



口頭質詢

服務型政府是現代公共行政的發展方向。特區政府 2002 年開始試行“一站式”服務模式，由相關部門在同一地點集中辦理同類事項，2002 年，開設市民服務站，2004 年為配合“一站式”服務設立綜合服務中心，2009 年，在黑沙環建立政府綜合服務大樓，形成服務站、服務中心、服務大樓的服務網絡。

客觀而言，政府綜合服務大樓提供的“一站式”服務相對而言更為齊全，由起初十多個部門提供八十多項行政服務，發展至今有廿五個部門提供二百七十一項服務，達標率及滿意度較高。然而，目前本澳僅在北區黑沙環設有政府綜合服務大樓，其他服務中心的“一站式”服務遠沒有綜合服務大樓全面，以至於不少居民辦理各種事務仍需要多處奔波。

雖然，當局曾表示：“未來，將按照地點分區化、服務集中化的方向，深化‘一站式’服務模式”，並且在 2016 年施政方針指明：“政府綜合服務大樓及各服務中心會進一步落實一站式綜合服務的理念，並逐步把各範疇在政府綜合服務大樓提供的且由民署代辦的服務有序擴展至各區市民服務中心”，但目前仍未見有何實質進展，便民服務未見實質成效。

為此，本人向行政當局提出如下質詢：

1. 當前，本澳雖然基本形成中區服務站、台山服務站、下環服務站、北區市民服務中心、中區市民服務中心及離島區市民服務中心

■ 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, 21/F, Edif. First International Commercial Centre, 21/F 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 宏開大廈第二座地下 D 舖
Rua do Comendante João Bek, 182R/S Edif. Weng Hoi Torre B/F, C/D, Macau
電話 / Tel: (853) 2826 2306 傳真 / Fax: (853) 2823 2409

■ 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, 21/F, Edif. First International Commercial Centre, 21/F 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 Eugénio No 30, Tapas, Macau
電話 / Tel: (853) 2882 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門海邊新街 2-16 號地下 B 舖
Rua do Almirante Sérgio No 2-16/F, C/Loja B, Macau
電話 / Tel: (853) 2893 9203 傳真 / Fax: (853) 2893 9206

民心是我心

■ 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 Venceslau de Moraes No 26, Nam Ou Fa Un Res-do-Chão 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 B 樓 A1C/V
Rua de Ferrão Mendes Pinto No 23, Kam Lok B Loco II, A1 C/V, Macau
電話 / Tel: (853) 2852 8009 傳真 / Fax: (853) 2852 8308

網絡，但社會不斷發展，服務需求與日俱增，2016年行政法務施政方針亦提出“2016年將增設筷子基市民服務站”，請問相關計劃進展如何？

2. 當局明確表明：“逐步把各範疇在政府綜合服務大樓提供的且由民署代辦的服務有序擴展至各區市民服務中心”，究竟有何實質進展？因應離島居住人口不斷上升的趨勢，會否考慮在離島設立政府綜合服務大樓，以及進一步推動更多部門推出“一站式”服務，持續完善便民服務？

澳門特別行政區立法議員

宋碧琪

宋碧琪

2016年4月14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, 21, 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 Longvidade Nº 358, Edif. Vici 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 宏開大廈第二座地下 D 舖
Rua do Comandante João Belo, 182R/S Edif. Wing Har Torre BR/C/D, 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, 21, Edif. First 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 Direita de Carlos Eugénio 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 Almirante Sérgio Nº 2-16/R/C, Loja 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 da Venceslau de Moraes Nº 26, Nam Ou Fc Un Res-ic-Chão AA, Macau
電話 / Tel: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

■ 三益燈服務處

澳門飛龍便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V
Rua de Fernão Mendes Pinto Nº 23, Kam Lok B Loco II, A1 C/V, Macau
電話 / Tel: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308

民心是我心