



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

關於立法會李良汪議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2023 年 7 月 3 日第 677/E521/VII/GPAL/2023 號公函轉來李良汪議員於 2023 年 6 月 23 日提出，行政長官辦公室於 2023 年 7 月 4 日收到之書面質詢，答覆如下：

現行公共服務及組織績效評審制度要求部門透過建立“資訊發佈及宣傳機制”、“建議、投訴及異議處理機制”及“收集服務對象意見機制”等，以達致持續改善公共服務質素的目標。為了讓公共部門了解及掌握相關內容，公共服務及組織績效評審委員會以參考指引方式，規範並公佈了相關內容。

按收集服務對象意見機制的指引，部門需最少每年進行一次滿意度調查，且需按服務量計算調查的抽樣量，以確保科學性。考慮到各公共部門的服務對象、資源分配及工作規劃不一，故由部門按其實際情況訂定調查的方式及期間較為合適。例如：行政公職局的綜合能力評估開考，報考人士在透過“一戶通”完成報名程序後，可於系統填寫滿意度資料。針對服務的實際情況，其他部門亦可考慮透過“一戶通”收集市民對相關服務的滿意度。

關於建議及投訴處理數據的公佈，相關指引已訂明公佈模版且附同參考樣式，部門按工作規劃完成評估工作後，逐步公佈資料。評審委員會亦會持續檢視相關情況，並透過評審報告向有關部門提出倘有的改善意見。

在服務承諾推行比例方面，現時特區政府對外服務訂定服務承諾的比例已達 80%，質詢中提及推行比例為 0% 的情況，屬新納入“評審制度”或新設立的部門，評審委員會已要求該等部門及其他推行比例較低的部門盡快制



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

訂計劃推出服務承諾及作出完善，提高推行比例。

目前，評審委員會正按制度進行每兩年一次的評審，預計將於本年第三季完成，屆時會向部門發出評審意見及改善建議，並會於下一次評審時就相關改善建議的落實情況及成效作出跟進。此外，評審委員會亦會根據特區政府的發展策略，配合電子政務的發展方向，結合評審制度的運作情況，對評審內容、指標設定及運作流程等適時作出優化更新，以推動公共服務水平持續提升。

局長 高炳坤