

新聞稿

行政公職局消息：

特區政府舉行“政府服務優質獎、公務人員創意計劃暨閱讀心得徵文比賽”頒獎禮 行政長官及行政法務司司長親臨頒獎

特區政府今（30日）假澳門理工學院禮堂舉行“政府服務優質獎、公務人員創意計劃暨閱讀心得徵文比賽”頒獎禮。行政長官和行政法務司司長親臨頒獎。

為貫徹“以人為本”的施政理念，為推動“科學決策”，為構建“陽光政府”，特區政府繼2008年推行“公務人員創意計劃”和“公務人員閱讀心得徵文比賽”後，再創新猷，在去年設立“政府服務優質獎”。此獎項以公共部門、其附屬單位或工作團隊、或服務項目為對象。

“政府服務優質獎”設有五個獎項，其主要理念是透過內部競爭機制，鼓勵部門、附屬單位或團隊提供優質服務。凡持續改進服務表現，經部門申請並在獎項評審範圍內取得卓越績效的將會獲獎。獲獎部門既得到特區政府肯定其工作成效，也將成為特區政府其他部門的楷模，讓其他部門競相倣效學習，提高本身行政效率和服務素質。本屆共有7個部門20多個項目參與競逐，經過公共服務評審委員會嚴謹的評審，最後，9個參獎項目獲獎。

“公務人員創意計劃”以公務員個人或不同部門、不同崗位公務員組成的團隊為對象，經過由學術機構代表組成的評審委員會對所提交的不同公共行政議題研究報告嚴格評選，評出冠、亞、季軍和五個優異獎。

“公務人員閱讀心得徵文比賽”以公務人員個人為對象，由澳門公共行政雜誌執行社長、編輯委員會以及學術機構代表組成的委員會評出冠、亞、季軍和十一個優異獎。

三項比賽涵蓋了公共部門、服務和公務人員這三個撐起特區政府施政的核心要素，特區政府期望通過三項活動，帶動和激勵整個特區公共部門持續改善行政效率和服務素質，提升公務人員的個人素養和職業技能。

頒獎禮中，三項活動的得獎者相互分享了服務經驗、研究成果和閱讀心得。徵文比賽的獲獎文章上載於公務人員網站，供公務人員學習和分享。

公共服務評審委員會主席、行政公職局朱偉幹局長對多個公共部門、公務人員團隊和個人獲獎表示高興和讚賞，並勉勵其他部門和公務人員以獲獎者為榜樣，秉持特區政府“以人為本”的施政理念，努力提升行政效率和服務素質。還要求獲獎者與其他公共部門和公務人員多分享、多交流，爭取一同發展，共同進步。

三項活動評審委員會成員以及多個公共部門的領導、主管和公務員共三百多人出席了頒獎禮。

2012 年 10 月 30 日

“政府服務優質獎”獲獎名單

- **傑出團隊獎**
居民身份資料廳（身份證明局）
- **優秀服務獎**
居民身份證服務（身份證明局）
回覆統計資料查詢服務（統計暨普查局）
健康生活教育（社會工作局）
- **前線服務獎**
身份證明局
民政總署
- **績效提昇獎**
退休基金會
治安警察局
地球物理暨氣象局

公共服務評審委員會的組成

主席： 行政公職局朱偉幹局長

成員： 澳門大學代表林明基博士

澳門理工學院代表吳紹宏博士

旅遊學院代表楊慕華博士

澳門生產力暨科技轉移中心代表李藹倫高級經理

“公務人員創意計劃”獲獎名單

獎項	姓名
冠軍	林耀權（澳門監獄）、 曾小玲（社會保障基金）
亞軍	卓敏華（民政總署）、 何紫琪（行政公職局）、 馬慧芝（澳門貿易投資促進局）、 吳樂樂（交通事務局）
季軍	黃健強（澳門保安部隊事務局）
優異獎	譚志廣（社會工作局）、 溫啟源（民政總署）、 何麗華（澳門基金會）、 吳鎮庭（港務局）、 鄭漢樺（港務局）、 劉素文（個人資料保護辦公室）、 林嘉莉（廉政公署）、 關靄婷（財政局）、 鄭藝婷（法務局）
	鄧偉強（教育暨青年局）
	林炳新、譚銳光、甘玉偉、馬志堅、譚承志、劉彥良、林堅達、吳明兒、馮兆權、朱善梅（全部來自治安警察局不同附屬單位）
	周和根（澳門博彩監察協調局）、 尤富（澳門博彩監察協調局）、 葉志強（財政局）
	陳家泉（旅遊學院）

評審委員會的組成：

澳門大學代表 — 王建偉教授

澳門理工學院代表 — 李莉娜教授

旅遊學院代表 — 黎穎超博士

“閱讀心得徵文比賽”獲獎名單

獎項	姓名
冠軍	吳加偉（統計暨普查局）
亞軍	張雪蓮（教育暨青年局）
季軍	姜燕（立法會輔助部門）
優異獎	吳詩婷（文化局）
	鄧雪儀（社會工作局）
	蔡啟恩（澳門大學）
	鄧偉強（教育暨青年局）
	蔡少灼（衛生局）
	周寶珠（治安警察局）
	黃春年（退休基金會）
	鄒宇斯（行政公職局）
	黃珏（行政公職局）
	梁勤富（經濟局）
	林伊娜（檢察長辦公室）

評審委員會的組成：

澳門公共行政雜誌執行社長吳志良博士

澳門公共行政雜誌編輯委員會委員蘇朝暉博士及婁勝華副教授

澳門大學中文系系主任朱壽桐教授

“政府服務優質獎、公務人員創意計劃暨閱讀心得徵文比賽”頒獎禮

行政公職局局長講話

2012 年 10 月 30 日（星期二）下午 3 時 30 分

澳門理工學院禮堂

各位評審委員、各位同事、各位來賓，大家好！

非常榮幸，也非常感謝，剛才行政長官閣下和行政法務司司長閣下親臨向得獎者頒授各個獎項。

在此，本人對各獲獎者表示祝賀，並對在座各位的蒞臨表示熱烈的歡迎。

為貫徹“以人為本”的施政理念，為推動“科學決策”，為構建“陽光政府”，特區政府繼 2008 年推行“公務人員創意計劃”和“公務人員閱讀心得徵文比賽”後，再創新猷，在去年設立“政府服務優質獎”，這個獎項是以公共部門、其附屬單位或工作團隊、或服務項目為對象，“公務人員創意計劃”和“閱讀心得徵文比賽”對象則是特區政府公務人員團隊和個人。三項比賽涵蓋了公共部門、服務和公務人員這三個撐起特區政府施政的核心要素，對帶動和激勵整個特區公共部門持續改善行政效率和服務素質，提升公務人員的個人素養和職業技能起到非常積極的作用，意義非凡。

剛才，各獲獎者上台與大家分享了心得，介紹了經驗。他們用辛勤和努力換來的寶貴心得和經驗，對特區政府行政效率和公共服務的改善有著很大的啟迪作用，實在值得各部門、各人員參考和借鑑。

“政府服務優質獎”設有五個獎項，主要理念是透過內部競爭機制，鼓勵部門、附屬單位或團隊提供優質服務。凡持續改進服務表現、經部門申請並在獎項評審範圍內取得卓越績效的部門將會獲獎。獲獎部門既得到特區政府肯定其工作成效，也將成為特區政府其他部門的楷模，讓其他部門競相倣效學習，提高本身行政效率和服務素質。

“政府服務優質獎”首次舉行，共有 20 多個項目參與競逐，本人聯同澳門大學、澳門理工學院、旅遊學院以及澳門生產力暨科技轉移中心代表組成公共服務評審委員會，先後進行了初審、複審和決審三個階段，最後，評審出九個獲獎項目。

“公務人員創意計劃”和“閱讀心得徵文比賽”舉辦有年，一直得到公務人員的積極參與。

“公務人員創意計劃”由不同職能範疇公務人員組成團隊參加，對各類公共行政議題進行多維度的分析、討論和研究。該計劃目的不僅是加強團隊之間的溝通和交流，更重要的是讓人員各展所長、創新見解、迸發意念，藉此提升人員的素質和職業技能。

“閱讀心得徵文比賽”目的是樹立公務人員讀書風尚，鼓勵公務人員通過閱讀，拓展視野，增長才幹！

一如既往，本屆“公務人員創意計劃”是經過由學術機構代表所組成的評審委員會對所有提交的研究方案進行嚴謹的評選；而“閱讀心得徵文比賽”則由澳門公共行政雜誌執行社長、編輯委員會委員以及學術機構代表所組成的評審委員會負責選出得獎作品。兩項比賽都分別設有冠、亞、季軍及數個優異獎。

在此，本人再次祝賀“政府服務優質獎”獲獎部門及其同事，你們每天用“心”服務市民，帶給了市民優質服務，彰顯了公務人員團隊努力求進的精神。同時本人也再次祝賀“公務人員創意計劃”及“閱讀心得徵文比賽”的得獎者，期望你們能帶動更多有志建設好特區政府的公務人員齊來參與，同為特區政府的持續發展，出謀獻策。

最後，本人要對三項活動的評審委員會成員表示摯誠的感謝。評審工作得以順利完成、各項活動獲得圓滿成功，有賴各位的辛勤付出和大力協助。

多謝各位！

政府服務優質獎（各獎項的參獎資格及評審重點）

- 政府服務優質獎是以政府的公共部門、其附屬單位或工作團隊、服務項目作為參選對象，本屆共設有 5 個獎項。

獎項	參獎資格	評審重點	參獎對象
卓越部門大獎	<u>所有服務</u> 已獲服務承諾認可的 <u>部門</u> 皆可參加	- 部門負責的全部服務必須已經推行服務承諾 - 並在內部運作及服務整體表現卓越	公共部門
傑出團隊獎	<u>附屬單位的所有服務</u> 均已獲服務承諾認可	- 團隊負責的全部服務必須已經推行服務承諾 - 團隊在內部運作及所有服務有出色的表現。	附屬單位
優秀服務獎	已獲服務承諾認可的 <u>單項公共服務</u>	參獎服務項目的內部運作完善，特別是服務的整個過程以及相關的配套工作尤為出色。	服務項目
前線服務獎	已獲服務承諾認可的公共部門的 <u>前線服務</u> ，表現出色	前線服務在“宣傳”、“優質接待”、“投訴”和“收集服務對象意見”等多個方面表現出色。	前線服務
績效提昇獎	已獲服務承諾認可的 <u>公共部門</u> ，其最近 2 至 3 年內服務績效有顯著提昇者	對比最近 2 至 3 年內在推行有關改善措施的前和後的績效提昇情況。	公共部門或附屬單位或服務項目

政府服務優質獎（各獎項的獲獎原因）

獎項	獲獎對象	公共服務評審委員會的主要評語
傑出團隊獎	居民身份資料廳 (身份證明局)	除了滿足評審的所有要求外，亦 <u>重視建立內部溝通機制</u> ，採納多項由不同崗位人員提出的改善意見，有效促進團體合作。
優秀服務獎	居民身份證服務 (身份證明局)	● 備有<u>完善質量管理控制</u>，考取了多個 ISO 國際認證，保證服務質素； ● <u>不斷開發新的技術</u>，發展電子化自助服務和研究非接觸式智能身份證。
	回覆統計資料查詢服務 (統計暨普查局)	● 不斷<u>豐富統計資料庫內容</u>，<u>加強網頁搜索功能</u>，逐步將早期的統計刊物上載； ● 因應社會需要，<u>擴展新的專項統計</u>的查詢項目
	健康生活教育 (社會工作局)	● 運用<u>先進的教育器材和互動教育方法</u>，引導學童認識健康生活的益處和濫藥的危險； ● 透過<u>持續對導師的培訓及評估教學表現</u>，以確保課程質素。課程獲得國際認可。
前線服務獎	身份證明局	● 工作流程設計和配套，能夠因應服務量的變化，跨單位地調配前線和後台人員，使資源得到合理運用； ● 把優質服務的理念和以人為本的行政文化，灌輸比每位工作人員。
	民政總署	● 不斷完善所有服務點的軟、硬件配套，包括設置了市民服務熱線和服務管理監控系統，能夠及時處理市民的查詢； ● 掌控服務流量，因應輪候時間採取調節機制，有效地縮短市民輪候時間。

政府服務優質獎（各獎項的獲獎原因）

獎項	獲獎對象	公共服務評審委員會的主要評語
績效提昇獎	退休基金會	● 因應服務對象的特性，優化服務方式：例如考慮到公積金受益人以較年輕的公務員為主，推出網頁版及手機版的帳戶系統。 ● 又為方便退休公務員，推出利用多個地點的自助服務機辦理《年度生存證明書》，令服務績效提昇。
	治安警察局	● 在推行服務承諾的初期，僅個別單位的少數服務推行承諾，但近年在領導層積極的推動下，服務承諾範圍由原來的一成顯著提升至超過五成。 ● 引入不少優化及便民措施，例如優化出入境驗證手續、於出入境事務大樓設即場拍照服務、接待分流及預約服務、增設自助過關通道，以及為11歲以下學童開闢非自助過關通道等。
	地球物理暨氣象局	● 近年推出了不少優化措施，包括投入大量資源完善測量設備和儀器，積極拓展與鄰近地區的合作，務求使氣象訊息更加精準和全面； ● 設立傑出員工獎，鼓勵人員積極工作； ● 航空氣象中心取得國際管理認可。