

謝誓宏議員

切實履行「放管服」公共行政改革核心要素

自新一任特區政府履職以來，不斷向公眾表明現時特區政府需要「深化公共行政改革，提升治理效能，加快推進『放管服』改革」。「放管服」三者之核心理念為：簡政放權、放管結合、優化服務。通過實際行動及核心指導的方式，充分考慮社會實際情況進行適合澳門的改革行動，以體現特區政府改革之決心。

「放管服」改革核心在於要如何扭轉過往「管百事、收百權」的家長式管治制度，將澳門公共服務等公共物品下放至民間，將重心調整為內部自律、提升營運效率與風險控管的內生動力，以優化公共服務之體驗，由「管治」轉型至「管理」，強調行政實務操作中的效率與產出。

在實際操作上，如市政署與土地工務局功能重整；財政局內部架構重整；土地工務局與地圖繪製暨地籍局、文化局與體育局合併，特區政府堅定地以上述思路為核心指導，進行實質性改革。惟近日我們接獲本地居民反映，儘管特區政府對部門進行「大刀闊斧」之改革，減省重疊執行單位，實際上於對民服務層級反而出現「服務逆行」的異化現象。

其中一個顯然例子，過去書籍等出版刊物，申請國際標準書號（簡稱 ISBN）只需至執行部門，即文化局進行申請，通常只需一至兩個工作日便獲批准。但近日相關申請等候時長長達一至兩個星期，大增澳門出版刊物前期手續時間，大失預算。

就上述「服務逆行」的嚴峻情況，本人有以下意見，特區政府必須重點關注：

一、若行政機關只從上層精簡編制、下放權責，但前線基層公務人員的法規授權、裁量權並未同步優化。導致基層「有責無權」，遇到跨界複合型個案時，因害怕越權而更不敢拍板，反而拉長審批鏈；

二、 特區政府由過往「管百事」的家長式管治制度嘗試轉型至風險控管時，部門內部為了「自律與防險」，往往制定了更嚴格、更冗長的內部審查指引。表面上職能重疊部門減少，實際上內部公文會簽、合規審查的關卡卻變多了，導致服務時長反被加長；

三、 推進一步通辦時，若後端跨部門數據未能真正打通，往往變成「前端一鍵申辦，後端人工補件」。對不擅長數位的居民而言，實體窗口功能被削弱，反而造成辦事無門；

四、 在合併重組期間，內部部門功能重新劃分，這導致新舊部門權責交替出現灰色地帶，居民反映問題時，更會遭遇比改革前更嚴重的「互相踢波」現象。

最後再度提醒特區政府，公共行政改革其中一個核心在於為本地居民提供更為優質的公共服務品，即取決於市民的獲得感，而非政府公告上的「減省了多少個局級單位」，望特區政府切實理解「放管服」的核心思想。

多謝！