

# 行政法務範疇

## 前 言

“以民為本”仍然是我們過去一年以至未來貫徹始終和滲透各項行政服務的工作理念。

在配合特區政府整體施政的前提下，我們過去一年在公共行政、公職、法務、民政等各領域採取了多項積極措施，政府有關部門亦為此對行政架構、行政程序、人員等方面作出了相應的調整配合，使工作成效得到了改善。

在各級公務員的努力下，我們在行政效率和服務水平上都得到了進一步的提高。透過對各級公務人員的培訓和引導，使公務員隊伍的素質得到提升，並自覺地配合政府的施政，新的行政文化正逐步形成。法制建設工作在目標明確和時效清晰的統籌下全面展開。政府架構內專責處理民政事務的服務機制得到了完善，尤其在睦鄰關係方面，更填補了原有工作的空白。

隨着澳門經濟進入一個新的發展階段，社會整體氣氛呈現出朝氣勃勃和充滿希望，這一切都向我們預示澳門社會正不斷進步。在這一時刻，我們深深地認識到，要配合社會的進步發展，政府行政工作、法制建設以及作為政策執行者的各級公務人員，必須要有與時並進的拼勁和追求。因此，在配合澳門社會整體發展需要和在總結過往經驗的基礎上，我們對行政法務範疇的發展路向有了更清晰的認識和掌握，進而可以更務實和運用創新思維，籌劃提出明年度行政法務範疇的工作計劃。

我們的工作得到了市民的認同，而從他們的鼓勵和期望中，更加堅定了我們施政的信心和動力。

## 第一部份

# 二零零二年度施政方針執行情況

以下是我們對二零零二年施政方針執行情況的報告：

## 1. 行政領域

### 1.1 公共行政

#### 1.1.1 公眾服務

貫徹“以民為本”服務理念是政府提供公眾服務的出發點。過去一年，公共行政服務在各級公務員的努力配合，以及在聽取社會各界的意見和建議的基礎上，得到了進一步的推進，在一些服務形式更取得了一定的突破。

配合特區政府總體施政，推動社會發展，促進經濟復甦，是開展公共行政工作的一個大前提，其最終目的是方便服務對象，包括本地商人、外來投資者和普羅大眾辦理有關手續。在具體措施上包括推行服務承諾、“一站式”服務、ISO國際品質管理認證、調整部門的辦公時間，以及認真處理投訴個案和重視市民的意見、建議等。

“服務承諾”在過去一年無論是在提供服務的部門數量還是服務項目上，均得到了進一步的擴展，截至十月底，共有 22 個部門提供 439 項服務承諾項目。為了更好地發揮其對內起到完善管理運作，對外提供優質服務的作用，我們製作了《“服務承諾” 基本要求》及《行動指南》等規範性文件，使各部門推行能更規範化和專業化，為進一步擴大“服務承諾”的推行範圍做好準備。介紹會、解釋會及經驗分享會等交流活動成為了過去一年推廣“服務承諾”必不可少的工作方式。

作為與市民生活息息相關的一項服務工作，我們在登記及公證部門推出了“一站式”的服務模式，即市民日後在不動產買賣及公司註冊方面無須再在幾個部門之間奔走，而只須在同一地點就能辦理好法定的手續。這項“一站式”服務模式的推行，不但方便了市民，節省了寶貴的時間，而且還可以對一些不了解登記程序和手續的市民起到幫助作用，因為整個辦理登記的過程均由登記及公證部門的工作人員直接跟進，包括一些跨部門的程序，確保了登記文件在各個環節的銜接以及最終保證了登記文件的準確性。

為向公眾提供更方便優質的服務和更舒適的環境，我們將公共行政大樓一、二、三樓進行了裝修，將所有登記局和第二公證署的對外服務部門集中辦公，延長了登記和公證部門的對外辦公時間，同時指令原屬政府部門使用的一層停車場泊位騰出讓辦手續的市民使用，期望在現有資源的基礎上最大限度地方便市民。

修訂了登記及公證部門的人員及組織法規，以便能更靈活地作出人員調動及安排工作時間。在此基礎上，我們並將原來的出生登記局和婚姻及死亡登記局合併為新的民事登記局，以合理利用人力資源，簡化非必要的行政手續。另外，我們在山頂醫院及鏡湖醫院設立了“民事登記服務站”，以特定時間的方式辦理出生登記，並接受申請民事登記證明書。

今年我們研究並開發了“公證中央資料庫”系統，通過將公證署和私人公證員進行聯網，不僅能方便提取和查詢公證資料，而且將能有效防止物業買賣中“一屋多賣”的現象，保障買賣雙方的利益。此外，我們一直在進行有關完善不動產買賣法律制度的研究工作，相關的工作小組將在聽取業界意見的基礎上，提出完善法規的建議。

目前所推出的“一站式”服務，主要是靠簡化現有的行政程序、加強政府部門之間的相互合作、培訓工作人員掌握多種技能以及充分利用電腦交換資料等技術手段，尚未對現行的法規作重大的修改。我們不忌諱這種服務模式仍有待完善和改進，亦需要繼續聽取各方面的意見，但我們認為總的方向是正確的，因為服務的推行，使市民得到了最大的便利和受惠。我們會及時作出檢討和總結，尤其是在吸收實際運行經驗的基礎上如何對相關法規進行修改和完善，從制度上真正達到方便市民、優化程序的目標。

為照顧失業人士的生計，紓解民困，勞工暨就業局和社會保障基金亦聯合為申請領取失業救助金人士提供“一站式”服務，免卻申請人奔走多個相關部門，使其在得到政府協助期間能有更多的時間找尋新就業機會。

貿易投資促進局不斷完善已推行的“一站式”服務，以配合澳門經濟發展定位的需要，並加強了“投資委員會”的工作，在工作效率得到提高的同時，亦深化對投資者的服務。

已取得 ISO 國際認證的部門，包括政府船塢、身份證明局等持之以恆，接受和通過了 ISO 認證機構每半年的嚴格考核，繼續為市民提供國際認可的優質服務。今年繼澳門大學之後，印務局在全體職員的共同努力下，在九月份亦全面取得 ISO 9001（2000 年版）的國際品質管理認證。

聽取市民的意見和建議是政府改善行政運作和服務的重要渠道。我們一向注重相關機制的設立及其功能的發揮。為此，我們專門製作了《建議、投訴和異議的處理機制》建議文本，讓政府部門對投訴機制的要求和方法有更清晰的掌握。

目前，政府部門均設立了接受市民投訴、意見和建議的機制，由於有專人負責處理這方面的工作，在一定程度上加快了處理這類個案的速度和成效。截至九月底，政府公共部門共接獲投訴個案 10430 宗、建議 1398 宗、異議 339 宗。涉及的範圍包括行政程序、服務態度、政府收費、設施裝置及場所環境等。從接獲的個案分析，與去年同期比較，投訴個案增加了 2,682 宗、建議增加了 229 宗、異議增加了 65 宗，這方

面個案的增加顯示出政府工作仍存有待改善之處，但亦顯示出本澳市民發揮“澳人治澳”的精神，支持政府施政而積極提出具建設性的建議。

雖然法律上規定對於匿名的投訴、意見和建議可以不作處理，但在實際運作上，我們均予以同樣的認真對待，即使市民提出的投訴或異議是基於其個人的特別個案或感受，我們亦會特別加以重視和化解，並會對個案的特殊情況進行剖析提煉，使之成為今後完善行政運作和服務的參考。

### 1.1.2 行政管理

做好政府內部的行政管理，包括簡化行政程序、優化行政架構、完善內部運作機制等，是政府行政服務實現“以民為本”和方便市民的關鍵要素。

為了讓對外貿易經營人縮短輪候辦理清關時間，經濟局由本年六月起採取新措施，在簽發准照後，經營人憑准照備份即可直接前往有關進出口岸辦理清關手續；經濟局商業廳與民政總署達成程序簡化共識，取消以公文形式傳遞《機動車輛商標和型號》認可資料，而改以電腦網絡進行，大大縮減了准照審批時間；勞工暨就業局於本年度推出了網上招聘及就業選配服務，使僱主和求職者可自行作出招聘或就業的選配；財政局推出網上接受辦理有關繳稅手續；社會保障基金提前於上半年實現透過銀行以現金或自動轉帳方式繳交供款措施等。

政府的每項行政手續均有相應的法規加以規範，因此，

即使可能是一些看似極為簡單的程序變動，亦要經修訂法規後始能推行。目前在政府架構內，一些不涉及法規修改的行政程序簡化工作已在各政府部門推行，而一些需對法規進行修改後始能簡化的行政程序，亦正按部就班地展開。我們在登記及公證部門推行“一站式”服務模式的過程中，取得和總結了簡化行政程序的一些經驗，這些經驗將會作為日後全面進程序簡化的參考。

在實踐經驗中，推行服務承諾、“一站式”服務及 ISO 國際認證，對促使行政程序的簡化起到了催化的作用。因為新服務模式的推行，在時效上均有不同程度的要求，故必須在程序簡化上着手配合。否則，新服務模式的推行只會加重內部運作的負擔，亦會影響到對市民的服務。

作為一個影響民生比較大的服務類別，我們除了在不動產買賣和公司註冊方面實現了程序簡化外，民政總署、身份證明局、行政暨公職局等政府部門為配合未來工作的開展，亦展開了簡化行政程序的研究工作。

為了在各部門中推廣程序簡化的工作，我們特別為在部門中負責優化行政程序的專責人員舉辦了培訓課程，亦按各部門的要求及具體情況為其工作人員舉辦優化行政程序的解釋會。

透過行政長官批示，設立了由政府部門人員、社會人士、專家學者和公務員組成的公共行政觀察站。我們期望通過該諮詢組織的成員組合及務實的工作，能發揮各方面所長，為有關政府的行政運作、架構優化、公職法律等行政改革方面的事務提供意見和建議。觀察站正處於初步運作的階段，目前已按工作需要，暫時設立了行政現代化小組、優化行政運作及服務小組、行政組織合理化小組等三個專題小組，並會視日後工作的開展，再靈活設立其他專題小組。隨着觀察站工作的逐步深化，其工作成效相信亦將得以逐漸顯露。

優化行政組織架構及理順職能是目前世界各地政府均需面對和解決的問題，特區政府當然亦面對同樣的挑戰。因此，對於問題的解決我們始終予以高度重視，對於行政架構的優化、精簡，我們將會建基於公共行政觀察站和專家學者的客觀評估，更重要的是要切合目前各部門的實際運作需要和維持提供對市民的服務。架構的優化並不是單純的部門數目的減少或人員數字的降低，而是要整體考慮行政運作和社會的需要。

部份部門已提交了其優化架構的方案建議，目前我們正在研究，以使在具體落實時更能切合實際的需要。“民政總署章程”跟進委員會已就民政總署存在或可能存在與其他部門有職能重疊的情況提交了初步報告。

### 1.1.3 電子政府

推行電子政府的工作是朝着公共行政管理信息化和公共服務電子化兩方面發展。公共行政管理信息化的目的是提高政府的行政效率，而公共服務電子化可以突破地域和時間的限制，讓公眾透過網絡設備在任何地點、任何時間申請和辦理各種不同的行政手續，或向政府提出諮詢和建議，既便利市民，亦可加強與公眾的溝通。

根據世界其他國家和地區的經驗，電子政府的推行與社會的整體發展狀況，包括人口規模、地域、市民的生活水平和素質等因素有密切的關係，並非可以一蹴而就，對於這些方面的問題，我們在研究的基礎上有了較清晰的掌握，對於電子政府的發展亦訂定了一個階段性的計劃設想。

在今年，我們完成了對公共服務電子化研究及分析的工作，初步訂定了一些可實施電子化的公共項目。至今年年底，市民已可以透過互聯網，在網上下載和列印各政府部門首階段提供的共 100 多種的政府表格，減省了到政府部門索取和購買表格的時間。

目前，絕大多數政府部門已設立了自己的網頁，並在網頁上介紹部門的職能、服務信息和有關資訊，部份部門更設定了具體工作服務的負責人或聯絡人的聯繫資料，方便市民直接查詢。部份籌備成熟的部門已在互聯網上接受辦理行政手續，與市民作互動交流。例如經濟局推出網上查詢服務，方便出口商及生產商查詢所辦理產地來源申請手續的進展情況；勞工暨就業局推出網上招聘及就業選配服務，使僱

主和求職者可自行作出招聘或就業的選配；財政局推出網上辦理有關繳稅手續措施等。

公共行政管理信息化是提高行政效率的有力工具，以電子信息取代人手傳遞紙張文件，透過信息的收集、處理、儲存、交換和共享，以及工作流程的監控和管理，並配合現代化的管理、簡化的行政程序和部門之間的合作，可在多方面提高行政效率。我們在今年已經完成電子政府基建的研究，並為建立有關設施開展了準備工作。

為逐步推進電子政府的工作，我們推出了“電子政府整合基建”項目，並已進行了招標。該項工作旨在逐步連接所有政府部門的工作網絡，使各部門更容易管理政府內部和對外的信息、文件和工作流程，不但可實現資源共享和知識共享，同時亦為實現無紙辦公和結合將來的電子公共服務提供基礎條件。該項工作還同時包括設計和實現一個分別以市民、旅客和投資者為對象的政府入口網站，以及公共行政內部信息網站、跨部門綜合投訴處理系統、文件發佈收管和公文流程追蹤系統，該項工作已按計劃穩步開展。

我們於今年年中與本澳高等院校聯合主辦了“ISO 國際標準化組織第十九次表意文字小組會議”，以逐步解決統一漢字電腦編碼的問題，方便各地區的中文資料交流互換。同時，整理了一份包括 22 個本地常用中文字的清單，除提交 ISO 國際標準化組織外，並向香港有關方面提出，加在其增補字符集中。

提升公共行政資訊網的網絡速度，以及網絡安全等持續性工作，亦已進入調整和測試的階段。此外，為了更好地規範政府各部門在推行電子採購方面的要求，在財政局作為主導的前提下，我們協助訂定了有關電子採購方面的行政程序要求，以向公共部門提供統一的、公用的電子採購平台。

## 1.2 公職領域

### 1.2.1 公務人員培訓

加強公務人員在思維理念、知識、工作技能方面的培訓，是提高公務人員隊伍素質的最直接方式，是政府行政效率和服務質素得以提高的保障。按照既定的工作安排，過去一年我們採用全面及針對性的方式，在公務人員中開展了具有成效的培訓工作。

我們完成了為期兩年，專門為中、高級公務員舉辦的管理發展課程。參與課程的學員在培訓後，獲得了共同的管理知識、管理技巧和管理工具，這個對於日後工作的開展和部門間的相互溝通提供了基礎，課程的成效已在部門的實際運作中得到逐步顯露。繼續開辦了“公務人員基本培訓課程”，至十月底，共舉辦了 226 班，學員人數共 6741 人，透過參與課程的學習，學員對“一國兩制”、“基本法”，特區公共行政法規，以及廉潔奉公、團隊精神、公僕精神等內容有了更多的認識和掌握。

在行政暨公職局職責範圍內的培訓工作方面，2002 年共舉辦了 289 項特別培訓課程、121 項專業技術培訓課程及 86 項語言培訓課程，參加人次達 11390 人。同時，亦應一些政府部門的邀請，舉辦了 20 多項專門課程。舉辦了“新千禧翻譯工作坊”，使近百名特區政府的現職翻譯人員及學員對先進的翻譯資訊軟件及網站有了更深的認識。

為了增加培訓方式的靈活性和多元化，我們嘗試舉辦了面授和網上授課相結合的“壓力管理培訓課程”，並對更廣泛地推行網上課程的可行性進行了研究。另外，我們在今年對前線負責接待的公務人員的狀況，包括人數、學歷、工作經驗等情況進行了調查統計，為日後開展更具針對性的專業培訓提供基礎和經驗。

另外，為了加強政府與公務員之間的溝通及交流，我們舉行了以全體領導、主管級公務員為對象的“2002 公共行政領域施政座談會”，會議除了讓參與的人員交流參加“中、高級公務員管理發展課程”對實際工作所起到的推動和幫助外，更主要的是使各級領導、主管更加了解和掌握政府施政的重點，加強團隊精神和公務員的凝聚力，以更好地推動施政工作。有關的活動今後將會繼續舉辦。

我們亦組織公務人員前往中國內地、新加坡、葡國、美國、泰國及其他國家或地區進行交流，以期吸收經驗，取人之長，提升自我質素。

## 1.2.2 公職法律制度

現行的公職法律制度已執行了超過十年，隨着澳門社會的不斷發展，我們認為有必要對之進行檢討修訂，並展開了相關的研究、調整工作，務求使公職法律制度更具適時性和合理性。

我們成立了專責修訂公職法律制度的工作小組，在政府各部門的積極配合下，收集了各政府部門在執行公職法律制度所遇到的問題和不清晰的地方等豐富的資料。在對這些資料進行初步分析後，我們找出了問題的根源，包括：法律本身有缺陷或不完整、法律已不適合目前社會的狀況，以及各部門對法律有不同的理解，從而產生了不規範的法律執行效果。問題的根源正是解決問題的切入點，小組將會對公職法律制度從頭到尾，逐章逐節地進行分析，結合其他已開展的研究修訂工作，對公職法律進行綜合的評估和修訂。

有關正確實施評核制度，我們分別舉辦了以評核員和被評核者為對象的培訓工作坊和解釋會，使評核員以及被評核者對評核制度有更深入的了解，確保制度的成效。另外，我們已展開對新評核制度的制訂工作，亦聽取了公務員團體的意見和建議，並與原有的評核制度進行比較，以作日後的跟進參考及完善。

因應社會的目前狀況，我們對政府部門公開招考的相關程序進行了修訂完善，賦予政府部門在招聘人員方面適當的權力，使公平、公正和按實際需要招聘人員的機制得到改善，盡力做好人員供求、行政成本以及社會效益之間的調節平衡。

### 1.2.3 人力資源管理

做好人力資源的管理工作，將可達致發揮“人盡其才”和提高工作效率的目的。而尚待改善的公共行政人力資源資料庫是了解澳門特區政府人力資源狀況，協助政府訂定人力資源政策的有效工具。

目前我們正就人力資源資料庫資料的來源、更新進行機制上的檢討，包括縮短資料在各部門轉換的時間以及避免資料傳遞錯誤等。製作和出版年度、季度性的人力資源資料報告亦按計劃得以完成。

因應社會經濟發展的需要，對於外語，尤其英語作為商業語言的翻譯工作將顯得越來越重要。為此，我們對現職翻譯人員開展英語培訓，並將挑選精英作重點培訓。另外，我們正開始設立外語翻譯服務資料庫，記錄以自由職業或兼職身份提供外語翻譯服務人士的資料，並制定了關於提供服務的規範。

為了加強公務人員在公共行政架構內的流動靈活性，我們對重新定職、轉職和職程互通，以及入職、晉升及升級等相關方面進行了研究。

截至十月底，共為 1273 名有意投身公職的市民進行了就業登記，使現時有效的登記人數達到 3449 人。同時，按公共部門和實體提出的要求和條件，分別向 37 個部門提供了共 8267 名求職者的資料。利用心理測驗協助有關部門甄選了 1155 名對象人員。

#### 1.2.4 廉政建設及配合審計工作

澳門特區政府的廉政工作經過兩年多的推進，取得了長足的進展，一些潛藏多年、以身試法的不規則行為和現象，在廉政公署的推動和行政部門的配合下，得到了遏止和懲處，同時，亦使奉公守法的公務員能在公平的環境中專心工作，為建設特區作出努力。依法行政和廉潔奉公的公僕文化正在澳門特區逐步形成。

我們繼續採用教育培訓、監管和制裁等多種渠道方式相結合，大力開展廉政建設工作。廉潔意識貫徹到特區政府的實際工作中，主要體現在各政府部門均已設立了投訴機制，接受市民監督，加強與市民的直接溝通；簡化行政程序，減少繁複的手續；完善法制建設，堵塞法律漏洞；明確部門間的職責權限；在培訓中強化公務員的廉政教育。

過去一年，我們配合審計署工作的開展，對政府部門的財政收支進行了研究和審查，並在審計報告的基礎上，對資源的合理利用作出了糾正和規範；對“公車”的合理使用我們修改了原來的法例，確保各政府部門對公車使用有清晰的規範。

對於個別部門出現不規則使用政府資源的情況，我們一直以正視和積極的態度面對，消除過去的漏弊，加強監管和預防措施。配合審計部門對懷疑的個案進行專項審計的工作，找出問題的所在，並尋求解決的方法。我們在原有資源運用的方式上進行了積極的改善，並設立了相應的機制和監管渠道，以及在財政開支及公共資源的運用上引入了新的管

理方法，制定了相關的內部監控規章，務求在嚴格規管下使資源的運用達至最大的成效。

經過近一年對前臨時市政局及海島市政局內部條例的修訂整合，民政總署完成了《內部規章》的訂定工作，使民政總署各方面的管理工作更趨規範化。在此基礎上，民政總署亦對審計部門早前提出的關於前臨時市政局的財政運用狀況及建議作出了積極的配合和回應。

## 2. 法務領域

### 2.1 法制改革與建設

過渡至澳門特區並仍生效的法規，為澳門的順利回歸和社會穩定提供了法制的保障，是澳門社會在回歸後至今得以穩步發展的根基。然而，我們亦認識到，法制建設必須與社會的發展相配合，才能體現出良好法制對社會發展的積極推動作用。否則，只會成為拖慢社會進步的被動因素。

我們按照法制改革的方向，訂出了特區法制改革的“短、中期法規草擬 / 修改計劃”，使特區法制改革和建議能按部就班地逐步推進。

“短、中期法規草擬 / 修改計劃”訂出的法規總數有 179 項，工作顯然是繁重的。為此，我們成立了跨部門的“跟進工作小組”。工作小組不但從時效上統籌跟進計劃中的各項法規進度，更主要的是在法規制定的先後緩急，以及在人

力、技術方面進行整體的統籌協調。過去一年，我們專門設計安裝了“法規進度系統”電腦軟件，使我們更清晰地掌握某個具體法規在草擬或修訂過程中所處的進度狀況，以便加強對“計劃”進程的監控和管理。

在“短、中期法規草擬／修改計劃”的落實進度方面，屬短期計劃（至明年三月三十一日）的有 106 項。截至 11 月 12 日，已完成立法程序的有 31 項，包括 7 項法律。已進入立法程序的有 5 項法案及 10 項行政法規草案。另外，在草擬階段的有 53 項法規草案。

由行政長官簽署頒佈的法規共有 8 項法律及 24 項行政法規，並予實施。這些法規包括：《訂定澳門特別行政區海關人員的刑事警察當局身份》、《修改第 6/96/M 號法律（妨害公共衛生及經濟上違法行為之法律制度）》、《司法互助請求的通報程序法》、《關於遵守若干國際法文書的法律》、《機動車輛稅規章》、《澳門保安部隊保安學員培訓課程的錄取制度》、《規範澳門特別行政區車輛的一般原則》、《澳門特別行政區居民身份證制度》、《登記及公證機關的組織架構》等。這些法律的推出實施，不但對不斷完善澳門特區的法律體系起到了積極的作用，亦體現了澳門法制建設正向着切合社會實際、重視諮詢和與時並進的方向發展。另外，一些重要的法案亦已進入立法程序，包括《內部保安體系綱要法》、《黃金商品化》、《入境、逗留及居留制度》、《勞動訴訟法典》、《對外貿易法》等。

《對外貿易法》的修改是特區法制配合社會發展的其中一個例子。《對外貿易法》已實施六年多的時間，原有的部份內容出現了不適應社會發展的情況，而隨着特區成立後海關的籌建，使原本負責相關工作的經濟局在職能上出現了相應的調整。另一方面，隨着中國內地及台灣成為世貿組織成員後，澳門原有對外貿易活動亦需要因此而作出配合調整。基於此，我們在聽見多個政府部門以及業界意見，並在參考其他國家、地區經驗的情況下，對原《對外貿易法》進行了修訂，使澳門的對外貿易活動能向着適應全球經濟一體化、配合澳門未來物流業發展以及程序簡化方向推進。

《黃金商品化》法案是配合本澳發展旅遊城市和保障消費者權益而制定的新法律，同時，亦完善了相關行業的監管機制，促進行業的更好發展。

在落實“短、中期法規草擬／修改計劃”的工作中，我們一定會根據社會的實際情況和輕重緩急，對計劃作出相應的調整。一成不變地執行容易脫離實際，亦有違“法改”與時並進的原則。

為了提高法規草擬或修訂的效率和素質，我們打破了過去法律人才相對固定在某個部門的方式，對特區政府部門中的法律人才按工作需要進行整體的綜合調配，並視需要為某項具體法規設立專門的工作小組，使不同範疇專長的法律人才充份交流。過去涉及跨部門的法規需諮詢不同部門法律專家意見的繁複程序，現時在一個共同的工作空間就能獲得共識解決。這樣不但縮短了法規草擬修訂的時間，使法規更大範圍地切合了實際的需要，亦增進了法律專家之間知識和經

驗的交流。另外，我們亦要求各部門按照總的計劃安排編製各自的工作進度。

我們深刻地認識到行政架構內法律人才交流溝通對工作順利推進的重要作用。為此，我們專門為政府所有部門的法律人員舉辦了交流會，出席者分享了其工作經驗和心得，話題涉及特區法制建設的方方面面，對政府法制建設的進程起了積極的參考作用。

為了確保特區法制改革和建設工作能取得成效，我們在以下幾方面開展了研究，部份已提出了草案或建議，包括：對政府部門計劃、起草、提交法規草案的程序作出規範；檢討吸引投資方面的規範；跟進法規實施狀況；擴闊法律諮詢的渠道和提高草擬法規的效率等等。

在法制改革和建設的過程中，致力提高法規草擬的效率和質素是重要關鍵，而其中提高法規文本、草擬人員、法律翻譯人員質素是不可忽視的重要環節。澳門法律人才，尤其是法規草擬人才的缺乏在這兩年多的施政中成為困擾的一個因素。因此，我們在過去一年非常強調和重視法律人才的培訓工作，亦適當增聘了法律專家並專門為從事法律工作的人員安排了翻譯技術監督培訓課程、法律語言及立法技術／法律草擬等方面的培訓課程。

## 2.2 法律培訓與法律推廣研究

特區政府在重組法律及司法培訓中心後，使特區包括行政機關、司法機關法律方面的培訓工作更趨集中和規範化。

過去一年，有關司法方面的人員培訓成為我們工作的重點之一，為了保證培訓的質素，各項培訓活動均經細心的籌備，對參與培訓的人員亦提出了嚴格的要求。

為了培養新的司法官和提高法律執行人員的質素，我們於五月份開辦了司法官培訓課程、私人公證員培訓課程、應澳門律師公會請求而舉辦“民事訴訟實務及刑事訴訟實務”培訓，並舉辦登記、公證部門工作人員法律專業培訓課程。

在行政領域方面，開辦了行政程序法、行政懲處法、稽查人員勞動法進修課程、法律翻譯工作坊和法律草擬等培訓活動。與外地機構相互交流、研討會、講座等形式亦構成了法律培訓不可缺少的重要組成部份。

加強法律宣傳推廣是提高公民法制意識的重要渠道，而事實上，部份市民透過參與一些宣傳推廣法律的活動，不但對於自己的權益有了更多的了解，亦使市民的守法意識得到了提高。

過去一年，就法務局舉辦的有針對性的法律專題講座有46場，對象主要是學校、婦女團體、坊會組織以及市民大眾，主題則包括“基本法簡介”、“一般法律介紹”、“刑事犯罪法律規定”、“澳門居民的基本權利”、“法學基礎導論”、“婦女權益”、“離婚輔導及法律調解”、“業主權益”等，參與人數數以千計。至年底，透過媒體進行的法律普及宣傳工作中，將有專欄文章共686篇、電台節目51次、電視台節目487次。

在《基本法》專題宣傳推廣方面，共舉辦了 16 項宣傳推廣活動，包括：“同建特區根基，共創澳門新貌”海報設計比賽及其得獎作品展覽、基本法網上遊戲設計比賽、《基本法你我知》小冊子、澳門基本法與澳門特別行政區法律問答比賽、基本法頒佈九周年系列紀念活動、發行基本法教材套、發行專門首日封及為市民加蓋郵戳、摺紙遊戲、“濠江行”網上遊戲、舉辦“新世代、新澳門攝影展覽”、發行“學習基本法、推廣基本法”數碼光碟及電腦光碟、基本法推廣大使夏令營，以及電視台節目 15 個、在報章載登專欄介紹文章 30 篇以及舉辦了 10 班基本法培訓班。

以互聯網形式進行法律的宣傳推廣是為了配合社會未來發展的需要，更重要的是可以把宣傳澳門法律的工作無分國界地域地延伸，將澳門的信息帶到世界各地。今年開始我們以分階段方式將一九七六年至一九九九年十二月十九日在本地區所頒佈，並符合《回歸法》規定的法律及法令匯集放進印務局的網頁。至十月底，我們已建立起一個擁有超過四千條法例的網上資料庫，由於該網頁資料豐富，加上法例一經修改或廢止，其內容均會被即時更新，故除了本澳公共部門、私人機構及公眾人士使用外，亦吸引了其他國家、地區人士的使用，每月平均瀏覽人次 74,000 多人，預計至年底將累計可達到 186 萬多的瀏覽人次。行政暨公職局、法務局等部門網頁中亦調整和充實法律宣傳方面的資訊內容。目前，我們還就建立統一的澳門法律信息資料庫進行研究，一方面促使現有資源的共享，另一方面亦使查詢人士能更方便地查找到相關的法律信息。

在法律研究及出版方面，編輯了《漢葡／葡漢法律詞彙》、出版了《業主權益手冊》、三期《法域縱橫》，發行了有關居民權益介紹的各類單張。

## 2.3 行政與立法機關的互動

澳門特區行政與立法機關之間保持良好的互動關係，對於澳門社會整體的穩定和加速法制的完善起到了促進的作用，這一點在過去兩年多得到了社會的見證。因此，特區政府在過去一年根據《基本法》規定的行政與立法機關的既定原則履行行政機關的職責，與立法機關取得了較好的配合。

我們對每次出席立法會的法案討論會議均非常重視，並視為加強雙方溝通的重要方式，故每次均派出專責範疇的主管官員列席並作出詳細的介紹、解答和聽取交換意見。

去年適逢是澳門特區第二屆立法會的首個立法屆，亦是根據《基本法》逐步增加了議員人數的第一個立法屆，代表更多不同階層的聲音和訴求，過去一年在立法會中得到了充份的反映，這個對於政府工作的自我完善起到推動的作用。至十月底，我們共回覆了立法會議員提出的共 148 項質詢中的 118 項，以及多項要求政府提供資料的情況，及多項由議員轉介希望政府予以跟進或協助解決的市民個案。

為了提高回覆議員所提質詢的效率和質量，我們在總結經驗的基礎上，對政府內部回覆質詢的程序、機制等工作環節進行了調整理順，以配合立法會議員履行職責。

應立法會議員的要求，我們安排了立法會議員到部份政府部門進行的訪問交流活動，促進了雙方的溝通，有利於今後工作的開展。

## 2.4 司法互助及國際法律事務

根據《基本法》的規定，我們與其他國家、地區逐步開展了司法互助以及國際法律事務方面的工作。

繼簽署了《中華人民共和國澳門特別行政區與葡萄牙共和國法律及司法協助協定》和《關於內地與澳門特別行政區法院就民商事案件相互委托送達司法文書和調取證據的安排》的協議後，今年我們與內地展開了有關刑事方面司法協助工作的商討，而與香港方面的司法互助工作亦已展開，雙方已於九月及十月就關於刑事方面的互助工作進行了初步的磋商。

我們按聯合國的要求，提交了一項對公約執行情況的報告，截至十月底，在特區公佈了兩項有關國際／區際法律，包括《司法互助請求的通報程序法》和《遵守若干國際法文書的法律》。公佈了 61 項適用於本澳的聯合國安理會的決議。亦先後對多項多邊或雙邊國際文書、協議在本澳的適用情況進行了研究分析。

國際法事務辦公室參與了開放博彩經營權的工作，發揮了其獨有的功能，包括提供了國際性法律方面的意見和建議及協助草擬有關法規，確保了博彩經營權開放工作的最終落實。隨着澳門社會各經濟領域的開放，國際法律事務的工作

將更顯重要和迫切。

### 3. 其他領域

#### 3.1 民政事務

##### 3.1.1 市政康體

澳門作為中西方文化交融匯聚的旅遊城市，市容市政建設工作的好壞，對城市形象有直接的影響。如何在市政建設上配合澳門特區整體發展需要，以促進經濟產業的發展，以及為市民、為遊客提供清潔美化、舒適的生活環境，一直是我們關注的重點工作之一，並就工作的推進而到中國內地、美國、新加坡、泰國等地進行了參觀考察，吸取經驗。

在過去一年，市容設施的維修保養佔了整個市政建設工作的很大部份，這方面的工作包括了保養及改善斜坡、行車天橋、隧道、行人道、街道名牌及旅遊指示牌等，並更新了澳門街道及其他地方名冊資料，並實現了檔案電腦化。

我們在氹仔沙岡和路環九澳分別興建了康體場地及設施。在推廣和發展文化體育活動方面，我們舉辦或參與舉辦了多項活動，包括：澳門藝穗節、澳門藝術節、澳門第二屆荷花節、“葡韻縈繞嘉年華”，以及“2002海島週”等，澳門藝術博物館舉辦了24項的展覽活動，當中有和外國駐港澳領使合辦的項目，增強與外地的聯繫，來自本地及不同地區的參觀者數以萬計，而多數展覽活動均獲得了參觀者的好

評。另外，一些豐富多彩的曲藝舞蹈、音樂表演，以及大眾體育等項目，更是經常舉辦。在這些活動中，特別值得一提的是，與殘障人士團體合辦康體的活動，以推廣團結友愛和守望相助的精神。

我們透過各種方式和渠道致力於藝術、康體的推廣，嘗試結合藝術和體育舉辦了“藝術是生活，體育遍濠江”運動，這些活動項目，不但豐富了市民的業餘生活，提高了對藝術、體育等的認知追求。同時，亦為有興趣的遊客提供了多元化的旅遊參與項目，為城市增添了藝術氣息和動感。

### 3.1.2 民政民生

民政民生歷來是一個國家、地區穩定祥和的重要事務。我們按照特區在紓解民困中的整體施政安排，在各個具體的民政民生事務方面作出了相應的配合，包括協助就業以及在豁免今年營業稅及招牌稅的情況下妥善安排續期手續等。

由於去年本澳曾不幸發生“登革熱”症，而從醫學方面的角度和經驗，促使我們今年對“登革熱”症在本澳的流行情況嚴加監控。由民政總署、土地工務運輸局、衛生局、治安警察局和新聞局組成的“登革熱工作小組”制定了一系列的預防措施，以及統一行動的機制，在8-9月高危期更進入緊張的戒備工作狀態。

本澳今年只發生了一宗“登革熱”外地感染個案，並在發現後由醫務部門即時作出了適當的處理。在預防“登革熱”症的工作中，各部門共同攜手相互協調，共清理了地盤

黑點 374 個、垃圾 16,000 噸。我們亦鼓勵空置地段的業主將地段改為臨時休憩場地，這既可保持地段清潔，美化市容，亦可方便市民活動身心。

今年能夠在“登革熱”的防範工作上取得成效，除了政府各部門主動協調配合，持之以恆、有步驟地展開宣傳工作，提醒市民防範外，亦有賴於全澳市民響應政府的呼籲，對“登革熱”予以關注以及在一些生活細節上作出積極的配合。這體現了政府和民間團體、市民之間的緊密合作關係，正因為這種齊齊參與的精神，才能帶出真正的成果，使澳門社會能得到真正的受惠，確保了市民、遊客及在澳門生活的人們有一個清潔安全及高質素的生活環境。

為了保持和改善環境衛生，提高生活質素，我們定期依法對城市的清潔和環境狀況進行稽查；研究、評估南灣湖及其他污水排放區對環境的影響；監察公共輸水網、公用與私人泉源及水井的水質；提出完善現行噪音法例的建議；加強動、植物進口的衛生檢驗檢疫工作，尤其注重“禽流感”的檢測工作；提高市民綠化意識，舉辦了約 28,000 人參加的“澳門綠化週”活動。

我們正加快對在本澳西北區興建一座新街市的選址、設計等方面的研究工作，解決該區人口增長與街市數量不均衡的問題。清除黑沙環填海區建華大廈內無牌小販的擺賣狀況後，該大廈已恢復昔日清潔環境，但我們仍會密切留意，避免故態復萌。另一方面，我們根據一些市政街市內空置攤檔的情況，以抽籤方式，適當地安排之前在建華大廈內無牌擺賣的小販入駐，協助解決該等市民的生計，有關的做法將來

繼續採用，而其他協助解決就業的可行方法和研究亦正在進行中。

目前氹仔假日市集已逐漸成為本澳市民假日消閒、遊客旅遊觀光的一個活動項目，形成了氹仔的假日特色，我們仍不斷對市集的運作進行檢討和完善，並將之逐步規範，以擴大市集對氹仔帶來的文化和經濟效益。另一方面，我們亦展開了在澳門半島開設假日市集的研究工作，雖然暫時未有具體的選址或運作構想，但總的方向是在承批上做到公平、公正、公開，在社會效益上達到紓緩失業，以及在經濟效益上創設旅遊特色。氹仔市集以及其他地區開設的市集是我們將會參考的對象，當然，亦會聽取社會各方面的意見和建議。

為了減輕市民在購買副食品方面的壓力，提供多元化的副食品選擇，方便市民購買。今年我們開始籌備引入冰鮮肉在本澳售賣的做法，並專門到提供冰鮮肉來源的國家、地區進行實地考察，了解冰鮮肉的製作流程，以保障市民食用副食品的安全健康。另外，除放寬在街市外售賣蔬菜的做法外，我們亦與副食品供應商就減少各個銷售環節的成本問題進行了溝通磋商，而屬本澳能控制的環節，則盡量調減，希望藉此能使市民有所受惠。在這個過程中，如何做到便民與經濟市場運作之間的平衡，是我們始終考慮及研究的因素。

我們就民政民生方面的工作設立了熱線電話，接受市民對涉及有關民政總署方面工作的意見和建議，亦接受市民對環境衛生、市容綠化等方面工作的監督和舉報，並設專人跟進負責。事實上，在預防“登革熱”症的工作中，許多衛生黑點和蚊患積水，就是由市民通過熱線電話舉報的。我們正

研究在民政民生範疇推廣一個更簡單易記的電話號碼的做法。

在開展民生民政工作的過程中，我們深刻地總結出，市民“主人意識”的提高，以及市民的直接參與或關注，對於民生民政工作的推展有着積極的促進作用。因此，這方面的經驗將會成為我們日後開展民生民政工作的一個方向指標。

### 3.1.3 睦鄰關係

法律除了賦予民政總署專責民政、民生、市政、康體方面的職責外，亦肩負鼓勵和輔助民間組織，以促進各社會利益和社群之間的互助和睦鄰精神的重任。這方面的工作，填補了政府架構中在該範疇工作的空白，體現了政府的施政理念及對睦鄰關係的重視。

目前民政總署管理委員會以公開例會的形式，直接聽取和回應市民對民政總署各方面工作的意見和建議，由於拉近了政府部門和市民之間的距離，增加了透明度，受到市民的歡迎，同時亦促進了民政總署工作的開展，我們正將這種做法加以推廣。

我們分別在新馬路民政總署內、氹仔舊市區以及台山等人口稠密的區份共設立了三個市民服務站，以擴大服務居民的接觸面，期望與市民逐步建立起相互信任的關係。服務站除提供民政總署的一般服務和諮詢外，部分還設有閱覽室，為市民提供一個聚會閱讀的空間，並構想在此基礎上，將民政總署公開例會的機制運用到服務站，定期讓具體負責工作

的主管人員親自到服務站聽取市民的意見，聆聽和感受一下市民的心聲和期望。

已展開籌備工作的民政總署“一站式”服務中心，將會集中辦理民政總署的各項手續，大大方便市民，屆時內部的運作機制和程序都會得到優化，市民與公務人員之間在辦理手續之餘會有更多的交流。交流正是溝通的開始，相信市民與公務人員的關係亦會更趨親切。

民政總署諮詢委員會對民政總署工作的開展起到了促進作用，由於諮詢委員會廣泛地參與了有關民政總署在服務工作、收費標準等方面的討論，並提出了意見和建議，使民政總署的工作從構想到預見成效能更貼近社會的實際需要，提高了政策措施制定的準確度。民政總署諮詢委員會提出或反映的意見及建議中可執行或完善的部份，已被接納實施，一些條件仍未成熟的，則記錄備案，待時機成熟再作推展。

在民政總署今年舉辦的二十餘項公民教育活動中，大部份與本澳社團共同舉辦，或由社團參與協辦的。本澳社團歷來積極參與社會活動和事務，在社會、經濟和文化各領域發揮了獨特的促進作用。回歸後，澳門社團發揮主人翁精神，參與社會的熱情與日俱增，與政府機構在處理一些重大民生事件上和衷共濟、相互配合，彼此間的溝通和聯繫更有所加強，為此，我們在工作過程中逐步建立和健全了有關社團的檔案，以使日後與社團的合作能取得規範化和進一步的發展。

為了增進市民對民政總署工作的認識，加強相互間的溝

通，並宣傳介紹民政總署的各項工作和政策，我們在民政總署內成立了專責宣傳小組負責跟進，希望通過小組職能的發揮，拉近與市民的距離，增加彼此的聯繫及瞭解，更好地為民排憂解難。

### 3.2 籌備發出智能卡身份證

按照《基本法》的規定，澳門特區居民分為永久性居民和非永久性居民兩類，故舊有的身份證模式需要作出調整和配合。為了加強身份證的防偽性能，同時配合電子政府的未來發展，我們決定以智能卡身份證作為新身份證模式。

新身份證內的資料將分可見及不可見兩部份。與現行的身份證比較，新的身份證的可見資料更簡單：不登載持證人的別名，將其父母姓名及婚姻狀況存入晶片，只保留身份認別最基本的幾項資料。在晶片中除了儲存身份資料外，還會預留空間加入其他符合公共利益的資料，如駕駛執照、學生證、醫療卡、社會保障基金等方面的資料。將這些資料電子化，相信有利於鑑別持證人的身份及方便持證人的其他需要，並為今後電子政府服務的開展打下良好的基礎。

在智能卡身份證系統的設立過程中，保障個人隱私是社會各界關注的焦點，也是我們的工作重點。為此，從尊重當事人的意願出發，除法律另有規定外，不強制持證人在晶片中加入其他用途的資料；設立一個專責委員會，對有關資料的加入、閱讀等進行控制，以防資料被非法使用；有關資料以密匙加以封鎖，只有資料所屬的部門才有權處理；持證人

有權了解在晶片內儲存的其個人資料的內容。

在進行《智能卡身份證》的法規起草過程中，我們參考了原有的法規及鄰近地區的一些相關的規定，結合澳門的傳統及現實，對一些大的、原則性的問題作了規範，如：身份證的定義、特徵、發出、種類、領取、未成年人的居民資格、禁止扣留、載有的資料、“居民身份證其他用途資料管理委員會”的設立及權限、身份資料的查閱、持證人的資訊權、姓名的登載原則及與居民身份證相關的犯罪行為的刑事責任等等。

### 3.3 國際交流活動

澳門特區在“一國兩制”的前提下，廣泛地參與了與其他國家、地區的交流活動，透過這些活動的開展，更好地加深了澳門與這些國家、地區的相互了解，為日後的合作打下了基礎。

我們組成代表團於十月前往布魯塞爾舉行了歐盟與澳門混合委員會會議，並草簽了《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》。另外，亦與荷蘭草簽了《中華人民共和國澳門特別行政區與荷蘭王國關於相互鼓勵及保護投資協定》。

與各國駐港澳領事館的聯絡溝通及參加其在鄰近地區舉辦的相應活動，亦成為了我們樂於開展的日常工作，透過這些活動的參與，不但有助提升澳門的形象，保持與這些國家、地區的良好關係和交往，對於宣傳“一國兩制”及其成功實施亦起到了正面作用。與各國領事館在本澳合辦了多項

的文化藝術交流活動。

### 3.4 推廣旅行證件

澳門回歸祖國後，在中央政府支持、特區政府積極推廣及與有關國家友好商談下，給予特區護照及旅行證件免簽證待遇的國家數目有所增加。至 2002 年 11 月中已有 40 個國家地區給予特區護照免簽證待遇，4 個國家給予特區旅行證免簽證待遇。

截至十月底，累計簽發特區護照 92,932 本、簽發特區旅行證 8,308 本、簽發往港旅遊證 167,333 本。

### 3.5 選民登記

按照《選民登記法》的規定，我們在非選舉年繼續維持為有意做選民的市民進行選民登記。

過去一年，選民登記的宣傳工作透過組織講座、電台宣傳等方式持續進行，並向公眾公開展示了最新的選民登記冊，以便選民查詢資料和依法提出更改資料的聲明，出版了《選舉活動綜合報告 2001》。截至十月底，共有 409 名市民進行了新選民登記，而新登記的法人選民則有 22 個。

### 3.6 少年感化工作

讓感化院內的青少年獲得重投社會的機會，讓他們與所有青少年一樣健康成長，並為社會作出一份承擔，是我們始

終努力不懈的工作。

我們就配合評估現行違法青少年的教育工作狀況和方法進行了一項服務成效的研究，以不斷改善現有的工作，並探討未來工作發展的需要和趨勢。我們亦對感化院進行了院舍設施的改善工程，以及粉飾、綠化工作。

另一方面，為了讓社會對感化院的工作有更多的了解認識，增加公眾對感化院工作的信心，從而提高對感化院少年的接受程度，讓他們能更順利地重返社會，我們邀請了本澳各學校校長、有關教職員以及傳播媒界到訪感化院，安排了感化院少年家長開放日，並繼續加強與政府部門及社會團體的聯繫，為院生逐漸重返社會創造條件。

## 第二部份

### 二零零三年度施政方針

二零零三年的行政法務範疇工作中，行政改革和法制建設是我們的重點所在。

#### 1. 行政領域

隨着施政工作的深入和掌握，尤其是近兩年多的經驗總結，我們在這方面的工作思路更趨成熟和清晰，並得以於明年提出行政改革的整體規劃體系。貫徹“以民為本”是我們持之以恆的施政理念，並透過行政現代化、簡化行政程序及優化行政架構等措施，致力為市民提供優質的服務，促進社會及經濟的長遠發展。

#### 行政改革依循的原則方向

- ◆ 堅守“以民為本”的公共服務理念，採取措施不斷提高行政效率和服務水平；
- ◆ 確保政府行政正常運作和社會穩定，行政改革必須配合社會的整體發展，做到按部就班、與時並進；
- ◆ 逐步建立政府與市民之間緊密、互信的關係。

## 行政改革規劃

在短期規劃，我們將以致力提高行政效率和改進服務方式為軸心，強調管理思維的調整；充份運用人力資源，藉着持續培訓、公平合理的評核及晉升等制度，對公務人員產生激勵作用，令他們發揮最大潛能，配合改革工作；透過內、外機制的結合和促進，優先推動無須修改法規即可實施的程序簡化工作，具體包括推行便民措施、服務承諾、“一站式”服務模式等。

而中、長期規劃是達致政府部門組織架構的優化，修改法規以進一步配合程序簡化的需要，使行政運作朝着現代化方向邁進；透過教育、引導和溝通，提升公務員隊伍的公僕觀念、廉潔奉公和團隊精神；加強人力資源的管理，達致“人盡其才”，為特區行政運作的長遠發展打好基礎；繼續鞏固和深化前階段工作的成果。

社會的不斷發展進步，對行政改革亦不斷提出新的要求，正如世界各地的行政改革一樣，其工作的開展，必須有持之以恆的決心和信念。我們的規劃是圍繞行政改革的原則方向而提出，而各個階段的時效，是一個相對的整體概念。某階段工作的完成或完善，並不意味着該等工作的終止，因此，我們會繼續予以深化及推進。

公共行政觀察站是特區政府推進行政改革的主要諮詢渠道，明年會透過比較其他國家及地區的行政狀況，結合本澳的實際情況和需要，提出公共行政的發展路向和策略，就精簡架構、優化程序、調整職能及提高效率等方面，制定相關方案及提供意見。

我們亦將會透過一系列的具體措施，實現加速及深化改革的目標，以下是將於 2003 年開展的工作：

## 1.1 公眾服務

對於公眾服務質素的提升，我們在特區成立後，已推行了一些具體措施，包括服務承諾、“一站式”服務、ISO 國際品質管理認證等等。經過實踐，證明這些措施有效提升行政效率、公務人員的責任感及服務水平，受到市民歡迎。

### 1.1.1 服務承諾

推行服務承諾是公眾服務領域的一項具體改革，除了有效提高服務質素和工作效率外，更能提升市民對政府的信任。特區成立後不久，服務承諾計劃已隨即在政府部門開展，參與的部門及提供的項目不斷增多，我們將繼續協助完善目前的 22 個部門所實施的 439 個服務承諾的項目。

我們同時從制度化及培訓機制等方面，完善服務承諾計劃，包括規範其運作模式及管理、推廣市民滿意度評估計劃，檢討影響服務質素的原因及改善方向、加強對公務人員的培訓，形成一個規範化、不斷持續改善及具有質素的監管體制。

在 2003 年服務承諾將推廣至所有部門，隨後所有合條件的項目亦會予以推進。

### 1.1.2 “一站式”服務

服務承諾主要用於單項服務，至於“一站式”服務則把多項和多個政府部門的服務進行精簡及集中，這是在推廣服務承諾基礎上繼續深化改革的重要措施，讓市民在辦理有關手續時，無需在多個部門來來回回，省卻時間。

“一站式”服務不但令行政現代化，同時透過簡化行政程序，靈活調動資源，從而達到優化行政架構的目的。考慮到這項服務模式帶來的優點，我們將會以此作為其中一個發展重點，推進簡化行政程序及優化行政架構。

我們明年會加強宣傳工作，製作及向各部門派發《優化行政程序手冊》及作出有關指引和建議。

我們還將會設立評估制度，通過市民滿意度調查，了解市民的意見。明年將繼續在以下項目推行“一站式”服務：公證及登記部門在不動產抵押的註銷、公司股份轉讓的工作；公眾服務暨諮詢中心的處理諮詢、投訴及建議工作；換發新智能卡身份證；以及研究實施在飲食牌照的發出程序上提供“一站式”服務。

隨着更多部門相繼推行“一站式”的服務模式，這方面的經驗將會有更多的積累。我們亦會與其他推行類似服務的地區進行交流，學習和借鑑其成功經驗，從而提出改進建議或解決方案，以期在特區政府架構內形成一套理論與實踐相結合的“一站式”服務方式，並在各政府部門逐步推廣。

### 1.1.3 ISO 國際品質管理認證

ISO 國際品質管理認證的理念，可解決公共行政部門長期存在架構臃腫、行政效率及效益偏低、官僚主義、團隊及服務市民的意識薄弱等問題。

實踐證明、推行 ISO 國際認證可以有效提升行政效率、內部運作、公務人員的責任感及服務水平，而最終使市民得到受惠。明年，我們會繼續推廣 ISO 國際品質管理認證系統，其中身份證明局會把認證範圍擴展至刑事紀錄業務。同時對已建立認證系統的部門進行服務檢討及評估。為了確保服務質素，提升質量水平，我們會強化成效管理機制，使內部管理得以自我改善，令工作流程更為順暢，職責更為清晰。

### 1.1.4 諮詢、建議及投訴機制

逐步完善對市民的建議及投訴的處理機制，是一項旨在形成建設性的社會監督，和推動市民廣泛及積極參與公共事務的改革措施。

特區成立後，我們發出了批示，要求各政府部門必須指定一名領導或主管人員，專責各項建議、投訴和異議的處理，並於既定的限期內作出回覆，把資料綜合分析並提交報告；同時要求公務人員在執行工作時必須佩帶工作證，在接聽市民電話時須主動表明自己的身份。此外，又製作了處理機制的建議文本及綜合介紹行政手續的宣傳冊子。

2003年，我們會在原有基礎上，從硬件設施、宣傳及服務方式等方面，完善有關工作。首先，我們將在公眾服務暨諮詢中心設立熱線電話號碼，方便市民聯絡政府部門和查詢有關程序、手續等疑問。我們將定期從市民諮詢的個案中總結出公眾較關心或不滿的問題，對之作出分析和提出改善建議，使公眾諮詢工作能發揮真正成效，幫助市民解決在辦理行政手續中遇到的困難。

在宣傳方面，我們將製作出版綜合介紹行政手續的書刊，通過一名虛擬的本澳市民，介紹其各項生活、成長階段中所需辦理的各項主要行政手續，加深市民對有關手續的認識。該書刊的內容將會上網，市民可隨時閱讀，且方便各部門更新行政手續，作出跟進，從而確保資料的準確性。

我們未來會重點建立及完善“綜合諮詢、投訴及建議處理系統”，並積極研究建立“政府行政手續及資料庫”，尤其是以“一站式”的服務方式，對處理投訴予以全程跟進，加強措施的透明度，以促進市民與政府的互動。

#### 1.1.5 協助新來澳定居人士

政府部門為協助新來澳定居的人士，聯合編製了綜合介紹政府服務的小冊子，讓新來澳定居人士可以在辦理證件、就醫、入學等各方面得到指引，盡快融入本澳社會。另外，於2002年10月底，本澳十多個政府部門舉行了大型社區教育活動，進一步加強相關措施，為他們提供協助。

## 1.2 行政管理

完善政府內部的行政管理，包括簡化程序、優化架構、完善內部運作機制等，是政府行政服務實現“以民為本”和方便市民的關鍵要素。

### 1.2.1 簡化行政程序

目前在政府架構內，一些不涉及法規修改的行政程序簡化工作已在各政府部門推行，而一些需對法規進行修改後始能簡化的行政程序，亦正按部就班地展開。要達致簡化行政程序的目標，我們認為需要革新服務模式及在法例和制度上作出配合。2003年我們會透過進一步推廣服務承諾及“一站式”服務，加快進行簡化行政程序工作。為了加強推進的力度，我們會選取一些部門特別是對外服務及實行服務承諾的部門作重點支援，及協助提供改善方案。

我們又要求各部門訂定簡化行政程序規劃，對其改善行政程序作出較全面的建議，包括把相關的服務盡量安排在同一部門中處理。透過修改法規，繼續推進行政程序簡化工作。強化授權機制，讓指令更快執行，迅速落實工作。

此外，明年會製作《優化行政程序分析報告》及引進“績效評估制度”，對組織的效能作出全面審測，為促進效率和制定政策提供更為科學的評估框架和標準。

### 1.2.2 優化行政架構

特區成立後，一些機構部門相繼進行了重組，理順了職能，令工作更為集中，資源更有效運用。

明年，我們會繼續朝着這個目標，加以推進有關工作。公共行政觀察站的行政組織合理化小組，在比較其他國家及地區的情況及收集相關的資料後，會作出深入的分析，並提出建議方案。

我們亦會密切跟進其他部門提出的優化行政架構方案，避免出現職能重疊，研究並逐步提出精簡架構、優化程序、調整職能、提高效率所應遵循的原則，以及制定相關方案或就其提供意見，力求有關建議和方案能夠真正切合本地區實際情況及需要，予以分階段落實。

未來，我們會完善優化行政架構的規範，設立持續管理機制，並要求執行部門提交有關的工作報告。

## 1.3 電子政府

將先進的電子資訊技術廣泛應用於公共行政管理，並對傳統行政運作方式進行改革，是行政現代化的標誌之一。事實上，電子政府在公共行政管理和公眾服務領域，均具有不可替代的作用和十分廣闊的發展空間。

目前，我們已經引進了電子政府基建整合方案，預計 2004 年，所有政府部門網站完成全面整合，並且實施統一的電子表格格式，全面推行下載表格服務，逐步落實電子公共服務項目。

為了達致上述目標，我們於明年會從完善設施、制訂法規、引入新技術，及透過“電子政府工作小組”的協調及統籌，進一步推進電子政府計劃。

基礎建設方面，明年會完善政府入口網站，建立公共行政內部信息交換平台和工作流程系統，整合和管理各部門對外和內部的資訊，促進信息的交流和共享。同時提供適當的設施，應用於政府部門內部和部門之間的自動化工作流程，以提高工作效率。

我們又會與其他部門合作，開發和改善公共部門通用的資訊系統，包括人員管理系統、不動產管理系統、消耗品管理系統、投資和預算管理系統等，並逐步推廣；同時亦將對整合公共部門電子設備和技術的可行性作出研究。

多項電子化服務措施，將在明年推出，包括：民政總署在廣告申請懸掛的程序實行電子化；建立一個涵蓋所有相關方面的“行政手續及政府資料庫”；分別在公共行政大樓、南灣區及北區設立三個電子服務站；鼓勵市民通過互聯網申請並取得登記及公證部門的服務；在公共行政大樓設立“登記、公證信息查詢中心”。

我們將會草擬及訂定有關電子政府方面的法規，配合電子認證、智能身份證及電子表格的應用，使更多的公眾服務及行政管理的電子化項目獲得規範和保障。我們將重新編寫現有的電腦程序，調整並簡化物業登記及商業登記證明書的格式及內容，方便市民理解。

此外，我們會繼續擴大電子公共諮詢服務項目及表格電子化，及採用電子方式進行採購，以提高透明度和公平性。

## 1.4 公職領域

### 1.4.1 公務員培訓

培訓是一項長期及持續性的工作，這不但可以擴闊公務員的視野，同時亦令人力資源不斷增值，擁有更大的競爭優勢。我們會逐步完成整體的培訓規劃，繼續加強綜合和專項培訓，而公務員的質素提升，亦對整體社會帶來正面的作用。

法律培訓是明年公務員培訓工作的一項重點。公務員作為法律的執行者，必須對所屬部門的法律有清晰的了解和認識，才能更好地服務市民且令到部門的運作更為暢順。

法律及司法培訓中心明年會開展一系列課程，為在行政及司法範疇工作的人員提供培訓，以加深關於行政程序及部門職能的認識。此外，我們又要求各部門對新入職人員，及從事法律工作的人員提供強制性培訓，讓他們對工作有更深入了解。

特區成立後，我們重點開辦了“中、高級公務員管理發展課程”及“公務人員基本培訓課程”。前者已於較早前完成，後者亦於明年結束。但必須強調，培訓是一項持續性工作，明年在領導及主管方面，會繼續舉辦各項專門培訓，包括配合政府施政的理念培訓，提高決策、指揮、管理、溝通水平的領導能力培訓和制定政策課程、應變能力、領袖才能外展訓練分享營等。

繼續舉辦為全體公務人員而設的培訓課程，其內容包括：“一國兩制”與《基本法》、“以民為本”和公僕意識、勇於迎接挑戰的改革意識、廉潔奉公的職業操守等。

為回應市民的訴求，我們有必要加強前線接待人員的專項培訓，提升服務質素。此外，配合社會及經濟發展需要，我們亦會加強英語培訓，提高公務人員的英語能力。

配合公職領域內的改革當中包括職程互通，我們明年會針對公職人員的職務職程及知識結構制訂相應的培訓規劃，尤其需要加強在職培訓，增強知識多元化和全面化，藉此提升公務人員通才素質的綜合性知識。

在教學質素方面，我們會加強與本地區及其他地方相關機構的合作，提高師資水準，並且靈活採用各種培訓方式，推行網上授課，鼓勵學員廣泛參與，促進教學互動。我們又需要積極參與更多國際研討會，以及國際性會議，加強交流。

#### 1.4.2 公職法律

專責修訂公職法律制度的工作小組繼續加緊進行工作，並將逐步完成。有關法律經修訂後，將會聽取公共行政觀察站及公務員團體的意見和建議，當中包括新評核制度擬將被評核對象擴展至主管級公務員；考慮到職程設計的適時性和合理性，會對有關職程作出相應調整；研究晉升機制；研究改進相關紀律程序，以確保紀律制度維持應有的威懾力；改革入職、招聘及錄用制度，以擇優取才的公平原則完善其機制；研究修訂新入職薪酬、離職及退休制度。

明年修訂工作將會完成，並進入立法會程序，通過後預計於 2004 年全面實施。新公職法律制度的實施將對工作成效的促進帶來積極作用。

為了加深公務人員對新公職法律制度的認識，及避免對法律因理解不同，而有所誤會，我們將加強統一指引，製作人員工作守則及舉辦強制性培訓，讓他們對有關法規及程序有清晰的理解及執行。

#### 1.4.3 人力資源

作為特區政府重要的人力資源，我們需要創造條件，令公務員充份發揮才能。我們將從政府架構的整體角度考慮，對人力資源進行統籌管理，並透過對公務員的持續培訓、完善激勵機制和紀律制度，採取獎罰分明的措施，讓有抱負、有承擔的公務員能真正施展才華，與本澳市民一道，共同建設澳門未來。

我們深刻明白到大部份公務人員均希望在事業或工作上有所突破及創新，自我提升，獲得自信及滿足感。因此，我們會朝着這種思路，為他們創造條件，強化他們的專業技巧，加強在職培訓，在增加通才能力的同時，重新訂定彈性的轉職及職程互通機制，並透過合理的甄選、晉升制度、績效評估制度、健全的人員評核制度、人員流動機制及平等機會等的具體措施，激勵公務員發揮最大潛能，充份做到“人盡其才”，這不單會增強公務員的士氣、信心及積極態度，而對全面提升公共行政部門的工作動力及質素，以及為市民提供服務方面有直接而正面的影響，也配合社會與時並進的發展。

我們訂定了公共行政部門在甄選及錄用編制外合同及散位合同人員時應遵守的一般指導規定，要求甄選欲聘任的人員時，必定進行履歷分析及知識考試，及設定嚴謹的試用期，以實習方式聘任，更好地對有關工作進行管理。我們將會繼續完善上述的聘用機制，嚴格規範有關工作。

在已經完成的公共行政人力資源報告的基礎上，已成立的工作小組將跟進完善人力資源管理及資料庫的資料，並對公務人員在政府內靈活流動進行研究，提出有效的人員合理分配的建議。

我們還將會更新及統一人力資源資料庫的電腦運作系統，將設立系統化的人力資源評估制度，及繼續製作人力資源季度及年度統計表，以不斷完善及管理人力資源的機制，來配合社會不斷發展，令服務與時並進。

#### 1.4.4 廉政建設及配合審計工作

我們明年會繼續對廉政建設予以高度關注，及付出最大的努力推進有關工作。我們清晰地認識到，隨着澳門經濟進入一個新的發展階段，在這個高度開放和競爭的特定環境下，各種利益誘惑仍可能成為貪污受賄行為的溫床。對此，特區政府已經未雨綢繆，努力為社會的發展創造一個公平和諧的環境。此外，亦會配合審計工作，善用政府資源，物盡其用。

我們又需要特別關注到在行政改革的過程中密切配合廉政公署及審計署的工作的重要性。明年，我們會評估各部門的投訴機制。要求各部門根據自身的特性，制訂防範貪污受賄的措施和指引。嚴格執行各項規章制度，包括財產申報、兼職、出勤登記及查核、申請及發放各項津貼、外勤及超時工作以及紀律制度等，同時作出詳細指引，減少以至杜絕因有關規定不清晰而出現逃避法律等不公正現象。

此外，我們會繼續向全體公務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、反貪拒賄的心理機制。而領導、主管及全體公務人員必須對法律、市民和特區政府高度負責，任何貪贓枉法、貪污受賄、以權謀利的行為，都須嚴肅處理。

在財政制度方面，我們必須繼續在財政開支及公共資源運用上引入新的管理方法。嚴格執行各項財務制度；設立或完善關於基金、現金、收入、徵收、收據、會計和出納等各項規章；嚴格執行關於財政自治、財產自治、社團贊助、公職福利等各項法規，確保依法行使財政及財產自治權。進一步設立監管機制及規章，改善資源運用。

未來，我們將繼續積極主動配合廉政公署及審計署的工作，對其提出的勸諭、建議、指引經認真研究後予以執行；對其調查工作依法供各項支援。

持續結合教育、監管及制裁多種方式，加強廉政建設。全面完善各部門的投訴機制及內部監管制度。透過完善各項制度推進廉政建設，包括完善行政程序公開、審批行政牌照、政府採購、公共工程招標、行政收費及處罰機制等。

## 2. 法務領域

澳門特區的法制建設工作任重道遠，我們在特區成立後一直致力推進這方面的工作，從沒絲毫鬆懈。今年四月，我們公佈了特區“短、中期法規草擬／修改計劃”，將特區的法律改革工作正式提上日程，使特區的法律改革工作能夠在與時並進的同時，有步驟、有計劃的前提下審慎逐步推進。“法改”計劃的推出，是特區法制建設工作的其中一個重要組成部份，而在特區整體的法制建設方面，經過近三年的實踐，我們有條件在明年提出的整體構想和計劃。

## 法制建設依循的原則方向

- ◆ 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；
- ◆ 配合經濟發展需要，優先制定有關經濟方面的法規，尤其加快完善吸引投資和與周邊地區整合的法律環境；
- ◆ 逐步提升市民的法制觀念和意識，促進法制建設工作的順利推進；
- ◆ 在“一國兩制”前提下，開展司法互助工作，並確保國際協議和文書的落實和履行。

## 法制建設規劃

短期規劃是配合已公佈的“法改”計劃，統籌各項軟、硬件資源的有效管理，全面落實計劃內短期完成的法規項目；檢討、理順執行計劃的工作機制；完善特區內部安全的法規體系；持續開展公務員的法律培訓，加強普法宣傳。

而中、長期規劃是落實“法改”計劃內中期完成的法律項目；逐步提高法規文本草擬的效率和質量；加強翻譯人員的培訓，開展包括以公共行政法律和專門職能部門法律為內容的公務員培訓；採取新思維、新措施，提高市民的法律知識和法制觀念。

“法改”計劃作為特區法制建設工作的重要組成部份，其在落實過程中，必須適應和配合社會的整體發展需要。故此，計劃本身亦需要隨着社會的發展而作出相應的完善和調整，如一成不變地遵從，反而會拖緩社會發展的步伐。在法制建設和法律改革的過程，我們必須同樣具有與時並進的精神和勇氣。

為了加快法制建設的進程，我們將採取以下的措施：

## 2.1 健全法制

法律體系的完善有助行政運作更加暢順和提升工作效率，不但為市民提供方便，同時更能促進社會及經濟的發展，這將會成為我們日後開展工作的主導思路。

按既定的工作安排，我們將會完成“短、中期法規草擬／修改計劃”中的短期法規項目，包括《勞動訴訟法典》、《內部保安體系綱要法》、《入境、逗留及居留制度》、《對外貿易法》等法案及其執行法規，隨後進入中期計劃。

在落實“法改”計劃過程中，優先安排促進經濟發展、吸引投資方面的法規項目。同時檢討、理順執行“法改”計劃的工作機制。確保“跟進小組”有效運作，透過定期小組會議督促有關部門落實工作進度，就工作中的問題和困難，展開討論並提出解決方案。

在法規草擬過程中，廣泛聽取相關界別及團體的意見和建議，使法規能夠符合社會實際情況及有效實施，其中明年展開《基本法》第 23 條所規定的立法工作，將與立法會商討有關的諮詢安排。而草擬設立小額錢債法庭的法案，亦會聽取各界及司法機關的意見。至於在稅務制度整體修訂中涉及公務人員納稅的事宜，我們會廣泛諮詢公務員團體的意見。

我們將會適當增聘法規草擬及翻譯人員，並尋求社會力量的協助支援，以提高法規草擬和翻譯的質素及效率。我們會繼續採用跨部門小組的方式草擬較複雜的法規，以交流草擬經驗。協調部門合作，適當調配法律人才，充分利用這方面的人力資源。

我們會簡化部門間文件往來程序，以直接溝通方式交換法規草擬中的技術性和翻譯上的意見，以節省時間和資源；使用有關草擬法規的指引性表格，以便各部門明確並遵守草擬法規的各項要求，把握進度，逐步形成法規草擬的技術規範。加強法規立項的論證工作，要求相關部門就制訂或修改法規的必要性和適時性作出更充分的說明。

## 2.2 法律培訓

我們明年會致力按實際需要調整及加強法律培訓工作以確保法律草擬的質素，及提升法律及司法領域人員的水平。

為公職人員尤其是直接服務市民的前線工作人員舉辦法律實務培訓課程，包括關於對口部門的行政程序、部門權限及員工職責方面的培訓。

繼續積極與歐盟合作，展開為期四年培訓本地法律人才的工作。

為各部門的專業人員增加設置專項培訓的課程，尤其包括行政法、勞動法、商法、稅法、工業產權法、訴訟程序法等課程。為小額錢債法庭的設立和運作而培訓所需的司法及法律人員及翻譯人員。繼續開辦公職法律制度、行政程序、公共工程承攬、紀律程序等法律培訓活動。加強培訓法律草擬及法律翻譯人員。

着重培訓澳門本地的法律教師，逐步培訓和積累本地的法律人才，藉此解決社會發展對法律人才的需求。

## 2.3 法律推廣

明年，政府與民間將合作舉辦紀念《澳門基本法》頒佈十周年活動，包括與中央電視台聯合作紀念《基本法》頒佈十周年宣傳片、紀念《基本法》頒佈十周年內地巡迴展覽等。在法律及司法培訓中心的教學過程中，強化對《基本法》及本澳法律的學習，開闊學術視野，注重實踐能力，鼓勵教學相長。我們又會在根據《基本法》第 23 條立法的法案通過後，進行廣泛的宣傳。

在法律信息方面，會對部門介紹宣傳特區法例的網頁作出適當調整，減少重複，各有側重，更好地利用資源。完成建立統一的澳門法律信息資料庫。

在推廣形式方面，會繼續利用報刊、電台、電視台、網

頁及光碟等形式及時介紹特區新法例，尤其是根據社會實際需要，有針對性地以靈活的方式推廣法律，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。與學校及社會團體合作，設計並推行以青少年為對象的法律宣傳項目，針對青少年的成長特點，用輕鬆活潑的方式推廣相關法律，努力提高宣傳成效。因應社會不同發展階段的需要，彈性及適時地開展法律宣傳活動。

我們亦會繼續出版法律研究刊物，舉辦或協助法律學術研究活動，增加與本地及其他地方學術機構的聯繫與合作。

## 2.4 行政與立法機關的互動

行政與立法機關保持良好的互動關係，這種關係將有利雙方工作的開展。在已建立的良好工作關係的基礎上，我們將繼續按照《基本法》的規定配合立法會的工作；列席立法會會議；就議員提出的問題作出解釋；回覆書面及口頭質詢。依法向立法會提供其所要求的資料，並研究如何充分運用資訊技術和政府網頁獲取資料，以便使這方面的工作更為快捷。

這種相互支持配合的良好工作關係是長期、穩定的，而證明行之有效的相關措施和機制亦將繼續推進。

## 2.5 司法互助及國際法律事務

澳門是一個開放型的國際城市，而隨着經濟全球化和民

間交往的頻密，區域間發生的民事或刑事案件亦有可能增加。因此，司法互助方面工作的開展尤顯重要。我們將會繼續與內地及香港商討有關刑事方面的司法協助工作，並與其他國家繼續就相關工作展開商談。

配合國際法律事務的發展，我們將會起草刑事國際司法協助的法律及特區締結協議的法規，草擬或協助制訂打擊資助恐怖活動和洗黑錢法律草案。同時，繼續草擬及制訂相關的特區內部法規以作配合。我們將定期提交多項國際公約的執行情況報告，包括《消除對婦女一切形式歧視公約》、《公民權利和政治權利國際公約》和《經濟社會和文化權利的國際公約》；公佈國際／區際法律及適用於本澳的聯合國安理會決議。

為適應國際社會的發展需要，我們會加快完善澳門特區有關內部安全的法律體系。

### 3. 其他領域

#### 3.1 民政事務

在民政事務方面，2002年1月1日成立的民政總署，即使面對架構重組、職責調整以及複雜的機構銜接等內部工作，但在維持、擴展及優化各項服務方面依然取得了進展。

民政總署將會繼續在便民措施、市政康體、環境衛生及生活質素、以及睦鄰關係方面作出更大努力及創新。我們將

繼續充份發揮政府部門與部門之間、政府與市民之間的通力合作透過“登革熱工作小組”，啟動統一行動機制，完善制定預防及治療措施，在各區進行有系統的滅蚊工作。

對於一些涉及民政總署與不同部門之間的牌照審批及發牌手續，我們將積極考慮以“一站式”的服務方式推行，當中有關飲食牌照的發出服務，將於明年研究實施，方便業界及回應社會發展的需要。

“《民政總署章程》跟進委員會評估民政總署權限小組”就民署與其他公共部門或公共實體之間倘有的權限重疊或權限衝突的問題，進行了積極的研究及分析，有關研究工作於明年完成，並提交建議及方案。此外，《市政條例》的修訂工作繼續推進，於明年完成修訂，並予以實施。

經過近一年對兩個前臨時市政機構內部條例的修訂整合，民政總署完成了《內部規章》的訂定工作，使民政總署各方面的管理工作更趨規範化。在此基礎上，民政總署對審計部門提出的關於前臨時海島市政局的財政運用狀況及建議作出積極跟進，對有關制度作出改進及完善。

此外，在新馬路民政總署、氹仔舊市區及台山設立的市民服務站，將提供一般服務、諮詢及聚會與閱讀空間，擴大服務居民的接觸面。繼續完善市容設施的及維修保養。舉辦推廣多項文娛康樂體育活動。成立專責宣傳小組，增進市民對民政總署工作的認識。

在未來一年，民政總署將在此基礎上，對工作進行深入

調整，務求更能配合澳門社會發展的需要。為了進一步提升服務水平，民政總署將籌備在中區設立綜合服務中心，並預計在 2004 開始運作，構思是把該署現時提供而分散於本澳和離島的 106 項對外服務項目集中在同一個地方辦理，利用行政現代化和資訊科技手段，為市民提供簡便、快捷和舒適的優質服務，進行優化服務模式的重要改革。

設立綜合服務中心是民政總署主動進行服務模式改革的一項工作，需要在多個方面進行準備和配合，將是跨年度的綜合工程。如同其他改革一樣，此項改革的順利進行必須建基於對實際情況和需要的充份把握，並在提供服務的過程中不斷予以改善。

“ 規劃、促進及執行公民教育的資訊及培訓活動 ”、 “ 鼓勵及輔助民間組織，以促進各社會利益和社群之間的互助和睦鄰精神 ” 是民政總署的職責之一。民政總署將進一步加強與市民及社團的溝通，探索公民教育的各種途徑，尤其是透過直接對話、社區主題活動、基層組織及活動中心等等。

民政總署明年將與學術機構合作，以客觀和科學的方法，進行多項綜合性及專項性的調查，收集市民及社團的意見，以不斷改善工作和服務。

民政總署透過文化、康樂、體育活動及民間慶典，以豐富市民的餘暇生活。

城市規劃、城市設施及車輛管理與特區的經濟發展、市民居住環境及休閒活動密切相關，民政總署在這些範疇將加

強有關工作並致力完善。

我們將從旅遊觀光角度出發，圍繞氹仔舊市區的多幢具歷史價值的古舊建築物，包括炮竹廠、舊市政街市、十字教堂、前氹仔市政廳等，設計和規劃一條步行路線，並為各座建築物撰寫了介紹資料文字，讓參觀者對澳門的歷史有更多的了解，有關修葺工程正與其他部門協調之中。

為了確保市民的生活質素，必須維持公共地方的清潔和衛生，加強監察公共輸水網、公用水泉源及水站的水質，維修排水網和有關設備，監管供公眾食用之動物的運輸、屠宰及售賣條件，檢驗檢疫食品的衛生狀況，監察各種植物的銷售條件等等。在這個過程中需要檢討修訂不合時宜的有關規章或標準，亦需加強法律宣傳及執法稽查力度，更需要廣大市民的配合。

### 3.2 智能卡身份證

明年，為全澳市民換發新智能卡身份證的工作將有序展開，並預計於 2007 年完成換證工作。

在設定新身份證的申領程序時，我們根據“以民為本”的理念，制定一系列的便民措施，為本澳約 46 萬居民換發“智能卡身份證”。

身份證明局於 2002 年底起派出職員前往學校、老人院及一些員工人數較多的機構、企業進行換證。明年起會按公佈的證件編號到身份證明局換領，而對一些有特別要求的人

士，我們會考慮作出特別安排。

在發出新身份證的收費方面，我們考慮澳門的實際情況，將費用定於與發出現款身份證收取 70 元的相若水平，即換證的費用為 60 元。首次領證及智能卡證件的更換費用為 90 元。

另外亦制定豁免收費的具體措施，以顧及部份市民的經濟情況。60 歲或以上的老年人、16 歲以下的未成年人、雖已滿 16 歲但正修讀中小學或全職修讀高等教育課程的學生，換證費用均獲豁免。對沒有經濟能力的人，例如社會工作局受益人卡持有人及失業人士等，換證費用亦可獲豁免。估計約有百分之四十的澳門居民可獲豁免換證費用。

身份證明局新址的設計也將配合居民身份證的發出工作，合理分配空間，每種服務的櫃台數量可以根據辦證市民的數量多少進行調節，盡量善用空間及人力資源，在時機成熟時實現每一個櫃台均可辦理所有的業務的目標。

在發證的過程中，我們會全面跟進及檢討已開展的工作，及即時作出有必要的完善及調整，以求盡量方便廣大市民換證為目標。

### 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，需要不斷與其他國家進行聯

繫，主動商談。這項工作將會在中央政府的支持下持續開展。

### 3.4 選民登記

選民登記是一項持續的工作，明年將會藉身份證明局為市民換發新身份證的時機，在該局新址設立選民登記站，為市民提供方便，令選民登記及宣傳工作做得更好。為配合下一屆立法會選舉，會繼續開展及加強選民登記及宣傳工作。

### 3.5 少年感化工作

少年感化院在過去就違法青少年的社會重返工作狀況進行服務成效研究；改善院舍設施；邀請社會人士到訪及舉辦開放日。明年將檢討並修改《未成年人司法管轄範圍內的教育制度及社會保護制度》；制定少年感化院的人員章程及內部規章，及更新院內設施。未來會繼續完善少年感化院的制度及運作，為違法青少年重返社會創造良好的軟件及硬件環境。

### 3.6 登記及公證工作

明年會繼續完善登記及公證領域的工作並完成《民事登記法典》的修改工作。

跟進“一站式”服務的運作，建立“登記及公證資訊網站平台”，以互聯網形式提供登記及公證資料的查詢。簡化物業登記及商業登記證明書的格式及內容。建立“公證中央

資料庫”，將公證署及私人公證員進行聯網以達到資料互享，研究以互聯網形式提供網上登記及公證的申請服務。

籌建“數碼化圖像管理系統”，方便保存、索閱及列印有關的登記和公證文件資料。加強登記及公證機構人員的培訓。為銀行及地產代理等行業從業員舉辦有關登記及公證工作的培訓班。

（有關行政法務範疇 2003 年工作計劃請參閱附件）

## 結 語

明年，行政改革的一些措施將會進入成熟階段，例如服務承諾將推廣至所有部門、“一站式”服務模式得到擴展深化、便民措施不斷推出、電子政府基建整合方案進入運作，以及公職法律制度完成修訂等等。這些措施，將會為市民帶來直接的便利，而其他方面的工作亦會有所推進及開拓。

我們將要求每項改革措施及服務項目均須提交定期報告，以監察執行的情況及問題，從而作出快速回應，靈活而有效地進行改善。

行政改革是一項持續的工作，每個環節互為緊扣，互為影響，遇有困難及變數在所難免，但我們已有充份的準備，抱着堅定的信念，不斷提升技術知識，以謹慎、靈活的態度，面對未來的工作，並藉此形成我們優良而持久的公共行政文化及服務標準體系。

隨着“短、中期法規草擬／修改計劃”的提出，使澳門特區的法制建設工作更加充實，亦使法律改革能按部就班地推進。圍繞“法改”計劃，我們制定了一系列相應的配合措施和工作計劃，這些都是在總結過往工作經驗的基礎上而提出的務實行動。展望未來，澳門特區的法制建設將不斷完善，法律改革與時並進，法律人才逐漸滿足社會發展的需要，人們的法律意識和法制觀念得到進一步提高，所有這些，將促使本澳向公平、法治的社會邁進，安居樂業。

我們相信，在始終遵守《基本法》的前提下，根據特區政府的總體施政安排，有廣大市民的支持和全體公職人員的努力，工作會在總結經驗的基礎上不斷進步，我們將為此付出最大努力。

## 附件

### 行政法務範疇二零零三年工作計劃

#### 行政領域 公眾服務

編號	項目	2003 年工作計劃
1.	服務承諾	1) 服務承諾推廣至所有部門。 2) 檢討影響服務質素的原因及改善的方向。 3) 對公職人員加強有關知識的培訓及訓練。 4) 推廣市民滿意度評估計劃，增強市民與政府溝通。 5) 設立“服務承諾”認可和獎勵制度。 6) 為各部門推行服務承諾提供技術協助。 7) 繼續舉行服務承諾解釋會及展開相關培訓。

行政領域 公眾服務

編號	項目	2003 年工作計劃
2.	“ 一站式 ” 服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) “ 一站式 ” 服務擴展至不動產抵押的註銷、公司股份轉讓、處理諮詢與投訴及建議。</li> <li>2) 研究在飲食牌照的發出程序上實施 “ 一站式 ” 服務。</li> <li>3) 身份證明局在換發新智能卡身份證工作上推行 “ 一站式 ” 服務。</li> <li>4) 對已展開 “ 一站式 ” 服務的部門給予更多的技術支援，並透過市民滿意度調查，為該等部門評估其服務質素提供相關依據，以便不斷完善。</li> <li>5) 實地參觀其他地方推行 “ 一站式 ” 服務的情況，學習和借鑑其成功經驗。</li> <li>6) 深入研究 “ 一站式 ” 服務計劃在公共部門推展的方向、方式、步驟及困難，提出改進建議或解決方案。</li> <li>7) 製作《優化行政程序手冊》，促使開展 “ 一站式 ” 服務的部門在簡化程序方面作出更多的努力，並為籌備 “ 一站式 ” 服務的部門提供參考。</li> </ol>

行政領域 公眾服務

編號	項目	2003 年工作計劃
3.	ISO 國際品質管理認證	<p>1) 身份證明局把認證範圍擴展至刑事紀錄業務。</p> <p>2) 已取得認證的部門將通過內部審核及每半年一次由認證機構進行的審核，維持優質服務。</p> <p>3) 設立成效管理機制。</p>

行政領域 公眾服務

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

4.	諮詢、建議及投訴	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 建立處理諮詢、建議及投訴的綜合處理系統及跨部門專責小組。</li> <li>2) 製作綜合介紹行政手續的宣傳書刊。</li> <li>3) 公眾服務暨諮詢中心將設立熱線號碼，並統籌處理個案，分階段建立“綜合諮詢、投訴及建議處理系統”。</li> </ol> <p>透過政府內聯網傳遞投訴資料及進一步做好電話轉線服務，使公眾可以直接聯絡相關部門解決問題，以節省傳遞時間。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) 積極研究建立一個“政府行政手續及資料庫”，把所有政府部門的各項行政手續及資料有系統地整理、分類及歸納，配合電子政府的發展，供各公共部門及市民在網上查閱；</li> <li>5) 主動走向市民徵詢意見，強化提供綜合諮詢、投訴及建議服務的功能，尤其是以“一站式”的服務方式，對處理投訴予以全程跟進；</li> <li>6) 派員會同相關部門工作人員實地了解市民投訴情況。</li> <li>7) 增加施政透明度，以促進市民與政府的良性互動。</li> </ol>
----	----------	--

行政領域      行政管理

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

5.	簡化行政程序	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 要求各部門訂定簡化行政程序的規劃，對各部門改善行政程序作出較全面的建議，包括把相關的服務盡量安排在同一部門中處理。</li> <li>2) 對外服務部門及實行服務承諾部門提交改善方案。</li> <li>3) 進一步制訂及修改法例，配合行政程序的簡化。</li> <li>4) 強化授權機制，讓指令更快執行，從而迅速落實工作。</li> <li>5) 針對造成行政程序緩慢繁瑣的原因，探索完善行政程序的各項措施。</li> <li>6) 加強對各部門簡化行政程序的支持力度，包括選取一些部門作重點支援，協助其推行優化行政程序的工作。</li> <li>7) 跟進各部門的簡化行政程序措施，收集各部門就此提出的建議，並對這些措施和建議進行深入研究。</li> <li>8) 建立明確可行的程序規則，以促使行政程序向規範化、合理化及高效化不斷完善。</li> <li>9) 引進“績效評估制度”，對組織的效能作出全面審測，為促進效率和制定政策提供更為科學的評估框架和標準。</li> <li>10) 製作《優化行政程序分析報告》及手冊指引，</li> </ol>
----	--------	---



行政領域      行政管理

編號	項目	2003 年工作計劃
6.	優化行政架構	<p>1) 在比較其他國家、地區行政狀況的基礎上，結合本澳的實際情況和需要，對本澳公共行政狀況作出評估，藉此研究和探索澳門特區公共行政的發展路向和策略。</p> <p>2) 透過公共行政觀察站發揮內、外機制相互配合補充的優勢，主動收集及重視社會各階層、專家學者和市民關於公共行政改革方面的資料及意見，必要時以特邀方式邀請專家和專業人士參與有關工作。</p> <p>3) 研究並逐步提出精簡架構、優化程序、調整職能、提高效率所應遵循的原則，以及制定相關方案或就其提供意見，力求有關建議和方案能夠真正切合本地區實際情況及需要。</p> <p>4) 防止及避免出現職能重疊，對各項具體改革措施進行充份必要的論證，確保行政改革的成效，並盡量減少因此而產生的影響。</p> <p>5) 公共行政觀察站設立的行政組織合理化小組，持續進行有關研究及作出建議。</p>

行政領域 電子政府

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

7.	電子政府	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 積極參與“電子政府工作小組”的運作，包括進行專題研究、提出具體建議，以及提供技術支援；充分發揮其協調作用，促進各部門共享資源，以期善用公帑。</li> <li>2) 草擬及訂定有關電子政府方面的法規，配合電子認證、智能身份證及電子表格的應用，使更多的公眾服務及行政管理的電子化項目獲得規範和保障。</li> <li>3) 引進電子政府基建整合方案。進行電子政府基礎建設，包括完善政府入口網站，建立公共行政內部信息交換平台和工作流程系統。一方面整合和管理各部門對外和內部的資訊，促進信息的交流和共享，另一方面，提供適當的設施，應用於政府部門內部和部門之間的自動化工作流程，以提高工作效率。</li> <li>4) 在申請廣告懸掛的程序上實行電子化。</li> <li>5) 擴大電子公共諮詢服務項目及表格電子化。</li> <li>6) 分階段推廣下載電子表格服務，首階段已有 100 多種無須修改法例即可推行的表格提供予市民下載。第二階段將無須修改法例但須經調整或修改電腦檔案的表格提供下載。</li> </ol>
----	------	---



行政領域      電子政府

編號	項目	2003 年工作計劃
7.	電子政府	<p>9) 健全公共行政內部的信息網站，以電子方式向各有關部門發佈參考文件及意見，從而加快內部信息交流、節約資源和減少人工傳遞。</p> <p>10) 採取多項電子化服務措施為公眾提供政府資訊，包括：建立一個涵蓋所有相關方面的“行政手續及政府資料庫”。</p> <p>11) 分別在公共行政大樓、南灣區及北區設立三個電子服務站。</p> <p>12) 研究設立“身份證明文件的申請追蹤及互動資訊系統”的可行性。</p> <p>13) 鼓勵市民通過互聯網申請並取得登記及公證部門的服務；在公共行政大樓設立“登記、公證信息查詢中心”方便市民自行查閱登記及公證資料。</p> <p>14) 調整並簡化物業登記及商業登記證明書的格式及內容，方便市民理解。</p> <p>15) 實施居民身份證檔案管理現代化，將現有資料檔案加上電子條碼，以電腦控制居民身份證資料檔案的使用情況，確保其安全及正確使用。</p>

行政領域      公職領域

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

8.	培訓，加強上下溝通	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 根據特區政府的總體施政安排，配合公共行政改革的逐步展開，針對公職人員的職務職程及知識結構制訂相應的培訓規劃。</li> <li>2) 繼續舉辦針對所有公職人員的理念培訓課程，其內容包括：“一國兩制”與《基本法》、“以民為本”和公僕意識、勇於迎接挑戰的改革意識、廉潔奉公的職業操守，以及相互合作的團隊精神。</li> <li>3) 繼續舉辦針對領導及主管人員的各項專門培訓，包括自覺配合政府施政的理念培訓，提高決策、指揮、管理、溝通水平的領導能力培訓和制定政策課程。</li> <li>4) 全面評估培訓機制，制訂整體規劃。</li> <li>5) 加強關於行政程序及部門職能的法律培訓；繼續舉辦提升知識水平和專業技能的各项課程，包括英語培訓課程；深入了解各部門的實際需要，為其設計及舉辦專項培訓。</li> <li>6) 主管需要加強溝通能力，向公務人員及市民解釋政府政策。因此，開辦專業課程，提高主管人員人員解釋政府工作的能力。</li> <li>7) 鼓勵領導及主管與下屬加強溝通，提供更多有關政策及工作的訊息，提高透明度。</li> </ol>
----	-----------	---



行政領域      公職領域

編號	項目	2003 年工作計劃
8.	培訓，加強上下溝通	<p>10) 參與更多國際研討會，以及國際性會議，加強交流。</p> <p>11) 加強公務員內部溝通，包括上情下達、下情上達的雙向理解，並設立可行和有效的內部投訴機制。</p> <p>12) 對於新入職的公務人員，提供強制性的入職課程，讓他們對工作有更深入了解。</p> <p>13) 對於每一個部門從事與法律有關的人員，提供強制性的司法及法律課程。</p> <p>14) 深化對公職人員的專項培訓，包括針對負責對外窗口服務的前線人員之專項培訓。</p> <p>15) 針對領導主管人員的政策制定課程及舉辦領袖才能外展訓練及經驗分享營等。</p>

行政領域      公職領域

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

9.	公職法律	<p>1) 加強統一指引，製作人員工作守則，使各部門及公職人員對有關法規及程序的理解更加清晰，以減少因理解不同而產生的問題。</p> <p>2) 就公職法律制度的修訂，諮詢公共行政觀察站及公務員團體的意見和建議，完成公職法律制度的全面修訂工作。</p> <p>3) 完成新評核制度的修訂工作，擬將被評核對象擴展至主管級公務員。在法案通過實施後，製作及出版有關新評核制度的指引文件及以被評核者為對象的小冊子，並分別為評核員及被評核者舉辦培訓工作坊和解釋會，使雙方都深入了解，準確執行評核制度。</p> <p>4) 改革入職、招聘及錄用機制，以擇優取才的公平原則完善其機制。</p> <p>5) 充分考慮到社會各方面的巨大發展和變化，認真研究職程設計的適時性和合理性，根據實際情況和需要，尤其是公共行政管理的範圍、事項、方式的變化，以及居民整體知識水準提高、資訊科技發達等方面，對有關職程作出相應調整。</p> <p>6) 調整職程設計；研究晉升機制；研究改進相關紀律程序，以確保紀律制度維持應有的現實威懾力。</p> <p>7) 各部門為新入職人員製作工作指引。</p> <p>8) 研究修訂新入職薪酬 離職及退休制度</p>
----	------	--



行政領域      公職領域

編號	項目	2003 年工作計劃
10.	人力資源管理	1) 設立人力資源的資料交換平台，將就業登記者的履歷資料透過公共行政內聯網送交有關部門。 2) 逐步完善澳門特區公共行政人力資源資料庫，包括統一各公共部門有關人力資源資料的代碼。 3) 每季度在公共行政網頁內發放就業登記所的統計數據，以及修改就業登記所新登記及續期的程序等。 4) 製作公共行政人力資源季度統計及年度統計報表。 5) 應市民申請認可其專業資格，推廣心理測驗的價值和功能。

行政領域      公職領域

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

11.	廉政建設及配合審計工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 評估各部門的投訴機制。</li> <li>2) 要求各部門根據自身的特性點，制訂防範貪污受賄的措施和指引。</li> <li>3) 強化廉潔奉公精神的培訓和教育。</li> <li>4) 繼續在財政開支及公共資源運用上引入新的管理方法。</li> <li>5) 進一步設立監管機制及規章，改善資源運用。</li> <li>6) 民政總署設立內部之財政會計制度及其監管之內部規章。</li> <li>7) 領導、主管及全體公務人員必須對法律、市民和特區政府高度負責，任何貪贓枉法、貪污受賄、以權謀利的行為，都須嚴肅處理。</li> <li>8) 向全體公務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、反貪拒賄的心理機制。</li> <li>9) 嚴格執行各項規章制度，包括財產申報、兼職、出勤登記及查核、申請及發放各項津貼、外勤及超時工作以及紀律制度等，同時作出詳細指引。</li> </ol>
-----	-------------	--

法務領域      健全法制

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

12.	法制建設	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 為落實“法改”計劃而成立的跨部門工作小組，將持續全面統籌計劃進度，並對軟、硬件資源進行整體協調管理。</li><li>2) 按《基本法》第 23 條的規定展開立法工作，並與立法會商討諮詢的工作。</li><li>3) 完成“短、中期法規草擬 / 修改計劃”中的短期法規項目，包括《勞動訴訟法典》、《內部保安體系綱要法》、《入境、逗留及居留制度》、《對外貿易法》等重要法案及其執行法規。</li><li>4) 要求各部門按“法改”計劃編製各自的工作進度表。</li><li>5) 檢討、理順執行“法改”計劃的工作機制。</li><li>6) 確保“跟進小組”有效運作，透過定期小組會議督促有關部門落實工作進度，就工作中的問題和困難展開討論並提出解決方案。</li><li>7) 在落實“法改”計劃過程中，優先安排促進經濟發展、吸引投資方面的法規項目。</li><li>8) 協調部門合作，適當調配法律人才，充分利用這方面的人力資源。</li><li>9) 繼續採用跨部門小組的方式草擬較複雜的法規，以提高草擬效率和交流草擬經驗。</li></ol>
-----	------	--



法務領域      健全法制

編號	項目	2003 年工作計劃
12.	法制建設	<p>12) 草擬設立小額錢債法庭的法案。</p> <p>13) 在法規草擬過程中，廣泛徵詢相關界別及團體的意見和建議，使法規能夠符合社會實際情況及有效實施。</p> <p>14) 完善澳門特區內部安全的法規體系。</p> <p>15) 對法律人員進行整體的綜合調配，並視需要為某項具體法規設立專門的工作小組，增加法律人員的直接交流，提高法規草擬效率。</p> <p>16) 使用有關草擬法規的指引性表格，以便各部門明確並遵守草擬法規的各項要求，把握進度，逐步形成法規草擬的技術規範。</p> <p>17) 加強法規立項的論證工作，要求相關部門就制訂或修改法規的必要性和適時性作出更充分的說明。</p> <p>18) 簡化部門間文件往來程序，以直接溝通方式交換法規草擬中的技術性和翻譯上的意見，以節省時間和資源。</p>

法務領域      法律培訓

編號	項目	2003 年工作計劃
13.	法律培訓	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 進一步提升司法官、私人公證員、司法文員等相關培訓課程的水平。</li> <li>2) 繼續開辦公職法律制度及行政程序等法律培訓活動。</li> <li>3) 加強培訓法律草擬及翻譯人員，提高法規的質素。</li> <li>4) 為前線工作的公職人員舉辦法律實務培訓課程，包括關於對口部門的行政程序、部門權限及員工職責方面的培訓。</li> <li>5) 設置專項培訓課程，尤其是訴訟程序法的課程。</li> <li>6) 為小額錢債法庭的設立和運作而培訓所需的司法、法律人員及翻譯人員。</li> <li>7) 培訓本地的法律教師，為解決長期缺乏法律人才的狀況提供基礎。</li> <li>8) 與歐盟合作，開展為期四年培訓本地法律人才的工作。</li> </ol>

法務領域      法律推廣

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

14.	法律推廣研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 在法律及司法培訓中心的教學過程中，強化對《基本法》及本澳法律的教學；開闊學術視野，注重實踐能力，鼓勵教學相長。</li> <li>2) 繼續出版法律研究刊物，舉辦或協助法律學術研究活動，增加與本地及其他地方學術機構的聯繫與合作。</li> <li>3) 根據《基本法》第 23 條立法的法案通過後，進行廣泛的宣傳。</li> <li>4) 政府與民間合作舉辦紀念《澳門基本法》頒佈十周年活動，包括與中央電視台聯合製作紀念《基本法》頒佈十周年宣傳片、紀念《基本法》頒佈十周年內地巡迴展覽等。</li> <li>5) 完成建立統一的澳門法律信息資料庫。</li> <li>6) 與學校及社會團體合作，設計並推行以青少年為對象的法律宣傳項目，針對青少年的成長特點，用輕鬆活潑的方式推廣相關法律，努力提高宣傳成效。</li> <li>7) 繼續利用報刊、電台、電視台、網頁及光碟等形式及時介紹特區新法例，尤其是根據社會實際需要，有針對性地以靈活的方式推廣法律，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。</li> <li>8) 對部門介紹宣傳特區法例的網頁作出適當調整，減少重複，各有側重，更好地利用資源</li> </ol>
-----	--------	--



法務領域 行政與立法機關互動

編號	項目	2003 年工作計劃
15.	行政與立法機關的互動	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 繼續就立法事務與立法會充份溝通及配合。</li><li>2) 列席立法會會議；就議員提出的問題作出解釋；回覆書面及口頭質詢。</li><li>3) 接待立法議員到部份政府部門進行交流活動。</li><li>4) 依法向立法會提供其所要求的資料。</li></ol>

法務領域 司法互助及國際法律事務

編號	項目	2003 年工作計劃
16.	司法互助及國際法律事務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 繼續與內地、香港及其他國家開展民事及刑事司法協助和互助的磋商。</li> <li>2) 起草刑事國際司法協助的法律及特區締結協議的法規。</li> <li>3) 草擬或協助制訂打擊資助恐怖活動和洗黑錢法律草案。</li> <li>4) 為執行《關於禁止發展、生產、儲存及使用化學武器及銷毀此種武器的公約》，草擬相關法規。</li> <li>5) 製作適澳國際公約的執行情況報告，包括：《消除對婦女一切形式歧視公約》《公民權利和政治權利國際公約》和《經濟社會與文化權利的國際公約》等。</li> </ol>

其他領域 民政事務

編號	項目	2003 年工作計劃
----	----	------------

17. 便民措施

- 1) 積極研究涉及跨部門的手續、牌照以“一站式”服務推行，明年研究實施在飲食牌照的發出程序上以“一站式”服務運作。
- 2) 舉辦設立飲食場所的公開解釋會，加深市民對此的瞭解。
- 3) 民政總署跟進委員會成立“評估民政總署權限工作小組”，專門負責分析民政總署與其他公共實體或公共部門倘有權限重疊或權限衝突的情況，並建議解決方案。
- 4) 籌備在中區設立綜合服務中心，將來在民政總署辦理的行政手續，可在該中心內集中辦妥。
- 5) 研究把綜合服務中心的所有櫃台服務集中協調管理，包括取籌排隊、辦理手續、收費及領取有關文件等。而各專屬部門則負責跟進覆核、資料補缺、發出或出具證明等工作。
- 6) 市民可通過多種方式隨時預約或查詢多項申請是否完成，並研究設立個人接待服務。
- 7) 中心內將設立多媒體資訊廣播系統，宣傳政府政策和推廣公民教育。
- 8) 設立智能電話服務中心，為市民提供民政總署工作和服務的諮詢服務。將該署現有約 40<sub>9</sub>條熱線集合為一個易記的電話號碼，按照市民的需要主動與他們溝通。同



其他領域 民政事務

編號	項目	2003 年工作計劃
17.	便民措施	9) 改裝“城市指南”資訊亭，建立電子表格應用平台，向市民提供遞交電子申請表格及更改地址等電子化公共服務。  10) 與學術機構合作，對多項服務進行調查，及收集市民與社團的意見，涉及服務包括顧客滿意度、環境衛生、公園設施、佔用公地、色情物品專門店、計程車服務及墳場管理等。

行政領域 民政事務

編號	項目	2003 年工作計劃
18.	市政康體	<p>1) 為澳門文化中心裝置一系列輔助設施。改善社區圖書館。</p> <p>2) 設計及規劃氹仔舊市區的步行路線。</p> <p>3) 舉辦中國文物藝術展、“土生葡人歷史”及本地文化藝術等展覽。</p> <p>4) 舉辦綠化澳門活動資助計劃。在澳門半島建設專題公園網絡，在氹仔以花園城市概念進行綠化，在路環規劃成自然生態公園。配合 2005 年東亞運動會進行綠化建設。</p> <p>5) 研究設立新驗車中心。提升的士司機服務質素。</p>

行政領域 民政事務

編號	項目	2003 年工作計劃
19.	環境衛生及生活質素	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 修改衛生監督法規。設立飲食場所示範單位；研究食肆設備安裝及保養公司認證制度。</li> <li>2) 改善公共洗手間的運作及管理。完善污水排放系統。改善低窪地區的水浸問題。</li> <li>3) 落實興建西北區新街市。</li> <li>4) 繼續加強滅鼠、滅蟲及預防登革熱。監控入口食物衛生，繼續加強“禽流感”的檢測。更新衛生化驗所的設備。</li> <li>5) 完善小販、街市及臨時市集的管理；研究在旅遊景點設立特色小販區。</li> <li>6) 氹仔假日市集逐步完善，研究在澳門半島開設類似市集。</li> <li>7) 重新檢討墳場的運作及管理政策。</li> <li>8) 跟進引入冰鮮肉在本澳售賣的情況。跟進副食品供應，減少銷售環節的成本。</li> </ol>

行政領域 民政事務

編號	項目	2003 年工作計劃
20.	睦鄰關係	<p>1) 透過領導及主管人員到各區服務站聆聽市民意見和建議的做法，加強與市民的直接溝通，拉近與市民的距離。</p> <p>2) 發展民政總署活動中心，改善祐漢及營地街市活動中心的設施及檢討運作模式，在活動中心內設置適合居民使用的設施，開展各類面向市民的活動，使更多市民得益；開始着手研究設立其他活動中心的可行性。</p> <p>3) 以“愛護社區”為主題，繼續針對不同對象舉辦推廣公民意識及睦鄰關係的活動，包括配合“城市清潔運動十周年”推出一系列相關活動，並加入更廣泛的公民教育元素。</p> <p>4) 設立“公民教育資源中心”。搜集有關公民教育的資訊刊物、教材、影音資訊等，供有需要的團體或單位借用。</p> <p>5) “公民教育資源中心”將作為民政總署在各區開展公民教育活動的據點，舉辦切合社區特色的公民教育活動；並可發展為該署與其他公民教育團體交流訊息的場所。</p>

其他領域      智能卡身份證

編號	項目	2003 年工作計劃
21.	智能卡身份證	<p>1) 頒佈智能卡身份證的相關法規。全澳市民的換證工作有序進行。</p> <p>2) 向市民清楚解釋辦證所需手續及程序。</p> <p>3) 制定一系列的便民措施，為本澳約 46 萬居民換發“智能卡身份證”。</p> <p>4) 身份證明局新址配合發證工作，根據辦證市民的數量多少進行調節，盡量善用空間及人力資源，在時機成熟時實現每一個櫃台均可辦理所有的業務的目標。</p> <p>5) 採取一系列便民措施，統籌和方便市民換證。</p> <p>6) 制定豁免收費的措施。</p>

其他領域 推廣旅行證件

編號	項目	2003 年工作計劃
22.	推廣旅行證件	1) 至 2002 年 11 月中已有 40 個國家地區給予特區護照免簽證待遇，4 個國家給予特區旅行證件免簽證待遇。未來將繼續向其他國家積極進行免簽證的推介工作。

其他領域 選民登記

編號	項目	2003 年工作計劃
23.	選民登記	1) 藉身份證明局為市民換發新身份證的時機，在該局新址設立選民登記站。持續進行選民登記及宣傳工作。

其他領域 少年感化工作

編號	項目	2003 年工作計劃
24.	少年感化工作	1) 就違法青少年的社會重返工作狀況所展開的服務成效研究進行跟進。檢討並修改《未成年人司法管轄範圍內的教育制度及社會保護制度》。  2) 制定少年感化院的人員章程及內部規章，及更新院內設施。

其他領域 登記及公證工作

編號	項目	2003 年工作計劃
25.	登記及公證領域的工作	1) 跟進“一站式”服務的運作。 2) 簡化物業登記及商業登記證明書的格式及內容。 3) 為公證署及私人公證員安裝“公證中央資料庫”，並提供物業登記及商業登記資料的即時查詢功能，使整個公證及登記體系達到資料互享，提高不動產交易的安全性。 4) 籌建“數碼化圖像管理系統”，方便保存、索閱及列印有關登記和公證的文件資料。 5) 加強登記及公證機構人員的培訓。 6) 為銀行及地產代理等行業從業員舉辦有關登記及公證工作的培訓班。