了相關申請手續的便利程度。

在內部行政程序的簡化方面，特區政府正積極透過內部管理電子化，減省不必要的行政環節。在 2008 年開通了“電子公文收發系統（eDocX）”作為政府內部跨部門電子文件交換機制。近年亦建成了“公務人員管理及服務平台”，有效地提升了特區政府人員管理工作的效率。



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. 特區政府多年來持續進行行政程序的優化工作。最近亦針對現時特區政府與民生密切相關的公共服務的行政手續作了檢視，並從中揀選了與中小企業開業有關的不同範疇行政准照／牌照跨部門服務程序約 45 項，提出 2 年內逐步優化的目標。目前已開展首階段工作，改善其中 18 項跨部門服務流程，並計劃於 2017 年內完成優化其餘的 27 項，以強化跨部門間的流程協作規範，提高審批的透明度及簡化相關行政程序；此外，各政府部門還將對使用率及社會關注度較高的服務作出規劃，於 2017 至 2019 年內逐步落實電子化。

在簡化內部管理程序方面，根據特區政府《2015 年-2019 年澳門特區電子政務整體規劃》，提出五年電子政務發展目標、原則和策略。行政公職局會協同相關職能部門，尤其優先針對與人事、財務、財產、紙本文件和電子文件相關且同質性較高的管理程序，研究和開發統一的電子化管理平台，利用具標準數據儲存格式和統一行政管理流程電子化平台，提升行政效能和整體掌控相關業務；同時，亦會構建“電子文件和紙張文件統一管理及交換平台”，以優化部門內及跨部門間的文件流轉及管理。

3. 為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，收集公眾對公共部門服務的意見及滿意度評價。現時，已委託學術機構完成有關第三方評價機制的構建，預計於本年年中，可由學術機構開展首階段對 50 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評價。各部門能否持續簡化及優化所負責的行政程序以回應市民大眾的期望，將會直接反映在市民大眾對其服務表現的評價。



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

此外，市民的評價結果亦會與《澳門特別行政區五年發展規劃》的評價指標結合，將能科學評估各部門的工作績效。其中，跨部門流程的簡化是關注重點之一。未來，將結合市民大眾透過第三方評估提出的意見，對相關工作的成效作出檢討，並將結果應用於公共服務的持續優化當中。

行政公職局局長

---

高炳坤

2016年4月22日