

政府藉服務承諾認可制度持續改善公共服務質素

服務承諾計劃是為優化澳門特別行政區各公共部門及實體所提供的服務而制定的一項策略措施，行政長官在 2007 年通過第 69/2007 號批示建立了“服務承諾認可制度”，要求通過一個適當的評審機制，促使特區政府內各公共部門和實體的服務素質及效率得以持續提升。該批示同時設立一個隸屬於行政法務司，由五名公共行政、績效管理和顧客服務等領域的專家組成的公共服務評審委員會，負責訂定各公共部門及實體素質及效率的評審準則；委員會訂定的評審準則報請行政法務司司長核準後，委員會將按有關的準則評審各公共部門及實體的素質及效率，並定期將評審結果上報監督實體。

公共服務評審委員會的職責和組成

根據第 69/2007 號行政長官批示設立的“公共服務評審委員會”負責評審澳門特別行政區公共部門及實體，以及協助政府研究及推行能提升各公共部門及實體素質及效率的措施，尤其是服務承諾計劃。其主要職權為：

- (一) 訂定各公共部門及實體素質及效率的評審準則；
- (二) 評審各公共部門及實體的素質及效率，並定期將評審結果上報監督實體；
- (三) 以適當的證明書認可公共部門及實體的質素和效率；
- (四) 對提升公共部門及實體素質及效率的計劃發表意見；

(五) 向澳門特別行政區政府建議能激勵公共部門及實體達到更高素質和效率標準的措施；

(六) 對收到的且屬本身職權範圍的任何事務發表意見；

(七) 編撰年度活動報告送交行政法務司司長；

(八) 制訂“評審委員會”的內部規章送上級核准。

公共服務評審委員會的五名成員包括：行政暨公職局局長，並由其擔任主席；澳門大學一名代表（現為林明基教授）；澳門理工學院一名代表（現為吳紹宏博士）；旅遊學院一名代表（現為楊慕華博士）；澳門生產力暨科技轉移中心一名代表（現為李藹倫小姐）。

服務承諾認可制度概況

特區政府設立服務承諾認可制度的目的是以具實效、持續及綜合的方式提升澳門特別行政區公共部門及實體的素質及效率；並藉有關制度協助公共部門及實體以及其工作人員樹立及鞏固“以人為本”的精神，並在公共行政當局內推廣“持續改善”的文化；此外，亦期望透過這套制度使公眾認識公共服務及提供該等服務的公共部門及實體的素質；在不妨礙各公共部門及實體的職責的情況下，以具透明度的方式敦促其切實回應公眾的訴求並實現他們對公共服務的期望。

提供對外服務的部門經過公共服務評審委員會客觀、獨立的評審後，如獲委員會給予“合格”的評審評語，即視為獲得認可。如評審評語為“不合格”，表示有關部門被委員會拒絕認可。

評審公共部門及實體的準則由評審委員會經聽取有關公共行政

改革的諮詢組織的意見後釐定，行政法務司則透過第 22/2007 號批示核准有關的評審準則並於《澳門特別行政區公報》公佈。

評審委員會於 2007 年成立後，隨即着手制訂及公佈“服務承諾認可制度”的總體規範，並於 2008 年根據行政法務司司長核准的評審準則完成對所有有提供對外服務的政府部門進行首次評審。當年 43 個提供對外服務的部門皆符合當時的評審準則並獲通過評審。

為了促使通過評審的部門持續改善服務表現，“服務承諾認可制度”要求通過評審並獲得簽發認可證書的部門每兩年必須接受委員會的覆審一次，故所有於 2008 年首次獲得認可的部門必須於在認可證書有效期屆滿前（即 2010 年年底），再次接受委員會的重新評審。

公共服務評審委員會自 2010 年中開始，先後對 42 個已獲認可資格的政府部門提交的覆審資料進行評審，並於 2010 年 12 月底前完成各項評審工作。

（2008 年獲認可的澳門旅遊博彩技術培訓中心於 2009 年撤銷，故須接受覆審的部門由 43 個改為 42 個。）

評審的標準和準則

公共服務評審委員會在 2008 年首次開展服務承諾認可評審的工作時，是按照第 22/2007 號行政法務司司長批示公佈的評審準則對各部門的申請進行評審的，當時尤其着重審視各部門所建立的內部管理系統，要求申請認可的部門在“公共服務優化計劃”、“內部員工溝通”、“宣傳服務訊息”、“優質接待服務的提供”、“履行服務承諾指標”、“投訴的處理”、“收集服務對象意見”及“持續改善”等方面都必須達到一定水平和要求。

2010 年進行定期覆審時，公共服務評審委員會在繼續執行第

22/2007 號行政法務司司長批示公佈的評審準則的基礎上，還特別着重以下的內容：

- 檢視部門所構建的管理系統的符合程度，尤其評估公共部門擴大實施服務承諾計劃的服務範圍的合理性和適當性，要求獲認可的部門必須把 50% 或以上的對外服務按服務承諾認可制度的要求運作，從而促使整個特區政府推行服務承諾計劃的公共服務所佔的比例得以不斷提升；
- 透過定義統一的準則要求各部門重新詳列和統計所提供的對外服務，藉此完善各部門向服務使用者提供服務資訊的機制；
- 配合特區政府貫徹“陽光政府，科學決策”的施政理念，分別向各部門提出涉及市民回饋訊息的處理和跟進等方面的改善建議。

針對既定的評審標準和委員會公開提出的要求，倘接受定期重審的部門達至有關的水平 and 滿足各項要求，公共服務評審委員會會給予部門“合格”的評審評語；若證實未達到既定水平和要求時，則評為“不合格”。

覆審的結果

經過評審，公共服務評審委員會公佈，申請服務承諾認可制度覆審的 42 個公共部門中，41 個取得“合格”的評審評語，繼續獲得委員會的認可並再次獲其發出有效期為兩年的《認可證明書》。同樣地，此等部門在有證書效期屆滿前（即 2012 年 12 月），必須再次向公共服務評審委員會提出覆審申請，以確保其“服務承諾計劃”持續符合評審準則的要求。

至於獲“不合格”評審評語的消費者委員會^註，由於該部門在截至其認可有效期屆滿之前（即 2010 年 12 月 31 日）仍未能符合評審標準和準則的要求，故公共服務評審委員會給予“不合格”評語，並促請該部門作出糾正和完善。（註：消費者委員會經過 2011 年度首數個月，在全體人員共同努力作出跟進後，已於 2011 年 5 月就“不合格”項目作出糾正。而評審委員會初步確認已基本符合評審準則要求，現正在安排重新評審。）

經總結 41 個部門通過認可的情況，被評為符合服務承諾認可制度內所定規範和要求的對外服務共 457 項（佔 715 項對外服務總數的 63.91%）。

評審委員會一致認為，獲認可的公共部門已基本掌握《服務承諾認可制度》所包涵的基本元素，即在“公共服務優化計劃”、“內部員工溝通”、“宣傳服務訊息”、“優質接待服務的提供”、“履行服務承諾指標”、“投訴的處理”、“收集服務對象意見”及“持續改善”等方面達到一定水平和要求。而一些較為突出、且服務表現較佳的事例，評審委員會亦認為值得向各公共部門分享，供各部門學習及借鏡，務求帶來正面的參考作用。

認可範圍不斷提升，市民直接得以受惠

- 個別部門透過加強內部協調，由首次認可推行比例處於較低水平，逐步提升至覆審時約 60%或以上，這體現了部門對服務承諾認可制度的重視(例如：金融管理局、衛生局、治安警察局、民航局)；
- 一些部門因應工作計劃的部署，在條件成熟時，按照既定時間規劃向評審委員會提出新增認可服務項目的申請，令整體計劃得以有序落實與執行 (例如：旅遊學院)；
- 多個部門透過流程的優化，向評審委員會提出調整服務質量指標的申請，除縮短申請服務所需的時間外，亦有擴大指標的適用範圍，讓服務承諾適用至更多的服務地點 (例如：民政總署、經濟局、勞工事務局、澳門特別行政區海關)。

聆聽市民的回饋，落實公眾監督的作用

- 個別部門意識到公佈市民反饋 (如市民滿意度調查) 的重要性，主動透過報章、新聞發佈會等形式公佈調查結果，且公開、透明地公佈市民對部門的評價，以及將施行的改善措施予以公佈 (例如：澳門監獄、地球物理暨氣象局)；
- 一些部門透過網頁上載調查報告的全文，方便市民隨時查閱結果和相關跟進措施，實現公眾監督的“以人為本”施政模式 (例如：財政局)；
- 個別部門明白意見收集的重要，針對一些潛在且有可能演變成投訴的情況先行制訂預防的措施；例如：因應市民提出的意見，提供不間斷的電話熱線服務 (例如：統計暨普查局)。

通過定期覆審，評審委員會期望：各已獲認可的公共部門能夠繼續努力，為社會、為市民提供更多優質、便捷的公共服務，重視市民提出的反饋，落實“以人為本”的施政理念。

定期重新評審旨在確保政府部門持續改善

2008 年公共服務評審委員會為各政府部門進行評審期間共給予了 196 項“可改善之處”，委員會證實 2010 年對有關部門進行重新評審時，41 個部門基本上都已作出相應的改善，這顯示部門相當重視公共服務評審委員會所提出的改善建議；而公共服務評審委員會亦通過相關部門所提供的實證，掌握了有關改善方案的落實和執行情況。

由於是次覆審加強了對服務承諾機制的有效性要求，公共服務評審委員會亦繼續貫徹“持續發展及改善”的理念，針對一些公共部門仍可進一步改善的地方提出針對性的“可改善之處”，合共 155 項，這些改善建議主要關注部份部門推行服務承諾計劃的對外服務佔其提供的全部對外服務的比例仍然偏低、為改善服務表現而開展的培訓活動成效評估機制仍需進一步完善，以及部份部門的服務承諾檢討機制仍有改善的空間等，委員會已經分別促請相關部門予以正視及關注，從而促使各部門能夠持續改善自身的運作和服務表現。

通過內部競爭機制激勵政府部門提供優質服務

公共服務評審委員會倡設“政府服務優質獎”

隨着“服務承諾認可制度”的推進已漸趨成熟及穩定，公共服務評審委員會認為現階段是適當時機引進具激勵元素的“澳門特別行政區——政府服務優質獎”，對通過服務承諾認可制度或其他內部優化措施持續改進服務表現有卓越績效的部門給予表彰，一方面代表特區政府對其工作成果作出肯定，另一方面亦可激勵其他部門奮發向上，向被認同的部門學習。為此，委員會提出通過內部競爭機制評選實現卓越管理、提供優質服務的模範部門，此舉將為特區政府其他部門樹立榜樣，並能激勵各個公共部門持續改進服務質素和提高行政效率。

“澳門特別行政區——政府服務優質獎”啟動初期的評獎標準是以“服務承諾認可制度——評審準則”為基礎，其評審準則和標準將會隨特區政府公共服務的持續發展和水平的提升，以及當時的施政方針和相關政策而適時予以調整，務求做到與時俱進，發揮推動政策和措施落實的功能。

在獎項的設置方面，現階段共設五個獎項，包括：

獎項	參獎資格
卓越部門大獎	已獲服務承諾認可且經評審委員會確認服務清單之 所有 服務均已獲服務承諾認可的部門皆可參加。
傑出團隊獎	已獲服務承諾認可的公共部門和實體轄下的附屬單位，其 所有 服務均已獲服務承諾認可，在獲得局級部門的支持下，可根據

獎項	參獎資格
	有關安排參加。
優秀服務獎	已獲 服務承諾認可的公共服務均可根據有關安排透過部門參加。
前線服務獎	已獲 服務承諾認可的公共部門、實體、跨部門或一站式服務機構，其前線服務表現出色者皆可根據有關安排參加。
績效提昇獎	已獲 服務承諾認可的公共部門或實體，其本身、轄下團隊或個別服務在最近 2 至 3 年內服務績效有顯著提昇者，皆可根據有關安排參加。

根據委員會擬定的參獎指引：通過評審達到一定評審分數的部門將可獲得獎勵，由特區政府向得獎部門／單位／團隊頒發獎座及證書、人員獎勵獎章等；而獲“卓越部門大獎”及“傑出團隊獎”的部門／團隊更可得到行政長官透過批示予以嘉許，作出肯定。獲“卓越部門大獎”的部門亦可獲免服務承諾認可覆審的機會一次，以茲鼓勵。

公共服務評審委員會將會把載有詳細的參獎資格、評審方式、評獎標準、獎勵方式、參獎方法等資料的《參獎指引》送予所有政府部門，並透過政府內聯網傳達有關資料供各部門的公務人員查閱。有意參獎的公共部門或公務人員團隊即日起可填妥參獎的《申請書》，並連同申請報告書送交公共服務評審委員會，委員會預計經適當的評審程序後，於 2011 年底或 2012 年初將可公佈得獎結果。公共服務評審委員會呼籲符合參獎資格的部門踴躍參加。

2010 年通過服務承諾認可制度覆審的 41 個公共部門

監督實體	公共部門	通過覆審的對外服務項目
行政長官	1. 新聞局	4
	2. 澳門基金會	1
行政法務司	3. 行政暨公職局	11
	4. 法務局	9
	5. 身份證明局	7
	6. 印務局	2
	7. 民政總署	55
經濟財政司	8. 經濟局	28
	9. 財政局	14
	10. 統計暨普查局	5
	11. 勞工事務局	10
	12. 博彩監察協調局	1
	13. 社會保障基金	14
	14. 退休基金會	6
	15. 澳門貿易投資促進局	11
保安司	16. 澳門金融管理局	11
	17. 澳門特別行政區海關	14
	18. 澳門保安部隊事務局	3
	19. 治安警察局	21
	20. 司法警察局	2
	21. 澳門監獄	2
	22. 消防局	7
社會文化司	23. 澳門保安部隊高等學校	3
	24. 衛生局	23
	25. 教育暨青年局	20
	26. 文化局	8
	27. 旅遊局	11
	28. 社會工作局	17
	29. 體育發展局	11
	30. 高等教育輔助辦公室	5
	31. 旅遊學院	22
	32. 澳門理工學院	6
運輸工務司	33. 土地工務運輸局	11
	34. 地圖繪製暨地籍局	14
	35. 港務局	6
	36. 郵政局	9
	37. 地球物理暨氣象局	12
	38. 房屋局	16
	39. 電信管理局	7
	40. 環境保護局	4
	41. 民航局	14
合計		457