

書面質詢

李良汪議員

優化公共服務素質評價機制、投訴處理機制及服務承諾的推行

特區政府自2016年起推行公共服務評價機制，由第三方學術機構透過入戶調查收集市民大眾對特區政府多個公共部門的評價意見，作為改善公共部門績效的基礎，以及公共服務發展的導向指標之一【註1】。

根據資料顯示，各部門對公共服務素質評價機制的意見收集方式、調查期間、調查間距及問卷數量均各有不同【註2】。有部門只提供實地面訪，有部門則增加網上填寫或電話訪問；調查時間有長至1年或短至16個工作日不等；問卷收集數量亦各有不同，小至2位數，多至4位數，反映調查工作沒有既定準則。值得指出的是，隨着資訊科技發展，外加公眾亦傾向於使用網上途徑，特區政府應要求各部門在保留現場訪問的前提下，增加線上方式，以節省人資成本，並提升評價機制的意見收集成效。

在投訴處理機制資訊公佈方面，有部分部門僅提供統計數據，有部門則連同處理結果概況、改善措施或總結一同公佈【註3】。本人認為，特區政府應制定統一的資訊公佈規範，而投訴個案及處理結果亦應公開透明，否則將有礙部門治理及公共服務水平的提升。

此外，特區政府於2007年公佈了“服務承諾認可制度”的規範，並設立公共服務評審委員會，以協助公共部門持續優化服務【註4】。現時已獲確認服務承諾認可的部門有47個，對外服務總數共有816項，已獲認可之對外服務數目有659項，比例為80.76%；對外服務子事項共有2,214項，已獲認可之對外服務子事項為1,068項，比例為48.24%【註5】，比例明顯較低。

客觀而言，不少部門均積極推行服務承諾認可制度，對外服務推行比例取得100%，但值得注意的是，仍有少部分部門相關比例偏低，個別

部門的對外服務更從未獲取服務承諾認可，即對外服務推行比例為0%，特區政府必須加強重視及推動“服務承諾認可制度”，以提升施政水平和服務效能。

為此，本人提出質詢如下：

一、各公共部門所提交的年度服務使用者滿意度調查報告存在收集方式、調查期間、調查間距及問卷數量各有差異的情況，特區政府未來會否制定規範指引，以提升各公共部門滿意度調查的科學性及公信力？而隨着“一戶通”使用的普及，會否推動以“一戶通”進行公共服務滿意度問卷調查，以便公眾線上完成，既減省行政成本，同時體現電子政務的成效？

二、在投訴處理機制的概況報告中，有部分部門僅提供統計數據，資料單一；有部門則連同處理結果概況、改善措施或總結一同公佈，內容豐富、透明度高。特區政府會否統一規範報告的內容與格式，增加部門對個案投訴和處理的公開性及透明度？此外，個人資料保護辦公室、文化發展基金及澳門大學多年來均沒有在網站上公佈有關報告，而消費者委員會、海關、海事及水務局及交通事務局只更新至2019或2020年【註3】，相關原因為何？

三、“服務承諾認可制度”的推動方面，已獲認可之對外服務子事項比例為48.24%，特區政府會否制定提升比例的時間表，以優化公共服務水平？對於對外服務推行比例偏低，甚至為0%的公共部門，將有何實際措施要求相關部門正視並提升有關比例？長遠而言，特區政府有否檢視現時“服務承諾認可制度”的推行情況，並就下一階段工作制定規劃，以確保公共部門為優化服務所建立的管理機制持續有效？

參考資料：

【註1】 中華人民共和國澳門特別行政區立法會：就設定公共服務的服務承諾的具體化實際目標、縮減行政開支措施以及為政府部門引入第三方評績提出書面質詢的回覆（行政公職局），

<http://www.al.gov.mo/uploads/attachment/2017-03/6884958cfc1ce44cc4.pdf>。

【註2】 澳門特別行政區政府優化公共服務專題網頁：績效資訊（各部門公共服務素質評價機制的資料）， <https://app.caspdo.gov.mo/qs-cs>。

【註3】 澳門特別行政區政府優化公共服務專題網頁：績效資訊（各部門投訴處理機制的資料），

https://www.saftp.gov.mo/public/ext/qs/qs_cm_zh_hant.html。

【註4】 澳門特別行政區政府優化公共服務專題網頁：背景資料，
<https://www.caspdo.gov.mo/cms/view?area=ps>。

【註5】 澳門特別行政區政府優化公共服務專題網頁：績效資訊（各部門現時服務承諾的推行情況），

<https://app.caspdo.gov.mo/qs-summary>。