

# 行政法務範疇

## 目錄

### 前 言

### 第一部份 二零零三年度施政方針執行情況

#### 1 行政領域

##### 1.1 公共行政

###### 1.1.1 公眾服務

###### 1.1.2 行政運作

###### 1.1.3 電子政府

##### 1.2 公職事務

###### 1.2.1 公職法律制度

###### 1.2.2 公務人員培訓

###### 1.2.3 管理和溝通

###### 1.2.4 廉政建設及配合審計工作

#### 2. 法務領域

##### 2.1 法制建設

##### 2.2 法律培訓與法律推廣研究

##### 2.3 行政與立法機關的關係

##### 2.4 司法互助與國際法律事務

#### 3. 其他領域

##### 3.1 民政事務

###### 3.1.1 民政民生

###### 3.1.2 市政康體

###### 3.1.3 公民教育 / 社區睦鄰關係

3.2 國際交流活動

3.3 社會重返及少年感化工作

## 第二部份 二零零四年度施政方針

### 1 行政領域

#### 1.1 公眾服務

1.1.1 市民滿意度評估計劃

1.1.2 服務承諾

1.1.3 “一站式”服務

1.1.4 ISO 國際認證

1.1.5 諮詢、建議及投訴機制

#### 1.2 行政管理

1.2.1 簡化行政程序

1.2.2 優化行政架構

#### 1.3 電子政府

#### 1.4 公職事務

1.4.1 公務人員培訓

1.4.2 公職法律制度

1.4.3 人力資源

1.4.4 廉政建設及配合審計工作

### 2. 法務領域

2.1 法規草擬及修改

2.2 行政與立法機關的關係

2.3 法律培訓及推廣

2.4 司法互助及國際法律事務

### 3 其他領域

#### 3.1 民政事務

3.1.1 民政民生

3.1.2 市政康體

3.1.3 公民教育 / 社區睦鄰關係

- 3.2 智能卡身份證
- 3.3 推廣旅行證件
- 3.4 選民登記
- 3.5 社會重返及少年感化工作
- 3.6 登記及公證工作

## 結 語

## 前 言

行政法務範疇的施政工作能在過去一年得到切實的執行，有賴於各公務人員的配合，以及社會各方面的大力支持和協助。

我們本著“以民為本”的施政理念，設身處地從市民角度開展工作，力求切實回應社會的訴求。政府全力推行的服務承諾、“一站式”服務以及各類型的便民措施，亦得到了社會的認同，而市民更主動為服務的完善提出了寶貴的意見。政府與市民的互動態勢，不但促使政府服務不斷提昇，同時亦增進了彼此之間的互信和融洽關係。

法務方面的工作，包括法制建設、“法改”計劃、法律培訓等，按既定的計劃循序漸進開展。今年，多項關係重大的法規得以順利頒行，當中一些緊急性的法規，在政府充份調整資源的前提下，亦得到及時的推行，為社會的正常運作提供了適時的保障。

行政法務範疇的工作經過近四年的實踐和研究探索，需要不斷檢討，總結經驗及更好地發揮職能，這將有助於我們對今後工作的掌握。因應社會形勢和未來發展的需要，明年行政法務範疇的工作安排，基本的思路和方向是鞏固成果，並在總結前階段工作經驗的基礎上，繼續深化、細緻地做好延續性的工作項目，同時因應社會實際情況作靈活調整，使政府部門能為澳門社會迎接未來挑戰以及長遠發展打好基礎。

我們有信心和決心，行政法務範疇的工作在各級公務人員及全澳市民的支持下，一定能取得穩健的發展。

## 第一部份 二零零三年度施政方針執行情況

以下是行政法務範疇 2003 年度施政方針執行情況的總結報告。

### 1 行政領域

#### 1.1 公共行政

##### 1.1.1 公眾服務

公眾服務與社會要求之間的互動推進，在今年的施政中得到了體現。

政府提供的各種服務，部份經過多年的運作和完善，已更趨成熟。一些新的項目，由於建基於過往的經驗而具有較高的起點，因而亦取得一定成效。目前推行市民滿意度評估計劃的政府部門已有 19 個，而服務承諾、“一站式”及 ISO 國際認證等服務及管理模式得以優化及更為便民，與市民息息相關的各類行政手續亦逐步得以簡化及更順暢。

截至 2003 年 10 月，39 個政府部門提供了 840 項“服務承諾”。至今年底，具有對外服務職能的 45 個政府部門均推行這種服務模式，而部份部門更已全部項目實施。

行政暨公職局今年在政府內聯網，推出了服務承諾計劃的專題網頁，目的是讓各部門了解整體推行進度，互相分享經驗及交流資料。為了評估各部門推行的成效，我們就設立認可及獎勵機制進行了深入的分析，有關機制在全部 45 個對外部門推行服務承諾後，將於 2004 年全面實施。

“一站式”服務可讓跨部門之間透過協調合作達到服務優化的目的。現時共有 9 個公共部門提供 12 種“一站式”服務。這不但可以為使用者提供簡便、高效的服務，而且能增進政府不同職能部門之間的合作和溝通了解。無論在籌備或運作階段，均能使不同部門為了共同的目標和服務對象而敞開思路，提昇合作精神，防止各自為政，這正是政府提供服務所強調和發展的方向。

按照施政計劃，我們今年推出了發牌“一站式”服務，由民政總署、土地工務運輸局、消防局、衛生局、旅遊局、勞工暨就業局、經濟局和行政暨公職局等多個政府部門代表組成的工作小組，在半年時間內，完成了“修改飲食及飲料場所發牌程序”的研究和法規草擬工作。在此過程中，我們先後廣泛諮詢了業界、公共行政觀察站、民政總署諮詢委員會等的意見，使法規更切合社會的發展需要

和更具可操作性而得以完善。

法規於 7 月公佈及實施後，隨即進行了廣泛的宣傳和推廣。其特點是設立了單一的代理服務機構，大大縮短了申請的流程和時間，及引入了臨時牌照的制度。另外，申請者不需走訪不同的部門，而只須透過該機構即可提出申請和獲得相應的協助及發牌，對政府工作更起到了明確各部門的職責、理順和簡化行政流程、加強部門溝通協調的作用。我們將會加以總結這方面的成效，為將來“一站式”服務的推展提供經驗參考。

另外，財政局在稅務諮詢、旅遊局在場所資料更新及其他手續、勞工暨就業局、貿易投資促進局及身份證明局等部門，亦已引入了這類服務模式，以方便市民和投資者，並有助活躍市場的氣氛。

民政總署設於南灣區中華廣場的綜合服務中心已進入最後的準備階段。目前所有為推行“一站式”服務而需優化的內部程序已完成，並正作深入、細緻的檢測。

身份證明局刑事紀錄處於今年考取了 ISO 9001-2000 證書，以國際認可的優質管理標準規範刑事紀錄資料的管理；民政總署亦成功考取 ISO 17025 實驗室認證證書，使化驗所質量系統標準達到國際水平；已取得認證的部門在今年繼續獲得評核機構審核通過。自特區成立至今年底共有 8 個政府部門考獲認證。

換發智能卡身份證的工作順利完成了今年的計劃。截至 10 月底，身份證明局以外勤方式先後為 165 間工廠、學校、老人院及大機構中的澳門居民換發智能卡身份證，共接受申請 66,670 個，其中 65,151 個證已被市民領取。

我們根據法律規定設立了“居民身份證其他用途資料管理委員會”，並已展開研究在身份證中加入其他用途資料的預備工作。

為了方便市民日後可以利用電話或互聯網，透過互動方式查詢其申請的處理進度，身份證明局展開設立申請追蹤、互動查詢系統的可行性研究。此外，居民身份證檔案在今年已基本實現了現代化的管理，以電腦監控資料檔案的使用情況，並進行記錄，確保居民身份資料檔案的安全及正確使用。

有關選民登記的服務在今年持續進行。藉著身份證明局為市民換發智能卡身份證的工作時機，在該局新址設立了選民登記站。同時，亦派出專人，隨同身份證明局的外勤工作人員提供外勤選民登記服務。今年 1 至 10 月，新登記的自然人選民共 2,739 人，法人選民 1 個。

登記及公證部門的工作在促進商業活動方面取得了實質的進展。在鞏固去年實行的不動產買賣及公司註冊“一站式”服務的基礎上，不動產抵押的註銷及公司股份轉讓亦推行了這項服務；“公證中央資料庫”完成組建，通過電腦聯網的方式將所有公共及私人公證員有關物業買賣的資料集中，從而防止了“一屋多賣”的情況，並使所有私人公證員可即時查詢最新的物業及商業登記資料，方便有關人員處理物業及商業登記的個案。

經聽取意見和作出努力，物業登記證明書（查屋紙）的格式及內容已完成簡化，使有關的登記內容及登記狀況更加清楚易明。

設在公共行政大樓的“登記、公證信息查詢中心”將在年底啟用，市民可通過中心的電腦設備自行查詢有關登記、公證的程序、收費標準，以及工作進度等資訊。

為了方便市民諮詢政府服務及其程序，並接受市民對政府工作提出的投訴、意見和建議，公眾服務暨諮詢中心將專線電話號碼更改為易記的號碼。截至今年10月底，各公共部門及實體共接獲20,821宗個案，其中建議2,480宗、投訴18,069宗、異議272宗，相較去年同期，分別增加908宗、6,399宗和減少129宗，涉及範疇包括人員、器材及設施，環境及程序手續等。個案的增加，一方面可促使投訴機制不斷得到完善，另一方面，政府重視投訴處理，使成功解決的個案上升，亦增加了市民對投訴的信心及對政府部門的信任。

### 1.1.2 行政運作

完善政府行政運作，優化及簡化行政程序，精簡行政架構等，仍然是我們一直努力不懈的重點工作。

我們製作了《優化行政程序分析報告 2003》，透過年度問卷分析各部門跟進優化工作的進展情況，並就各部門的改善措施提出建議，及繼續向各部門宣傳與推廣優化行政程序的工作，包括舉辦解釋會、工作坊，並派員直接參與工作會議等方面的支援。

在去年製作的《優化行政程序工作的一些建議》的基礎上，我們編寫了《優化行政程序與一站式服務模式工作指南》。該指南將為各部門更系統地優化行政程序提供參考，透過實際例子的剖析，介紹各種分析工具的實際應用，分步驟展示行政優化的過程。首階段將透過一些共通性較大的優化項目作例子，如行政暨

財政範疇的項目，務求各部門參考並採納使用，促進資源共享及避免重複的工作。

在簡化行政程序方面，除部份因正進行架構重組或沒有向外提供公眾服務的部門外，我們已對所有公共部門和實體進行了調查。根據調查標準，須作優化處理的程序共 1498 項，佔行政程序總數的 45.2%。至年底，政府部門將完成其中 883 項的優化程序工作，佔須優化程序總數的 59%。這有助於全面掌握政府各部門簡化程序的開展狀況，而目前我們正進行資料整理和分析的工作。

特區政府今年廢止了原有的學歷認可制度，制訂新的《學歷審查》行政法規，投考或進入公職的人士，只要向有關開考或用人部門遞交學位證明書、學歷證明書並接受相關審查，無須再向兩教育部門申請學歷認可。

研究授權機制的有效運用，編寫“授權機制研究報告”，從而建議特區政府授權機制的發展方向，並提出協助各部門掌握有效授權的主要因素、應注意之地方及保證措施，以保證指令更快執行，迅速落實工作。

我們就精簡組織架構設置原則進行調查，利用問卷形式收集各公共部門及實體的組織架構及人員資料，詳細了解各部門架構設置及人員配置的情況，對精簡架構、調整職能、提高效率所應遵循的原則展開了研究，在研究基礎上促使編製的方案能真正切合本地區實際情況及需要。

“評估民政總署權限工作小組”完成了報告，行政暨公職局在報告的基礎上，對理順民政總署與土地工務運輸局、體育發展局、文化局、地圖繪製暨地籍局之間存在或可能存在的職能重疊情況作出了分析，並提出了一些解決的方案。

有關理順工作會分階段開展，首階段將一些存在明顯重疊，但不涉及重大架構和人員調動的職能進行調整，把現時由民政總署負責的有關保養及維修斜坡、移走及拆除非法建築物、發給臨時佔用公地特別准照的排柵及圍欄板部份、發給門牌編號等工作，撥歸土地工務運輸局負責；把經濟局現時涉及動植物性原材料的食品衛生方面的職能撥歸民政總署，由該署統一執行，並將目前由民政總署負責的“大眾體育”工作撥歸體育發展局負責。至於其他涉及跨部門的職能理順工作，則會在第二階段開展。

《民政總署工作人員通則》的制定於年底完成，待核准後將於明年實施。

截至 10 月底，公共行政觀察站共舉行了 7 次全體會議，其下設的行政現代化小組、優化行政運作及服務小組、行政組織合理化小組則共召開了 30 次會議，並向全體會議提交了相關研究報告，包括：《發出飲食牌照的行政運作的研究報

告》、《包工合同及短期勞務合同問題報告》、以及由澳門大學完成的《2003 年公務員制度比較研究》等。觀察站並積極研究及推動政府部門實施“服務承諾”，就優化行程序進行分析，研究電子政府與公共部門架構的關係等，當中一些具建設性的意見，已被吸納作為完善行政運作的措施。不同社會領域、專業範疇的代表提出的意見、建議，在小組內得到了充份的交流，為政府完善公共行政的運作提供了寶貴的意見。

今年 2 月，觀察站部份成員匯同政府有關部門的人員前往內地進行了參觀考察，就“一站式”服務及其他行政優化措施吸取和交流經驗。

透過公共行政觀察站的工作，我們比較了其他國家、地區行政狀況，並結合本澳的實際情況和需要，對本澳公共行政狀況展開了評估工作，在此基礎上將繼續研究和探索澳門特區公共行政的發展路向和策略。

為促使行政運作更趨暢順，聽取不同部門工作人員對行政運作的意見，增強員工的溝通和團隊精神，我們分別組織了以所有公共部門的前線人員、行政暨財政範疇人員、電腦資訊人員、領導及主管為對象的交流座談會，亦與公務員團體代表及屬下部門人員進行交流，超過 2,000 人參與了相關活動。與會者認同交流會的作用，除了有助加強彼此的聯繫外，在工作上遇到的問題及提出的建議，亦得到政府的重視及積極的回應與跟進，期望日後可以繼續加強交流溝通，完善良好互動機制，這對於建立團隊精神、配合及協助特區政府施政，皆有裨益。

### 1.1.3 電子政府

世界各國、各地區以及本澳的實踐證明，借助電子化和科學技術，有助行政現代化，提高行政效率、簡化行政程序及方便市民。多項有關電子政府的服務項目在今年相繼推出。

由多個部門組成的“電子政府工作小組”在今年充份發揮其協調作用，促進各部門共享資源。截至今年 10 月，已推出約 1,000 張試驗性電子認證證書，供領導、主管及相關職員試用；個別部門正在研究採納電子表格網上遞交系統、中葡文搜尋器。另外，亦對多項計劃和項目展開了研究探討，包括與聯合國大學國際軟件研究所商討合作計劃；整合向公眾提供資訊的各電子資訊站、電子亭；電子政府基建設施和工具的應用；制訂電子化公共服務的整體實施規劃等。

我們將完成有關電子簽署和電子認證的法規草案，對電子認證機關進行規範

和認可，使電子簽署同樣具有法律地位。

電子政府基建整合方案在今年全面展開。該方案的主要基礎設施，包括入口網站管理、網頁內容管理、文件管理和工作流程管理，將會在今年內完成安裝和測試，並向所有公共部門推廣使用。屆時，將首階段完成建立一個分為市民、遊客和投資者三大窗口的特區政府入口網站，當中包括最常用的公共服務和信息。此外，現正建立一個包括公共行政內部信息和數據交換功能的平台，以及公文流程跟蹤系統。

我們建立了一個涵蓋所有相關方面的“行政手續及政府資訊知識庫”，除了在公眾服務暨諮詢中心內部使用外，還透過特區政府入口網站，將有關電子信息和服務提供予市民使用。

電子表格下載服務的第一階段工作已於 10 月底完成，共有 30 個部門約 317 份表格供市民下載，餘下可電子化的表格將由各部門自行製作，並由行政暨公職局統一組織到政府入口網站。下一階段將為須修改法例才能下載的表格，與有關部門研究解決方案。另外，在多個政府部門的合作下，開發和改善了公共部門通用的行政資訊系統。

我們在年底前分別在公共行政大樓、南灣區及北區設立三個“一站通”資訊服務亭，提供政府表格的下載和列印服務、政府手續資料查詢，以及城市指南等資訊，方便市民及遊客使用電子政府的服務。這方面的服務項目將會配合電子政府的整體發展而不斷加強。

## 1.2 公職事務

### 1.2.1 公職法律制度

隨著公職法律制度進入實質性的修訂，以及為各項事務制定清晰規範的指引，並逐漸建立起人力資源資料的中央統籌機制，政府內部管理工作在過去一年得到了相應的改善。

在廣泛徵詢公共行政觀察站、公務員團體和政府部門意見，以及深入比較及研究其他國家地區有關制度的基礎上，我們配合公職法律制度的修訂，完成了部份法律的草擬工作，包括：《評核制度》、《重新定職及轉職制度》、《領導及主管人員通則》等。

在公職法律制度修訂的工作中，除了參考各地的模式及經驗外，主要按特區

的實際情況而草擬有關法規。過程中，我們致力向政府各部門和公務員團體進行深入的討論及諮詢。

### 1.2.2 公務人員培訓

政府部門的效率在過去一年有所提昇，服務態度有所改善，這與公務人員在管理思維上的轉變和工作技能上的提昇有緊密的聯繫。經過多年的強化推進，公務人員培訓的成效已逐漸顯現。

今年，公務人員的培訓主要是依循全面性、強制性和針對性等幾個方面要求而展開。我們在 9 月份完成一般公務人員需強制性參與的“公務人員基本培訓課程”中文班後，隨即開始了葡文班，同時亦開展了對領導和主管級人員的相關培訓。

我們展開針對性及特別培訓，包括與國家行政學院合辦“中國行政管理課程”及“中、高級公務員基本培訓課程”；與外交學院合辦“外交禮賓培訓課程”；以及與新加坡民事服務學院合辦“中層公務員管理技巧發展課程”及“政策制定課程”等。

其他特別培訓課程尚包括“前線服務人員培訓”、“中葡傳譯技巧課程”、“行政及財政部門主管人員工作坊”、“程序量測、分析及改進”培訓課程，以及為社會工作局、旅遊局、教育暨青年局和治安警察局人員而設的各專業技能的課程等共 360 班，參與人數 9,980 人；為民政總署及經濟局舉辦實務及專業課程等，參與人數分別為 688 人及 162 人。

舉辦語言培訓課程共 34 班，參與人數 548 人；電腦、管理、行政、公眾接待及部門內部法規等專業技術培訓的課程共 83 班，參與人數共 1,718 人，公共行政當局工作人員的法律及司法範疇培訓課程共 26 班，參與人數共 680 人。

為了分享和交流在政府行政運作中的經驗和所遇到的實際問題，很多的培訓均透過工作坊或外展的方式進行，如“政策制定課程”及“傳意技巧課程”等。事實證明，參與者在氣氛輕鬆的環境下，更能吸收導師或同事傳遞的經驗、知識，並能誘發對工作的啟發性。在總結這方面的培訓經驗後，我們將會結合目前的培訓模式加以推展。

目前的培訓機制在資源的合理調配下，為政府完善行政運作提供人才支援，但在既有的培訓模式和靈活性之間，以及在配合政府施政之間仍有可完善的空

間。針對這些問題，我們從公務人員的職務職程及知識結構著手，展開了對制訂公務人員整體培訓規劃的研究，使培訓工作能更好地配合政府的施政和社會發展的需要。

為使各級公務人員能透過系統性的培訓，認識特區政府的行政管理及施政理念，提昇其工作素質、知識及技能，行政當局必需備有更多合適的本地兼職導師及提高現有導師的培訓技巧。除教學理論方面必須充實外，導師亦須有豐富的公職實務經驗。行政暨公職局於本年 8 月份曾向所有領導、主管人員（626 人）及曾擔任該局所舉辦的培訓課程之導師（48 人）發出“導師培訓問卷”，以了解有關人員現時對擔任導師的意向及建議，並正就收集到的資料進行分析。根據分析及研究結果，為合適的人員籌辦“導師培訓課程”。

為了令有關研究更具鞏固的基礎，我們積極到其他國家地區及具規模的企業參觀考察，借鑑成功經驗，結合本澳實際情況，完善培訓及其他行政管理工作。

設立外語翻譯服務人士資料庫，加強英語翻譯培訓，以及網上授課等各項工作，亦將會在年底前完成或展開。

### 1.2.3 管理和溝通

2003 年第三季人力資源資料的整理已經完成，並在這基礎上，完善了“公共行政人力資源資料庫”，包括開展了統一各公共部門有關人力資源資料的代碼工作、將舊有的電腦系統升級，使之更具處理中文的能力；擴大資料的收集範圍，涵蓋了公務人員的兼任資料，使政府能更了解人員狀況。這些工作將會不斷完善和改進，務求使時效及準確性進一步提高。

在修訂公職法律制度的同時，我們加強了工作指引的統籌發出。行政暨公職局與有關部門加強緊密聯繫，就一些事宜先進行深入討論，達成共識後才訂出統一指引。我們還製作員工工作守則，以減少各部門及公職人員對有關法規及程序因理解不同而產生的問題。

我們還加強對心理測驗蒐集所得的數據的分析工作，為建立澳門居民的心理測驗常模做了初步的研究，以便在協助政府部門和公用事業機構進人員甄選時使用的常模更符合澳門居民的實際情況。

我們設立了公務人員諮詢熱線，政府部門的各級工作人員如在工作上遇到不清晰的問題，包括在法律理解上的疑問，或在技術上希望提供指引、協助等，均

可透過熱線得到解答或經研究後答覆，熱線亦接受公務人員的投訴及建議，並予以跟進。諮詢熱線的運作尚處於試行探索階段，在總結經驗後，將會逐漸將之完善，成為公務人員工作的統一後勤支援機制及訊息管道。

我們重視與屬下各部門的溝通交流，本年分別巡視了行政法務範疇的各部門，同時了解他們在工作上的實際情況，從而給予支持及鼓勵，有助加強凝聚力及提昇士氣。

#### 1.2.4 廉政建設及配合審計工作

在廉政公署和政府部門的相互配合下，我們制定了各類清晰的指引，使過去存有灰色地帶，容易抵觸法律規定的情況逐漸得到了釐清。公務人員在指引清晰的前提下，對自己的職責有更穩固的掌握，信心得以增強，有助工作做得更好。

各部門已設立的投訴機制，是推動廉潔奉公精神的有效監督渠道之一。為此，我們對各部門的投訴機制進行了評估，並提出相應的改善措施，使投訴機制發揮更大的作用。

得到廉政公署的支持及協助，我們將廉潔奉公的內容作為“公務人員基本培訓課程”的主要構成部份，要求所有公務人員均須接受培訓，培訓的成效令人滿意，並起到了教育和警惕的作用。公務人員與政府部門、廉政公署之間建立起溝通和信任的渠道，公務人員在某些行為上如有疑問，即可循渠道獲得解答。

為了配合“陽光法”的實施，我們協助廉政公署舉辦新財產申報制度的解釋會，使公務人員對“陽光法”有更深入的了解，並在設施上給予協助，務求使公務人員申報財產時更方便及快捷。

特區政府對於貪污受賄的不法行為，一直採取強硬的制裁措施，經調查證實者即予以行政處分或送交司法機關處理，打擊不法行為，嚴格要求公務人員依法行政、廉潔奉公。

在配合審計工作方面，過去一年特區政府主要從完善規範和指引方面著手，糾正了過去因對法律存有不同理解而產生的資源運用問題。審計署的工作對特區政府資源的有效、合理運用提供了積極的意見及監督作用。

## 2. 法務領域

### 2.1 法制建設

今年法制建設工作，在保持原有法律體系穩定、配合社會發展和政府資源之間力求取得平衡的前提下，多項重要的法規適時頒佈執行，並逐漸協調和理順了多年來阻礙法律改革的一些問題。

我們今年繼續加強法改小組的協調統籌工作，藉著定期小組會議，推動落實工作，要求各部門按“短、中期法規草擬／修改計劃”編製各自的工作進度表，跟進落實進度，同時就工作中的問題如法律草擬及翻譯人員的培訓及調配，開展討論並提出解決方案。我們針對特定法規的項目，適量增聘一些法律專家，確保法律草擬的質素。在法規草擬過程中，廣泛聽取相關界別、團體及社會人士的意見和建議，了解社會的訴求，務求使法規能符合社會實際情況及有效實施。

今年初，我們完成了“短、中期法規草擬／修改計劃”的短期項目後，隨即展開了中期法規項目的草擬修改工作，一些涉及經濟發展、吸引外來投資以及有關民生的法規得到了優先的安排處理，包括《批准澳門特別行政區政府承擔債務》、《對外貿易法》、《勞動訴訟法典》、《修改飲食及飲料場所發牌程序》、《工商業發展基金》《中小企業援助計劃》，以及《修改職業稅規章和所得補充稅規章》、《對外貿易活動規章》及《產地來源證明規章》、《入境、逗留及居留許可制度的一般原則》、《修改從事保險中介業務的法律制度》、《中小企業信用保證計劃》等等。另外，《傳染病防治法》已完成草擬，很快進入立法程序。

我們完成了部份有關規範博彩行為的法規草案，該等草案正向有關方面進行諮詢。

在跟進“法改”計劃的過程中，與時並進是一個重要的考慮因素。社會發展的不斷需要和演變，為“法改”計劃加添了許多可變的因素，同時亦為“法改”計劃提出了調整的要求。特區法律體系的逐漸完善，為特區政府的施政起到促進的作用，並提供了更廣闊和靈活的空間。這種計劃與靈活的結合，在今年的法制建設中得以體現。如《為減輕嚴重急性呼吸道綜合症對經濟造成的負面影響而訂定的臨時稅務優惠措施》，就是在這個情況下推出實施。

另外，為配合國際社會打擊清洗黑錢與打擊資助恐怖主義活動，根據亞太區打擊清洗黑錢組織與離岸銀行監管組織的相互評估報告所提出的建議，我們需制定相關的法規。在此過程中，特區政府成立了兩個跨部門工作小組，第一個小組是研究國際打擊清洗黑錢和打擊資助恐怖主義工作的最新動向，而第二個小組則根據第一個工作小組經討論後的成果，提出修訂和草擬有關的法規，而工作現已

基本完成，並準備進入立法程序。

截至 10 月底，已頒佈 12 項法律及 33 項行政法規，而 4 項法案和 9 項行政法規草案已進入了立法程序。

中文草擬法規草案的工作在總結經驗的基礎上得到了推進，特區政府一直對此問題高度重視，並已逐步展開了對所需人才的培訓，以及提供實踐的機會，相信在政府及社會各界的共同努力下，會逐步解決人才需求的問題。

我們竭力使法規的中文譯本表述能更通暢易懂，透過與法律工作者交流而對文本作出修改，在一定程度上可使中文文本與中文表述習慣更為接近，從而讓市民能更容易地理解法律條文的內容。無論採取何種措施，保證雙語立法本身的質素最為重要。因此，這方面的經驗仍需作總結，並與中文法律草擬工作相互配合。

## 2.2 法律培訓與法律推廣研究

加強法律培訓，是提昇法律工作者水平、效率、素質及提高法律文本質素的重要工作。

我們十分著重針對性的培訓，法律及司法培訓中心根據社會環境及工作的需要，特別舉辦一系列課程，供不同人士報讀。截至 2003 年 10 月底，共舉辦了法律草擬課程（五期，共 183 人參加）；法官的培訓及實習；與行政暨公職局合辦有關公職及行政法律實務課程，涉及公職法律制度、行政程序、稅法課程、新《勞動訴訟法典》及新職業稅制度研討會；未成年人司法管轄範圍內之教育制度及社會保護制度和有關範疇課程；歐盟與澳門在法律範疇的合作計劃，包括“環境法”、“電子及互聯網犯罪行為”、“新商業合同法”、“環境行政法”、“知識產權及工業產權”等多項研討會及課程，以及“法例素質 歐盟與國家經驗”工作坊等。

培訓工作除了向參與培訓的人員介紹法律知識外，亦為法律工作者提供經驗分享和交流的機會，同時亦增進了法律工作者之間的聯繫和溝通。法律培訓工作除了按既定的工作計劃開展外，亦採取靈活措施，配合一些新頒佈的法律及時提供培訓，使工作人員在執行法律時有更清晰的理解，提高執法成效。

印務局、法務局與行政暨公職局在 11 月份聯合推出了“澳門法律網”，綜合輯錄了澳門法律的有關資訊，為有興趣研究和認識澳門法律的人士提供了大量的材料。網站的推出，除了起到宣傳澳門法律的作用外，亦達到了政府內部資源

共享和優勢互補的目的，網站的內容日後會因應情況持續作出更新與跟進。

《澳門基本法》的宣傳和推廣是一項重要及持續性的工作。在今年 3 月 31 日《基本法》頒佈十周年期間，政府多個部門分別與澳門基本法推廣協會等本澳民間機構、社團、中央電視台及內地多個城市合作舉辦了 16 項的宣傳活動，包括先後在北京、本澳及廣州舉辦了紀念“《澳門基本法》頒佈十周年”大型圖片展，有關展覽還將於 12 月在上海展出，務求透過不同渠道及形式，推動人們參與相關活動，不斷增加對《基本法》的認識。活動的舉辦，在本澳和內地多個城市掀起了一個宣傳《基本法》的熱潮，從而為更好地落實及執行《基本法》打好基礎。

今年，專責法律宣傳的部門與學校及社團合作，針對青少年的成長特點，用輕鬆活潑的方式推廣相關法律，為本澳各中學舉辦了 30 場的法律專題講座；為 6 所中葡小學舉辦了 12 場認識澳門刑事法律的綜合活動；在與其他部門聯合舉辦的兒童節系列活動中，向參與者致送宣傳兒童權利及防災滅蚊訊息之禮物包、組織參觀法院和立法會；與教育部門合辦“特區法律校際巡迴展覽”等。

法律推廣工作要切合社會的需要，才能達致市民了解法律、遵守法律的目的。因此，我們與有關的學校、婦女團體聯合舉辦了有關兒童和婦女權利國際公約的宣傳活動，還有針對性為醫療機構的工作人員舉辦了專題法律培訓；為勞資雙方代表舉辦了有關《勞動訴訟法典》的介紹會。

繼續透過報刊、電台、電視台、網頁及光碟等不同形式及時介紹特區新頒行的法例，尤其是根據社會實際需要，有針對性地以靈活的方式推廣，及時糾正對法律的誤解或片面認識，以及更多地宣傳與市民日常生活密切相關的法律。這方面的工作包括在報刊撰寫專欄文章 700 篇、播出電台節目 50 次、電視節目 350 次、製作宣傳短片 7 套；在政府部門、學校、社團等所在地設置約 50 個定點，以及在全澳設置約 30 個法律訊息站，放置宣傳資料供市民免費取閱；製作法律宣傳短片或圖片配合簡單文字為內容的 DVD 光碟，在法務局轄下的公證署及登記局播放以推廣法律。

法律研究及刊物出版方面，印製了《公民權利和政治權利國際公約》《經濟、社會及文化權利國際公約》《消除對婦女一切形式歧視公約》《兒童權利公約》《親權及監護權》《海外收養》《社會保障制度》《家在澳門》等各類小冊子，繼續出版了多期的《法域縱橫》、《法律知多 D》，以及紀念《基本法》頒佈十周

年學術研討會論文集等法律研究刊物。

### 2.3 行政與立法機關的關係

特區政府按照《基本法》的規定處理行政與立法的相互關係，配合立法機關的工作並接受其監督。政府向立法會提交了 11 項法案，並應邀列席立法會全體會議及委員會會議，就該等法案作出引介，詳細回答議員的詢問，充份解釋立法原則和條文涵義，以及就修改建議進行深入的討論。這對於促進特區法制建設的發展，加強行政與立法機關之間的良好溝通和合作都具有積極意義。

截至 10 月底，我們回覆了立法議員提出的共 116 項書面質詢中的 86 項，以及多項要求政府提供資料的情況，和多項由議員轉介政府予以跟進或協助解決的市民個案。

### 2.4 司法互助與國際法律事務

隨著澳門博彩經營權的開放和逐步落實，以及澳門與內地更緊密經貿關係的建立，使澳門的對外關係和形象更顯重要。為配合澳門未來發展的需要，今年我們繼續保持與內地、香港就司法協助方面的工作溝通，力爭在條件成熟的情況下，簽訂有關的司法協助協議。

司法協助工作小組不斷跟進工作。今年，就《內地與澳門特別行政區刑事司法協助安排》與內地進行新一輪的磋商工作，並就《內地與澳門相互承認與執行民商事判決的安排》進行跟進；與香港特區政府就《對民商事案件相互委託送達司法文書協議》及《相互移交被判刑人安排》進行磋商；向泰國政府重新提出磋商關於轉移被判刑人的協議。

配合國際形勢的發展，經中央政府同意，公佈了共 20 項的國際公約和聯合國安理會決議。同時，我們還完成了多項定期的國際公約的執行情況報告，包括《經濟、社會及文化權利國際公約》、《消除對婦女一切形式歧視公約》，該等報告將作為中國政府報告的組成部份向聯合國提交。

今年 10 月中，澳門特別行政區在中華人民共和國中央人民政府的授權下，在盧森堡與歐盟代表簽署《中華人民共和國澳門特別行政區與歐洲共同體關於接收沒有居留許可的人的協定》。締約雙方以對等為原則，對不符合或不再符合在澳門特區或任一歐盟成員國入境、逗留或居留的有關人士，建立快捷和有效的確

認身份及送回的程序。

自 2001 年起，歐盟成員國先後給予澳門特區護照免簽證待遇，澳門特區護照持有人可免簽證前往歐盟 15 個成員國旅遊、探親。為鞏固免簽證待遇，歐盟與澳門特區進一步簽署關於接收被遣返的非法入境或逾期居留人士的協定。《接收協定》由磋商至正式簽署經過兩年多時間，期間充份體現了雙方相互的合作、尊重及信任，為日後雙方在其他方面的合作，奠下了堅實的基礎。

完成了“國際刑事司法協助法律”的草擬工作，現正進行內部諮詢。

### 3. 其他領域

#### 3.1 民政事務

##### 3.1.1 民政民生

作為與市民生活息息相關的服務項目，民政總署今年在籌設綜合活動中心方面投入了大量的工作，包括：簡化各項行政程序、研究及訂定綜合服務中心優質服務之規範及指引，並制定統一服務模式及編製工作說明書；研究客戶關係管理方法，進行雙向式服務計劃，將市民資料放置於統一的資料庫，按照市民的需要，主動地與市民溝通；籌備設立多媒體資訊廣播系統，宣傳民政總署行政資訊及其他有關政府政策；向市民推廣及宣傳一站式綜合服務中心，設立電話服務中心，並設置環保綠化及中心的基本設備等。

有關市政事務的法規在繼續聽取意見的同時，正加緊修訂工作，而修訂《民政總署的費用、收費及價金表》的工作已聽取了民政總署諮詢委員會的意見，目前已屆完成階段，計劃於明年實施。

民政總署為了配合飲食牌照發出程序推行“一站式”服務及將成立的綜合服務中心，除了積極完善硬件設施外，在人員培訓方面亦作出大量工作，包括安排人員前往其他部門實習，得到衛生局、消防局及土地工務運輸局等部門的合作，這對於理順工作程序，及部門間的合作均有促進作用。

為紓緩北區市民購買副食品的需求，我們完成了在北區規劃及興建新街市的研究，並已進行公開招標。街市並設有公園、康樂室、圖書室等服務設施。

繼續完善入口食物的衛生監控，對批發市場及屠場的衛生進行監督及檢疫工

作。為了進一步完善批發市場的社會功能，特區政府設立了跨部門的工作小組並召開了會議，來自民政總署、經濟局、海關、財政局及衛生局的代表在會上，共同探討批發市場未來的運作及管理模式等問題。

我們繼續聽取不同階層的意見，在監督實體新成員就任後，加強了與批發市場經營方的溝通，並力求在機制上進行改善的同時，找出可行的解決方案。另外，我們亦嘗試透過其他方式，例如引入冰鮮雞隻及豬肉，創設渠道和條件，在提供高質量的食品同時，以降低副食品價格等。

為了配合促進澳門旅遊業的復甦，民政總署在臨時牌照的發出上採取了靈活的措施，包括：繼續舉辦每周市集，以及在慶祝傳統節日的所在場地設立相應臨時售賣攤檔，或應社團要求，為其舉辦的市集發出臨時市集牌照。另外，對在旅遊點設置特色小販攤檔展開了研究，有關具體措施和條例正加緊準備；繼續完善小販管理及有關設施，加強對無牌小販的巡查和檢控。

配合未來電子政府的發展，我們更新了城市指南資訊亭的軟、硬件設備及內容，以電子化的方式為市民提供公共諮詢和服務。

### 3.1.2 市政康體

專責市政工作的部門今年的主要工作之一是重整氹仔舊城區，目前相關工作正加緊進行。氹仔舊城區完成重整後，將會把區內的氹仔舊街市、舊海島市政大樓、十字公園、龍環葡韻連成一線，再配合道路重鋪、美化綠化等工作，將可以突顯氹仔舊城區的旅遊資源價值，從而達到配合本澳旅遊業發展及改善離島居民生活、營商環境的目的。

作為一項宣傳推廣澳門的大型活動，民政總署與多個部門合辦了為期兩個月的“澳門夏日歡迎您”活動，在活動期間提供包括美化城市、文體宣傳、民間藝術及傳統特色等四個多姿多彩的系列節目。另外，在歡迎中國首次載人航天代表團訪問本澳期間，民政總署積極參與了相關展覽和演出的籌備工作，其中展覽安排 24 小時通宵開放，參觀人數達 12 萬多人，活動得到市民的熱烈回應及參與。

多個休憩區在今年竣工，為市民提供更多的活動空間。休憩區視面積大小，配置適當設施，如球場、兒童遊戲區及乘涼區等。而在較大型的氹仔湖畔休憩區內，將設有燒烤區、露天劇場及攀爬牆等設備供市民使用。結合民政總署社區圖書館的管理和發展，增購書刊資料，並開辦各類推廣社會閱讀風氣的活動及比賽。

其他市政工作方面，繼續展開了對本澳供排水網系統的測量及將有關資料電腦化的工作；繼續對公共下水道網絡，尤其舊城區的網絡進行維修和保養；疏通及保養污水和清水的排水網系統；配合旅遊發展的需要，調整現有公廁的分佈，並購買新式流動公廁，加強對公廁的維修、保養和清潔；依法稽查城市的清潔和環境狀況；加強稽查冷氣機滴水、狗隻便溺及在公共街道上或空置地盤內亂拋垃圾的違例情況。

澳門城市清潔運動於本年踏入十周年，過去的宣傳活動令市民對城市清潔的意識逐漸提高，並配合固體收集處理設施的改進，整體的城市清潔狀況已得到相當改善。為深化十年來城市清潔運動的成果，舉辦了一系列活動，藉以加強市民對城市清潔的認知，以及提醒市民對防範“非典型肺炎”再度爆發及預防登革熱，做好環境衛生的清潔工作。

截至 9 月底，舉辦了以促進本澳居民對本地歷史文化的了解、認同和歸屬感為主題的展覽和文化活動共 13 項，並為“土生文物館”作藏品收集的籌備。

與各國駐港澳領事館合辦的展覽或其他文化交流活動共 3 項。其中包括接待南部非洲發展共同體駐北京大使訪問團、三藩市政府及工商訪問團等。透過活動，增進了澳門與其他國家、地區的文化交流，為日後長遠發展打下了基礎。

與社團合作舉辦了以提昇的士司機形象及服務質素為主題的活動；參與了修改道路法典工作小組、交通高等委員會及其他小組的工作；參與各項交通安全推廣運動，並與其他具權限稽查道路交通的部門合作，給予技術支援。

### 3.1.3 公民教育 / 社區睦鄰關係

為抗擊非典型肺炎及登革熱，民政總署發動多個社團、志願團體、學校等組織，以政府和民間共同合作的模式舉辦“家居清潔大行動”，得到廣大市民的積極配合和參與。另外，民政總署聯同社區團體及義工分別到各區清理私人及公眾地方，包括清理荒廢鐵皮屋、空置地段、簷蓬垃圾及積水、疏通渠道及消毒等工作。同時，亦向居民派發清潔劑、漂白水、宣傳單張及海報，冀透過有關措施，令居民更加注重個人、家居及公眾的清潔及衛生，共同參與改善環境衛生。除此之外，民政總署亦加強宣傳及檢控隨地吐痰和亂拋垃圾違例人士，以確保城市整體環境清潔，保障居民和旅客健康。

為配合衛生部門預防非典型肺炎擴散，民政總署積極配合“統籌指揮中心”

的各項安排，將黑沙海灘渡假屋作為隔離營，並完成有關的配套設施，供無症狀懷疑感染者隔離之用。

透過所舉辦的各項防疫及滅蚊行動，加強了與居民及各社區組織的聯繫，除了協助解決家居環境清潔問題外，亦為日後推行公民教育及其他社區工作建立良好的溝通基礎及網絡。

今次政府和民間能夠合作成功抗擊“非典型肺炎”，實有賴本澳社會長期建立起來的團結互助、萬眾一心的睦鄰關係。事實證明，這種睦鄰關係在今次事件中是經得起考驗，並且在此基礎上得到了鞏固和發展，相信這點亦得到本澳社會的認同和珍惜。

有關預防“非典型肺炎”和登革熱的工作仍然非常嚴竣，不能掉以輕心。我們會與其他部門緊密聯繫，密切留意相關的訊息及情況，保持警覺性，不斷作出檢討及改進，做好預防工作，達致防患於未然，保障城市清潔衛生。

公民教育和睦鄰關係的相互結合，是我們主要的工作方向。民政總署透過與政府部門、民間社團及大眾市民合作，開展了形式多樣的公民教育活動。截至10月底，舉辦公民教育的相關活動達228項。除了公民教育活動本身具有宣傳功效外，更重要的是在合作籌備活動以至事後的總結工作過程中，亦能有效地加深政府和民間社團之間的溝通和了解，從而建立彼此的相互信任和支持的緊密關係。

目前，分設在各區的活動中心，是我們加強與市民接觸、了解市民要求、促進睦鄰關係的據點。今年，民政總署管理委員會成員及各部門主管定期在各區舉行社區座談會，加強與市民、社團聯繫和直接對話，收集意見，並據之對工作作出相應的修正。為配合工作的需要，我們今年對民政總署、北區祐漢活動中心、中區營地街市活動中心的功能進行了調整，使更多的市民能使用中心的設施。

投訴、建議機制流程電子化的工作已完成了研究，目前具體工作已展開。有關項目完成後，將可以進一步提高投訴處理效率及透明度，迅速回應市民的需要。

### 3.2 國際交流活動

加強澳門與國際社會的交流，從而宣傳“一國兩制”和澳門，是特區政府的重點工作之一。

我們繼續加強與外國駐港澳領事館或駐澳領事館及相關人員的聯繫，合作舉

辦展覽和其他活動，以及出席這些外國機構在鄰近地區舉辦的活動等。

我們組成了代表團於 9 月及 10 月，先後訪問澳洲及法國，加強雙方的合作交流。代表團在澳洲期間，參觀了有關行政改革、公共政策制定、法律改革、公務人員培訓、電子政府、“一站式”服務等項目，並與當地官員、專家及學者進行了交流。在法國考察了當地公共行政的模式與改革；高級公務員及法官的培訓；預算的制定與執行；創意工業的推動與發展；文化、旅遊、會議及展覽的發展與培訓等，並就合作事宜進行了探討及交換意見。

推廣特區旅行證件是重要的國際交流活動，在旅行證件的推廣過程中，可同時達到宣傳澳門的目的，讓外國更了解本澳。截至 10 月底，今年續有 3 個國家給予特區護照免簽證待遇，累計共有 43 個國家給予特區護照免簽證，4 個國家給予特區旅行證免簽證，共發出特區護照 109,926 本，旅行證 9,353 本。

今年 9 月中，“亞太地區打擊清洗黑錢組織第六屆年會”在本澳舉行，顯示特區政府與國際社會合作，共同打擊相關犯罪。

### 3.3 社會重返及少年感化工作

今年，我們對澳門青少年違法問題進行了比較全面的調查和研究，並在此基礎上編寫了《違法青少年矯治工作的服務檢討》及《違法青少年矯治制度的改革建議》兩份報告書。另外，亦撰寫了《澳門刑事責任年齡的報告書》，對檢討澳門刑事責任年齡提出了建議。

在少年感化院現有設施的基礎上，我們展開了維修和改建工程，確保感化院內的生活環境和教育環境能滿足需要。

## 第二部份 二零零四年度施政方針

### 1 行政領域

行政法務範疇的工作在各方面的努力和支持下，在行政效率和服務水平上均得到了一定的提高。透過培訓以及各種措施的推動，逐步促使公務人員隊伍在工作思維上作出轉變，以配合特區政府施政的需要。政府部門積極聽取和吸納民意，在整個行政架構中呈現出穩中求進的良好態勢。所有這些，都為整體行政改革向更深層次推進打下了基礎。我們將繼續秉持“以民為本”的施政理念，在原有工作成效的基礎上，全面推行公共行政制度性的改革，並落實相關的項目，使行政運作更能配合社會發展的需要。

公務人員新評核制度和轉職制度的實施，對公務人員隊伍的建設具有深遠的意義。配合鼓勵自我提昇及終生學習的培訓規劃，將可為公共行政改革的深入推行，奠下更堅實的基礎。

明年將繼續加強提高行政效率和改進服務質素的措施，帶動工作思維的深入調整，開拓思路，促使政策的制定更貼近社會需要，提昇施政水平；繼續簡化各部門的行政程序，特別是跨部門的程序；完善電子政府的配套工作；推出更多的便民措施和服務等。

關於政府部門組織架構的優化，將展開第二階段深層推展的工作，並提出建議及草擬有關的配套法規。

公共行政觀察站會繼續發揮應有的行政改革諮詢職能，完成各項研究，包括研究澳門特區政府部門的性質及種類；入職、離職、退休和晉升的制度；“服務承諾”的實施及優化行政程序；研究電子政府與公共部門架構的關係，以及政府部門的非核心職能推行外判制度的可行性，並提出建議。

為有助推進行政改革，我們將更廣泛地透過諮詢、視察、研討會及座談會等活動，進一步加強與專家、學者、相關團體及人士的交流，集思廣益，收集更多富參考價值的相關資料及意見。

#### 1.1 公眾服務

特區政府將繼續本著“以民為本”的理念，在提供服務的過程中，了解市民的需求並作出回應。同時，在現行的便民措施上，對服務承諾、“一站式”服務

及處理諮詢、建議和投訴機制等，引入完善機制，確保服務質素的穩定和提昇。

#### 1.1.1 市民滿意度評估計劃

市民的寶貴意見，是政府部門提昇服務質素的動力。基於這個原因，特區政府明年會更廣泛推行市民滿意度評估計劃，令各公共部門更了解公眾的需求，以作重要參考，並且不斷完善，令服務更能切合社會發展的需要。

#### 1.1.2 服務承諾

在過去一直大力推動下，2003 年底所有 45 個對外服務部門均會推行服務承諾，這意味著此服務模式已在政府部門得到普及，並日趨成熟。進入下一階段，我們將逐步在所有剩餘的行政服務上予以推行，並且透過評估、認可及獎勵機制，確保和促進部門推行的質素水平。同時，為配合深化推廣服務承諾的工作，將嚴格控制質量，並為部門提供技術支援，以開拓更多可推行的項目。

#### 1.1.3 “一站式”服務

經過一段時間在多個部門的實踐和反饋，證明“一站式”服務具有一定的成效，特別是在簡化程序、節省市民輪候時間及跨部門的協作等方面，起著積極的作用。

明年，“一站式”服務會繼續在政府部門推廣，其中民政總署的綜合服務中心將按照計劃於下半年投入運作；經濟局在消費稅產品進口、工業產權申請、簽發准照等；旅遊局在牌照手續，及貿易投資促進局在組團參展方面，亦將引入這種服務模式。

為了配合“一站式”服務的推廣，法規的配合修改將會有所加強。同時，完善其服務的運作原則，評估成效並作出改進方案，就行政程序、架構設置及職能整理等的相互配合進行探討，建立更穩固的理論基礎及規範，令政府部門推行這項服務時，發揮更大的成效。

#### 1.1.4 ISO 國際認證

特區成立後，一些政府部門逐步引入 ISO 國際認證系統，這對於行政管理、工作效率、服務質素以至公務人員的責任意識，均有正面的促進作用。我們希望

透過科學化及先進的管理模式，嚴格控制公共服務的質量，完善內部機制，藉著考取認證的過程，加強部門同事之間的凝聚力。

我們將繼續依照循序漸進的原則，進一步推廣 ISO 國際認證系統，其中民政總署的民事務辦公室及財務資訊部將會考取，涉及項目包括市民投訴及建議機制，積極提昇對外服務及行政管理的質素；行政暨公職局屬下的公眾服務暨諮詢中心會申請認證；身份證明局的組織暨資訊廳及行政暨財政處，亦會研究引入品質管理系統及展開準備工作，計劃於 2005 年進行考核。已獲得認證的部門，會繼續強化評估及檢討機制，確保符合指定標準，達致持續自我完善的目標。

#### 1.1.5 諮詢、建議及投訴機制

市民能與政府建立暢順的溝通，一齊熱切投入澳門社會的建設，並對政府工作提出寶貴的意見，是體現出對政府工作的信任，這些具建設性的建議，正是一個“以民為本”的政府向前發展的最佳動力。在處理諮詢、建議及投訴的工作中，我們很重視市民的意見及期望，並加以分析和作積極的回應。在各部門的共同協助下，以“一站式”模式運作的“跨部門電子投訴處理系統”將在三個部門試用，以加快回應市民的時間。我們將會落實和進一步完善該系統的運作和進行評估監督，並擴大其應用範圍。

特區政府一直創造有利條件，方便市民查詢政府資料及更有效率地處理諮詢、建議及投訴。隨著電子政府推廣工作的深化，我們亦借助資訊科技，建立統一的“行政手續及政府資訊知識庫”，並將聯接特區政府入口網站，供各公共部門及市民在網上查閱。

### 1.2 行政管理

#### 1.2.1 簡化行政程序

簡化行政程序可吸引投資，促進社會及經濟發展，提昇工作的績效。我們從多個層面推動有關工作，包括各部門自我評估並提出方案、製作指引及為部門提供技術支援，以及引入多項便民服務措施。

我們理解到各部門在簡化行政程序上有不同的情況，這亦突顯出部門自我評估的重要性。對於部門所提的改善方案，我們會繼續予以跟進，作出技術支援，總結經驗，逐步建立行之有效的機制及模式。明年會繼續修訂及草擬有關配套法

規，透過完善權力下放的機制，加快行政程序的運作速度。

簡化行政程序與其他行政現代化措施互為促進，明年亦會朝著這個方向加以推動，而電子政府在此發揮的作用將日益加強，有助加快資訊流動的速度，減少文書往來，節省工序，從而令工作流程更快及更暢順。

我們將開展“績效評估制度”的籌備工作，通過設置、推行及評估三個階段，積極建立平衡計分卡制度，並首先以行政暨公職局為試點。在設置階段，建立整個平衡計分卡的流程、整體目標及開展策略。在推行階段將就各項策略的開展工作，作出指導並提供有關的培訓課程，以便為設置階段釐訂的各個目標，進行修正及觀察各項策略的執行情況。在評估階段則提交總結報告，提出有關的改善措施供日後跟進。

試行績效評估的工作預計可於 2004 年底前完成，行政暨公職局將總結及檢討推行平衡計分卡的經驗，製作可行方案，向公共部門推廣。同時亦會就行政程序、架構設置及職能整理方面的相互配合進行研究，為優化服務質素及簡化行政程序等方面的指引，予以進一步的充實。

除了從政府內部考慮有關簡化行政程序的政策措施外，我們亦積極聽取社會上的意見，從市民的角度更客觀及科學地制訂及落實相關政策。

### 1.2.2 優化行政架構

在優化行政架構規劃中，經過一系列的前期研究分析，各部門的自我評估及一些部門先後完成重組，特區政府不斷總結經驗，為推進有關工作打下基礎。

我們就精簡組織架構設置原則進行調查，透過問卷形式，詳細了解各公共部門架構設置及人員配置的情況。經深入研究和分析有關資料，將提出相關的規範及原則，供日後各部門作為衡量其重組架構設置合理性的參考，務求首先優化相關公共行政部門的組織架構，以點帶面，從而達致整體組織架構的優化。

就民政總署與其他公共部門或公共實體之間的權限重疊或權限衝突的問題，我們將根據民政總署跟進委員會的報告作出相應的檢討和跟進，結合架構優化工作對民政總署的組織法及職能進行調整。

### 1.3 電子政府

電子政府的發展方向主要是在鞏固資訊網絡和系統等基礎設施的同時，進一

步完善已有的資訊服務和規劃各項新的服務。我們會著手制訂電子化公共服務的整體實施規劃，對開展的項目作出協調和技術支援，並持續完善特區政府入口網站。對作為主要的基礎設施的公共行政資訊網，我們會進一步提昇網絡的聯接速度，強化網絡和系統的安全管理，包括引入安全漏洞檢測機制、制訂危機應變措施和制訂資訊保安政策。

行政暨公職局、民政總署、身份證明局及法務局等多個部門合作，將整合現時特區政府向公眾提供資訊和服務的各電子亭，從而統一發展“一站通”資訊服務亭和相關網絡。

為加強公共部門間以電子方式溝通和作資料交換，在本年已開展的試驗性計劃的基礎上，我們將進一步在政府部門內部推廣使用電子證書及電子表格。

明年，所有具備技術條件和法律保障的政府表格將公開上網，供市民免費下載。此外，我們已研究和試驗了一些直接在網上填交資料的電子表格方案，可於明年內研究逐步在一些公共服務上使用。

在完善入口網站的同時，我們將繼續完善搜尋器和各資料庫的功能，進一步方便市民透過政府網站瀏覽和查閱行政資訊。

我們會進一步落實資料格式和核心資訊技術的規範，推動資訊和知識的交流。這包括制訂中文非常用字收字準則和機制，並公佈政府造字清單，以規範電子訊息的處理和交換。同時，將協助主辦第二屆“兩岸四地中文數字化合作論壇”及“資訊科技週”等。

明年會展開公共部門資訊系統的資料交換和互操作框架的研究；展開公共部門的行政資訊系統整合的研究和發展工作。

## 1.4 公職事務

### 1.4.1 公務人員培訓

我們按照政府各部門及實體的實際發展需要，提倡公務人員“自我增值、終身學習”的文化。為使公務人員理解到培訓既是他們的權利亦是義務，我們將繼續深化及強化培訓機制及組織，優化設施，強化需求檢測的方法及對成效評估進行研究。

針對性培訓是明年的重點工作，並將會為強制性培訓制定相關的規劃。公務人員需要適應行政及法律改革所帶來的改變，而課程設置方面亦會以此作為考

慮，一方面為配合新頒行或修訂的法規開設課程，讓公務人員正確理解相關法規，令工作發揮更大效能；另一方面要考慮人力資源規劃，以及社會與經濟發展需要，根據人員的不同職程及工作特質，針對性地開辦一系列課程，範圍包括稅制、勞動訴訟法、國際法、公職法律制度及工作表現評核等。

繼續開辦配合施政的課程及加強公務人員對“一國兩制”及《基本法》的認識，灌輸“以民為本”及“公僕精神”的理念。

翻譯方面，配合本澳的經濟發展定位及未來發展需要，將重點加強中葡及中英翻譯的培訓工作，計劃選派中文、葡文或英文水平俱優的現職公務人員到內地或外國進修，增加實踐經驗。

繼續與國家行政學院合作為領導及主管人員開辦“中高級公務員基本培訓課程”。同時，我們會邀請外地的專家為公務人員舉辦有關行政、管理、資訊、行政現代化、人力資源及領導技巧等範疇的講座、研討會、研習課程或工作坊等。

配合各項政府計劃的需要，將會舉辦有關電子表格系統、電子採購、全方位網站內容管理系統、工作流程、電子文件發放、英語及外交禮儀等課題的培訓活動。為領導及主管人員舉辦交流活動，討論管理個案，分享工作心得。

硬件設施方面，明年會設立培訓導師教學輔助中心，向導師提供參考資料、書籍（如有關公共行政、管理、政治、管理個案等）及多媒體資訊設備，以鼓勵導師製作切合特區政府及公務人員需要的教材，進一步提昇公務人員培訓課程的質素及培訓成效。行政暨公職局、法律及司法培訓中心和澳門理工學院將合作製作公務人員自學課程教材。

#### 1.4.2 公職法律制度

公職法律制度全面修訂的工作正加緊進行，而專責修改公職法律制度的小組，亦會不斷參考所收集的意見及建議，以及借鑑其他國家、地區及私人企業的成功經驗，結合本澳的實際情況，在制度上作出改良，至於原來行之有效的部份則予以保留及應用。

當新修訂的制度獲通過後及逐步開始推行時，我們將向各公共部門的人員展開教育、宣傳解釋及加以推廣，並製作公職法律資料活頁、宣傳單張及統一指引。同時透過強制性培訓，加強公務人員對新的公職法律制度的認識及應用。

新的評核制度將於明年實施，目的是確認工作人員的表現，增強激勵作用，

改善部門與工作人員的溝通，以及整體人力資源的管理，從而提昇服務質素。

新制度把被評核人員的範圍擴大至主管級人員，引入對被評核人的保障制度及評估諮詢委員會，修改評估項目及其定義，引入新的項目。同時更改了評分方式、評語方式，實施獎罰制度，通過培訓、轉職、重新分配工作及調職，要求有所改進。此外在評核程序的各階段中增加評核人會議及自我評核。

我們會加強相關方面工作的指引，製作及出版有關新評核制度的指引文件以及以被評核者為對象的小冊子，考慮進行模擬評核，使評核制度在執行上更清晰和公平、公正。待有關法規通過後，將會為所有評核員及被評核者舉辦培訓工作坊和解釋會，及進行有關跟進工作。

我們將完成草擬《澳門公共行政工作人員通則》及公職法律制度中其他需要修訂的法規，尤其對有關聘用制度、入職條件、職程設置及退休制度方面的規定進行研究，並廣泛聽取意見和諮詢。

#### 1.4.3 人力資源

公職法律制度的修改將有助強化人力資源的規劃。明年的重點工作是推行公務人員的轉職制度，加強人員在職程間的流動性，更有效管理及善用公共行政當局的人力資源，提昇其工作的積極性。轉職制度除可提昇現有公務人員的積極性外，還有利於公共部門的重組。

擬轉職的公務人員必須符合新職程所需的要件，尤其是具備所需的學歷及專業資格。如不具備專業資格，可參加職業培訓活動，以彌補不足。我們亦會對整體人力資源作出分析，設立機制定出人員調動的方式並作出協調，務求令有關工作穩定推進，達致“人盡其才”的目標。

配合人力資源管理系統發展的需要，研究並逐步深化公共行政人員的職務分析工作。

研究開發綜合人事管理、培訓和人力資源的行政管理和決策系統。修訂就業登記所制度。研究部門間的人員流動機制，充份發揮政府人力資源效能。完善人力資源資料庫的結構及資料收集的方式，製作報告書，深化特區政府人力資料的研究與分析工作。

通過數據的持續收集，調整和完善澳門特區公務人員的心理測驗常模，使人員甄選和評估更客觀和準確。

#### 1.4.4 廉政建設及配合審計工作

我們會繼續對廉政建設及配合審計工作予以高度關注，對其提出的勸諭、建議、指引，經認真研究後予以執行，對其調查工作依法提供各項支援。繼續結合教育、監管等多種方式，加強廉政建設。

行政暨公職局將與廉政公署及審計署就各部門統一的項目，共同商討達成共識後，發出規範指引，並在各部門統一執行。

評估各部門的投訴機制，完善內部監管制度。要求部門根據自身的特性，制訂防範貪污受賄的措施和指引。此外，我們會繼續向全體公務人員大力倡導遵紀守法的公職道德操守、誠信正直的人格尊嚴、珍惜名譽的價值理念，培養自我約束、反貪拒賄的機制。

## 2. 法務領域

法務領域主要包括法規草擬及修改、行政與立法機關的配合、法律培訓及推廣、司法互助及國際法律事務等。

我們將繼續堅持特區法制建設的基本方向，配合社會發展的實際需要，全力加快和落實中期法規草擬及修改計劃；秉持與時並進的精神，構築、完善特區法律體系，建立公平、法治社會；繼續積極推廣《基本法》；配合經濟發展，制定有關經濟方面的法規；逐步提昇市民的法制觀念和意識，促進法制建設工作的順利推進；借鑑其他國家、地區的先進經驗，並根據澳門的實際情況和需要，逐步完善特區法律體系。

### 2.1 法規草擬及修改

中期法規草擬及修改計劃仍然具有項目多、範圍廣、涉及不同部門不同專業的特點，仍然面對時間緊迫及人手不足的困難，這方面的工作將會繼續加強統籌和協調。

為了使法規更符合社會發展的需要，維護廣大市民的正當權益，充份發揮其應有的功能，我們將繼續根據不同法規的內容特點，創設更有效的條件或機制，以多種方式和渠道諮詢相關界別、團體、社會及市民的意見和建議，使法規不斷得以完善。

在人力資源、時間安排、技術支援等各方面，將積極配合各範疇的法律草擬

及修改工作，並將進一步強化“短、中期法規草擬／修改計劃”跨部門工作小組的督導協調作用，以推進“法改”的進程。凡是確有需要的，尤其涉及民生、經濟的項目，即使未在計劃內亦將列入日程，並採取各項措施及創造條件，不斷跟進及作出檢討，務求在草擬或修改法規文本的質素和數量上有所加強。

繼續採取優化資源組合、提高工作效率的運作機制，包括更多地採取跨部門工作小組方式，形成專業技術人才與法律人才優勢互補；加強部門間的合作交流，尤其是簡化程序，草擬或翻譯方面的技術問題均可直接溝通，並落實文本。

在確保法規質素的前提下，克服人才短缺的困難，在總結目前中文草擬法規工作經驗的基礎上，增加以中文草擬法規的數目。

在葡文本中譯方面，將會引入“中文習慣表述控制”概念，致力使法律草案的翻譯本在表述上符合中文的行文習慣，以期促進中文表述更為規範、準確和暢順，讓市民更容易明白文本的內容。

為了順利執行“中期法規草擬及修改計劃”，會繼續透過有關的跨部門工作小組的協調統籌、加強培訓、適量增聘法律專才、加強法律專家的交流及結合社會力量等方面予以推進。

我們繼續草擬“行政長官選舉法”，並將向立法會提交法案。法律通過後，我們將切實履行該法賦予的職責，以確保第二任行政長官選舉的順利進行。

就《基本法》第二十三條立法的有關法律草擬工作會繼續進行，待草案完成後將在適當時候作廣泛解釋和諮詢，提供足夠的渠道，讓市民充份認識及表達意見。

有關設立小額錢債法庭的法規草擬工作，已接近完成階段，並將於明年進入立法程序。

我們將研究修改《司法組織綱要法》、《民事訴訟法典》、《商法典》、《立法會選舉法》、《選民登記法》及《民事登記法典》，以及不動產交易及租務方面的有關法規，並掌握社會發展的方向及了解和借鑒周邊國家和地區相關的立法經驗，以期更有效地保障居民的合法權益。

由法務局專責統籌的工作小組，會繼續跟進有關修訂及草擬在澳門打擊清洗黑錢與打擊資助恐怖主義活動的法例的工作。

在處理違法青少年事務方面，將根據強調教育、有效遏止違法的政策，檢討有關矯治制度，並提出相關的法規修改建議。

## 2.2 行政與立法機關的關係

在落實“短中期法規草擬／修改計劃”的過程中，行政與立法機關相互合作的良好工作關係得到進一步鞏固和發展。我們將一如既往地維護和推進這種良好工作關係，並在此基礎上繼續按照《基本法》的規定，配合立法會工作，包括依法提出法案，應邀列席立法會會議，就議員提出的問題和建議作出解釋和討論，回覆書面及口頭質詢，向立法會提供其所要求的資料，並協調研究如何透過資訊技術和政府網頁提供資料，對立法會就議員參訪行政部門之要求作出適當安排等等。

## 2.3 法律培訓及推廣

執法和司法是法制建設的重要環節，而正確的執行和適用法律，建基於對法律的系統認識及準確把握。法律及司法培訓中心肩負法律培訓工作，明年必定加強與各部門的合作及協調，按照實際需要，進一步提高培訓水準和效果，而法律推廣包括宣傳《基本法》，亦是明年的重點工作。

法律草擬和翻譯人才的缺乏對我們的工作造成較大制約。我們需加強本地法律草擬及法律翻譯人員的培訓，包括理論、實習及在職培訓，選派有潛質的人員在本澳以至內地或外國接受針對性及深層次的培訓。

在實際的法律起草工作中，加強雙語法律起草的培訓，措施之一是儘量安排有經驗的法律專家帶教新人，並與翻譯人員組成工作小組，充份利用各自在法律起草技術及社會實踐方面的經驗，相互學習，取長補短，提高立法質量並增強培訓成效。另外，由於社會及經濟發展需要，一些法規陸續需要翻譯成英語，因此有必要加強英語翻譯的培訓工作。

法律草擬培訓方面，在 2003 年已開設五期分別以中文及葡文講授的法律草擬課程的基礎上，明年將開辦針對加強法律草擬方面的專業知識的各項工作坊，進一步提高本地法律專業人員草擬法律的能力和水平。

在法律的針對性培訓方面，我們尤其注重中、葡文法律草擬、法律翻譯課程、國際法培訓課程、中英法律翻譯課程等，培訓對象不單是涉及行政和司法領域的公務人員，還包括社會有關專業人員或對法律有興趣的人士。明年將加強有關《勞動訴訟法典》、《職業稅規章》、公職法律制度及發牌制度等的針對性培訓。

根據不同實體的不同需要和特點，以多個層次多種方式開展培訓，仍將是法律培訓工作的主要模式：包括基本法律制度培訓、專門法律項目培訓；為新入職人員開辦課程，對前線服務人員、主管及領導人員及其他公職人員的法律培訓等。

為了提高培訓水平和效果，我們將加強對外合作，改進培訓方式，注重理論研究及深化對導師的培訓。為此，將繼續執行與歐盟合作的法律培訓計劃，落實與內地相關部門的合作與交流項目，計劃邀請不同國家地區的專家授課，增加學員外出實地考察的機會，舉辦高水平的法律研討會及專題法律講座。

法規的英譯工作，明年重點仍然以與吸引外來投資密切相關的法規為主，以便外來投資者了解和認識澳門的法律環境，增強投資信心。內地與澳門關於更緊密經貿安排文本的英譯工作已完成。另外，在今年完成《商法典》的英文翻譯的基礎上，將會進一步把一些法規如《對外貿易法》及《修改飲食及飲料場所發牌程序》等翻譯成英語，同時開始籌劃部份基础性法律，例如《民法典》的英文翻譯工作，使澳門的法律可以更方便、準確地為外界所了解。

明年法律宣傳推廣工作的重點，仍然是有關青少年的普法工作，將在學校方面的法律推廣工作拓展至長期教育的層面。為使接受法律公民教育課程的學生比較有系統地由淺入深吸收法律知識，計劃將編製一系列適合幼高班至小學六年班的法律公民教育教材，並輔以電腦動畫、遊戲、角色扮演等方式，循序漸進地向學生灌輸法律知識和守法意識。

我們將繼續與其他政府部門、社會團體及學校合作，採取多種方式開展法律推廣，加強普法工作，增設更多查詢渠道：如電話、小冊子及互聯網等途徑，方便居民查詢法律疑問。宣傳與市民生活和權益密切相關的法規，為此我們將籌劃出版一套《澳門居民法律手冊》系列小叢書，利用通俗易懂的文字，將與市民生活息息相關的法規，如有關不動產買賣、締結婚姻等方面的法律問題以分類叢書的形式介紹給市民，使市民能夠更直接、方便地了解其感興趣的法律規定，並在有需要時便於查詢。

加強澳門法律研究，對於推動澳門法制建設、法規完善，以及提昇澳門法規質素有積極的意義。明年，我們將會加強這方面的工作。充份利用本澳司法界、學術界及其他領域的法律專家和學者的專業知識，推動撰寫和出版有關澳門法律制度的學術著作，鼓勵本地法律工作者和邀請外地法律專家就一些法律撰寫專題研究文章，舉辦法學領域的講座和學術研討會，藉此推動澳門法律研究的發展，

亦為法規的實施和完善提供參考。

## 2.4 司法互助及國際法律事務

在區際司法協助方面，我們繼續與內地及香港展開刑事及民事司法協助有關安排的磋商，力求先就雙方關心的合作事項達成共識，令區際司法協助向有序、規範化的方面發展，以滿足澳門與周邊地區在司法合作方面的要求。

我們將繼續跟進《內地與澳門特別行政區刑事司法協助安排》《內地與澳門相互承認與執行民商事判決的安排》《內地和澳門互相承認和執行仲裁裁決的安排》；跟進與香港方面的《對民商事案件相互委託送達司法文書的協議》、《刑事事宜相互法律協助安排》、《相互移交被判刑人安排》。

在國際司法互助方面，按照《基本法》的規定，特區政府將積極與相關國家保持接觸，令目前已存在的國際司法合作更加順暢，並創造條件，嘗試與其他國際法律組織建立某些新的聯繫。

應中央政府的要求，就加入或已加入公約組織的工作上，研究並提交建議或執行情況報告。繼續公佈國際／區際法律及適用本澳的聯合國安理會決議。

與此同時，特區將完善內部有關國際與區際司法合作方面的立法，為開展有關活動提供具體及程序方面的法律依據。並將完成《國際刑事司法協助法律制度》的諮詢及立法工作。

與菲律賓及泰國就移交被判刑人事宜進行磋商；繼續跟進本澳與歐盟簽署有關接收被遣返的非法入境及逾期居留人士協定的執行情況；預計 2004 年與瑞士簽訂遣返協定。

## 3 其他領域

### 3.1 民政事務

#### 3.1.1 民政民生

民政總署的工作與市民的生活息息相關，因此需要緊扣社會脈搏，貼近市民的需要，作出迅速的回應。在 2003 年為了預防“非典型肺炎”，民政總署與社團及政府部門合力在本澳各區展開大規模的清潔工作，而其他涉及民生的問題，市民亦主動透過熱線電話及其他途徑向民政總署反映，在細心聆聽市民的訴求並作出積極回應，我們與市民之間的互信關係得到加強。

民政總署明年會繼續朝這個方向推進工作，致力完善服務質素，優化管理模式及架構職能，在便民措施、市政康體、環境衛生、生活質素、推廣公民教育及睦鄰關係等工作方面，與不同團體及市民保持合作，積極舉辦有利民生的活動，貼近市民的需要，配合社會及經濟的發展。

有關市政事務的相關法規將陸續完成修訂並實施，而新的“民政總署的費用、收費及價金表”亦於明年開始執行，以切合社會發展的需要。

在便民措施方面，民政總署一站式綜合服務中心於 2004 年下半年投入運作後，該署現時提供而分散於本澳和離島 30 多個辦公地點的 116 項對外服務項目，將會集中在同一個地方辦理，運用一系列行政現代化措施和資訊科技，有助行政手續簡化及為市民提供簡便、快捷和舒適的優質服務。

綜合服務中心將有助行政手續簡化，最重要是要令市民感到簡便清晰，而對於民政總署內部運作亦能達致優化，資源更有效調配，避免職能重疊。配合中心的落成使用，該署現正加緊有關的配套工作如電腦系統的設計、裝修工程、優化行政流程及人員培訓等。

為提昇對外服務及行政管理的質素，民政總署市民事務辦公室及財務資訊部將會考取 ISO 國際質量認證的工作，其中包括“投訴 建議”機制考取 ISO 認證。為進一步完善投訴處理機制，民政總署將於明年應用資訊科技，設立一嶄新的投訴處理工作流程系統，對內完善投訴監管機制及優化行政程序，對外建立網上查詢個案資料庫，透過電子化個案報告的傳遞及無紙化審批個案的程序，加速對市民投訴的回應，從而達到整體提高行政效率、增強行政透明度、強化服務質素及節省資源之目的。該署相信藉著科學化的管理制度，將有助改善內部管理，理順工作流程，提昇工作效率，令市民受惠。

此外，民政總署諮詢委員會及監察委員會就民政總署的工作，積極提出建議及意見，與管理委員會進行合作交流，集思廣益，根據反映的意見作為改進工作的重要參考。

由民政總署、經濟局、海關、財政局及衛生局代表組成的跨部門工作委員會，將繼續就批發市場的情況進行深入的檢討，與批發市場的有關實體作進一步的探討，並提出切實方案，使批發市場發揮更大的效用。

### 3.1.2 市政康體

我們明白城市清潔對於預防疾病起著重要的作用，特別是“非典型肺炎”曾於 2003 年在全球肆虐，因此絕對不能掉以輕心，必須繼續透過法規的監管、持續的清潔工作及推廣公民意識等不同方式，完善環境衛生。明年，民政總署會繼續與市民及團體合作推動清潔運動，在各區進行有系統的滅蚊工作，透過“預防登革熱工作小組”的統一行動機制，充份發揮政府部門與部門之間、政府與市民之間的合作，全力做好環境衛生工作。

為方便市民及遊客，完善清潔衛生設施，民政總署將研究在各旅遊景點增加公廁，及在各主要街道加設垃圾桶，並與有關部門合作，加強對市民、遊客的清潔衛生宣傳及監管。

增加北區的文娛康體設施是明年的工作重點之一。民政總署將與有關社團合作，利用關閘體育綜合場館舉辦各種文娛康體活動。同時，將在黑沙環市政公園增設一個社區圖書館，為公園的使用者及該區居民提供閱覽書報及消閒的地方。

完善“紀念孫中山公園”的各項設施，以便舉辦各類型文娛活動，將在公園內的廣場上興建帳篷。同時將進行黑沙環海濱公園之重整研究及工程，以改善現有的設施。另外，重建台山街市的工程將於明年落成，為該區居民提供一個方便及衛生的街市。

明年將繼續完善氹仔舊城區的重建工作，包括歷史建築物的修葺工作，並重整道路設施、美化街道及設立社區圖書館等，同時將前海島市政大樓改建為離島歷史館，將舊發電廠轉化為一個表演場地，又將氹仔十字公園重新規劃，有計劃地將附近各個旅遊點連成一片，將該區連成為一整體，務求將氹仔舊城區發展成集遊覽、購物、文化、休閒於一身的綜合旅遊區，藉此改善居民的生活環境，豐富澳門的旅遊資源。

其他城市建設方面，明年會在路環碼頭及屠房前地修葺具有特色的行人路，讓市民、遊客可以步行觀賞碼頭及路環十月初五街一帶的美麗景色。此外，為了解決黑沙海灘海沙流失的問題，將繼續進行一系列的研究計劃。同時，將進行美化及重整黑沙海灘的研究，使其成為本澳市民及遊客的一個好去處，豐富旅遊資源。

由於民政總署大樓屬特色建築。因此，民政總署將研究遷出現址辦公的可行性，以配合旅遊業的發展。

為了配合 2005 年舉辦的東亞運動會，明年會加強本澳及離島的綠化工作，

把澳門及離島建設為一個花園城市，以提高澳門的國際知名度。此外，盧廉若公園興建茶藝博物館工作將完成，可作為喜歡茶道的市民共聚一堂及品茶的好地方。

### 3.1.3 公民教育 / 社區睦鄰關係

民政總署將在 2004 年繼續加強公民教育宣傳活動，以主辦或與其他政府機構 / 社團合辦或協辦方式，開展宣傳“愛護家居生活環境”和“愛護社區生活環境”的公民教育活動。同時發展“公民教育資源中心”，使中心成為北區公民教育工作據點，發動公民教育義工隊和該區相關社團 / 機構，以開展區內的公民教育工作。

為了配合北區的社區發展及居民的需要，我們明年會在北區增設一個服務站，加強與北區市民的聯繫及接待工作。同時，將參照營地活動中心的經驗，在該區增設一個活動中心，該中心設有閱覽室及各種活動設施，並將舉辦不同類型的文康活動，供北區居民參與，讓該區的男女老幼有一個舒展身心的好去處。

### 3.2 智能卡身份證

預計 2004 年下半年內將可大致完成外勤換證的工作，並隨即開始按編號換證的工作。政府有關部門將研究加入其他用途資料，並在“居民身份證其他用途資料管理委員會”分析後作出建議。在居民身份證檔案的管理現代化方面，明年將完成在全部居民身份證檔案內文件加入電子條碼的工作。屆時，以電腦記錄及監控居民身份證檔案的使用情況將可全面實施。此外，預計在 2004 內將設立申請追蹤、互動查詢系統，申請人將可利用電話或互聯網以互動的方式查詢其申請的處理情況。同時繼續完善智能卡身份證的功能及跟進換發身份證後的有關工作。

### 3.3 推廣旅行證件

推廣澳門特區旅行證件，包括“澳門特區護照”、“澳門特區旅行證”以及爭取更多國家給予特區護照及旅行證免簽證待遇是一項長期的工作。在中央政府的授權及協助下，我們將持續開展與其他國家聯繫及商討，預計 2004 年可與瑞士簽訂互免簽證。

### 3.4 選民登記

完善選舉法律制度，協助選舉活動及推廣選民登記；研究《選民登記法》修訂；繼續宣傳、推廣及與身份證明局和各學校合作開展選民登記的工作。

### 3.5 社會重返及少年感化工作

在 2003 年起草的《違法青少年矯治工作的服務檢討》及《違法青少年矯治制度的改革建議》報告的基礎上，我們將提出改革違法青少年矯治制度的具體建議，例如對違法青少年採取“警方警誡”、“社區跟進”等措施，並在現有的少年感化措施的基礎上增加“改造訓練中心”，作為介於少年感化院與監獄之間的更為嚴格的感化措施，就該等建議徵詢有關的政府部門及社會團體的意見，並將有關的意見和建議引入到法律制度當中。

在 2003 年起草的《澳門刑事責任年齡》報告書的基礎上，明年將對如何加強保護青少年健康成長、幫助違法青少年重返社會的政策作深入的研究。

在可預見的違法青少年矯治制度的改革建議中，少年感化院所要承擔的工作，無論是從種類上還是從數量上都將有大幅的增加，目前陳舊的設施無法滿足收容教育違法青少年的需要，因此有必要考慮為少年感化院興建新的設施，為此將在工務部門的協助下，著手規劃設計少年感化院新的院舍。

### 3.6 登記及公證工作

檢討澳門現行汽車、船舶和飛機的登記制度，朝便民、準確、高效及與周邊地區制度接軌的方向，修改現行的法規。

研究在氹仔十字公園設立結婚登記站，為登記結婚的人士提供一個風景優美的婚姻註冊地點。

在今年建立的“公證中央資料庫”基礎上，擴充其包含資料的內容及可以查詢的功能，考慮增加有關不動產的授權書等資料的登記和查詢，使之成為匯集澳門不動產交易資料的中央資料庫，保障有關交易的安全性。

## 結 語

總體而言，行政法務範疇的施政計劃得到了較好的執行和落實。經過不斷努力，行政改革的成效逐步得到了顯現，行政效率和服務水平有所提高，相關的便民措施相繼推出，部份更進入成熟階段，這些都是全體公務人員努力和市民支持配合的結果。

行政法務範疇的工作有較強的政策性和延續性，一些政策見效比較快，一些則較為需時，但得到了市民的理解、支持及鼓勵，成為我們不斷改進的動力。我們將繼續努力不懈，竭力為市民提供更優質、更高效的服務。

明年，我們將重點鞏固和深化前階段工作的成果，廣泛聽取意見，全面推行公共行政制度性的改革，並落實相關的項目，使行政運作更能配合社會發展的需要。

展望未來，我們仍將秉持“以民為本”的施政理念開展工作。我們衷心期望各級公務人員再接再勵，與廣大市民一起，以樂觀及積極的態度，齊心合力，為促進澳門的不斷發展付出更大的努力。