

澳門特區十年來政府管治理念與素質的提升*

林韻妮 澳門女公務員協會

澳門女公務員協會於1999年11月成立，可以說，十年來與特區政府一起成長，與特區一起經歷了十年的開拓歲月，目睹了特區十年的巨大變化。回顧澳門特別行政區成立的十年，全體市民在特區政府的帶領下，在祖國的強力支持下，不斷開拓和奮鬥，短短的十年間，各方面都取得了令人矚目的成績。對公務員來說，感受最深的莫過於政府管治理念的改善和公務員素質的全面提升。1999年澳門回歸祖國，作為“澳人治澳”的重要體現，在特區政府成立不久，就明確提出了“以人為本”的管治理念。因為澳門人自己已經當家作主，政府的主要作用是作為維護社會發展的秩序、為市民創造發展的空間和條件、帶領市民建造美好的明天、為市民提供優質服務的公共實體。這種理念的體現，就是以澳門人的需要為政府的工作目標，以建設繁榮美好的澳門為政府的重任。服務市民作為政府管治理念的提出，是“以人為本”與時俱進的時代內涵之所在。

在“以人為本”理念的指導下，特區政府在成立初期就推出了一系列的便民措施，包括：一站式服務、分區服務站、民政總署綜合服務中心等，公共服務形態由單向被動轉為雙向主動，著重提供更為細緻貼心的個人化服務種類，例如在換領智能式身份證工作上推出了電話及網上預約，主動派員到社團、機構、學校及老人院等集中辦證，警察為證人和被害人錄取口供可以按其方便的時間進行，等等。其中僅“一站式服務”就有14個部門共推出了32項，包括：不動產買賣，飲食及飲料場所一站式發牌程序，投資者服務廳一站式服務，駕駛執照續期的體檢服務，低層樓宇共同設施維修臨時資助計劃，等等，特

* 本文於2009年11月14日在澳門公務員團體慶祝建國六十周年和澳門特區成立十周年“澳門特區十年·依法施政回顧及展望”專題研討會上發言

別是民政總署綜合服務中心把民署30多個辦公地點的108項對外服務項目，集中在同一地點辦理，成為跨部門的“一站式服務”及分區社區服務。

除了“一站式服務”之外，為了讓公眾服務更加便利以及適應社會發展，政府引入了新科技推廣電子公眾服務，至今已推出查屋紙、繳交罰款、報讀高等課程、運動易、選民登記等網上服務，以及提供共606份電子表格讓市民下載。此外，2005年推出政府入口網站，為市民提供不同需要的信息和服務。

特區政府在成立初期，就鼓勵各部門不斷追求進步，積極引入科學化及先進的國際管理模式以確保向市民提供優質的服務。2001年開始，政府引入ISO品質管理國際認證，經過不斷的努力，目前已有10個部門共63個附屬單位成功考取ISO品質管理國際認證，有效提升了公務人員的責任意識、工作效率和服務質量，顯示了特區政府在行政管理上已逐步邁向國際水平。與此同時，特區政府所有提供對外服務的部門都推行“服務承諾計劃”，持續控制服務質素，提升行政效率，務求達致市民的要求。“服務承諾計劃”推行至今，已有43個部門獲得“公共服務評審委員會”完成認可評審，其中包括424項對外服務，涉及761項服務質量指標。

在提供眾多便民服務項目的同時，特區政府還十分注意服務素質的提升，例如自2001年開始，特區政府與鄰近國家或地區合辦各級公務員培訓課程，由高級至初級公務員均需進行系統培訓，以提升公務員素質著手，從根本上改善政府的服務和管治水平。與此同時，特區政府還注意到公務人員服務態度對服務質素的直接影響。因此，特區政府重點改善公務人員的服務意識，發揮“公僕精神”，除了要求接聽電話的人員要主動表明身份資料外，還要求必須佩帶工作證，以提高公務人員對市民的責任感，並藉此建立親切互動的關係。另外，特區政府要求各部門指定人員負責優化行政程序，對市民提出的建議、投訴和異議的處理，都進行分析及提交報告，從實際工作上重視市民的意見，帶動公眾服務向人性化及科學化方向發展。

澳門回歸初期，特區政府推行“市民滿意度調查”，至目前已有45個部門加入，結合其他服務調查，形成了較具規模及系統化的服務評估機制。

無可否認，目前澳門特區政府的多項工作乃有不少改善的空間，與世界先進地區的標準和市民的期望仍有一定的距離。但十年的進步、十年所取得的成績的確是有目共睹的，也是不容抹煞的。十年，對於一個地區、一個初成立的政府，可以說是幼嫩的，但在澳門，卻已經邁出了堅實的步伐，已經為未來奠定了穩固的基礎，相信在第三屆特區政府的帶領下，憑著全體市民的不懈努力，澳門的明天一定會更加美好。

