

書面質詢

黃浩彪議員

優化公共服務滿意度評估機制，對接公共行政改革及部門重組進程

特區政府正有序推進公共行政改革，其中「部門重組」與「服務電子化」是核心環節之一，旨在解決職能重疊、架構臃腫及跨部門協作效率不彰等結構性問題。作為公共行政改革的主導部門，行政公職局近年持續就自身提供的服務進行滿意度調查，例如針對「公共服務管理平台」、「一戶通」系統操作體驗等收集用戶反饋。局方早前對議員的書面回覆明確指出，預計於2026年第三季完成構建市民意見統一處理平台，並將處理時效與市民滿意度納入部門績效評估。此外，根據公職局《2025年滿意度調查結果》，整體服務評分已連續兩年上升。這些措施與成果，充分體現了政府以市民為本、持續優化服務質素的施政理念。

然而，現行的滿意度評估體系仍有進一步優化的空間。根據現行第61/2019號行政長官批示所規範的「公共服務及組織績效評審制度」，其中「公眾導向結果」作為評審準則之一，要求各公共部門透過公眾對服務結果反饋的訊息及績效數據，作為完善服務的基礎。據此，澳門多個主要公共部門均設有定期的服務滿意度調查。從正面看，這反映了政府對服務質素的重視；但從制度層面分析，各部門在調查方法、樣本代表性及指標權重方面並未統一，導致不同部門間的服務水平難以橫向比較，亦無法精準識別部門重組後職能銜接的真實市民體驗。以公職局《2025年行政公職局滿意度調查》為例，在「監督、審批及執法性」服務類別中，目標問卷數為73份，實收僅5份，回收率明顯偏低。此外，部分部門如交通局採用第三方主動調查，部分則僅靠使用者自願填寫，調查方式參差不齊。

同時，對於現行績效評審結果評分較低的部門，評審準則或相關規範中並未訂定明確的跟進改進機制或問責措施。因此，隨着「統一處理平台」的建立，建議當局以此為基礎，利用平台整合各部門意見處理的優勢，

構建一套強制、統一、週期性且以獨立第三方主導的全政府公共服務滿意度調查機制，為公共行政改革中的部門重組與服務優化，提供客觀、科學、可比較的數據支撐。

為此，本人提出以下質詢：

一、鑑於行政公職局正建構「市民意見統一處理平台」並設立統一處理標準，請問當局會否以此為契機，主導建立一套適用於全澳公共部門、具統一標準的「公共服務滿意度年度調查制度」，並委託具公信力的獨立學術機構或第三方專業公司執行，以確保各部門間的服務水平具備客觀的可比性？

二、當局會否系統性整理及分析各部門歷年滿意度調查中所反映的主要問題（例如流程繁瑣、資訊不清等），將其作為推動部門重組或服務流程優化的直接依據，並適時向社會公佈改善結果？

三、針對現行績效評審結果多用於頒獎、缺乏後續改進機制的現狀，為確保服務滿意度評估結果能有效轉化為改進行動，當局會否建立明確的跟進改進機制，例如對滿意度持續偏低或明顯下降的部門，要求其向監督實體提交專項改善計劃，並定期檢視執行成效？