

單位的價格及實用面積計算出的每平方米單價，再乘以該置換房的實用面積所得出的金額。

十、獲分配購買相同實用面積的置換房的申請人選擇有關房屋的先後次序，按照置換房的售價由高至低訂定。如售價相同，則透過抽籤訂定。

十一、在第一款所指的申請期屆滿後的三十日內，澳門都市更新股份有限公司書面通知申請人其購買置換房的申請被接納、拒絕或中止處理。

十二、本批示自公佈之日起生效。

二零一九年五月三十日

行政長官 崔世安

metro quadrado, calculado com base no preço e na área útil da fracção autónoma em construção que os mesmos tenham prometido comprar, pela área útil daquela habitação para troca.

10. A ordenação dos candidatos a quem seja atribuída habitação para troca, para efeitos de compra, com a mesma área útil, para a escolha da respectiva habitação, é realizada por ordem decrescente quanto aos preços de venda da habitação para troca, recorrendo-se a sorteio em caso de empate no preço de venda.

11. Os candidatos são notificados por escrito, dentro do prazo de 30 dias após o termo do prazo para apresentação da candidatura referido no n.º 1, pela Macau Renovação Urbana, S.A. da aceitação, recusa ou suspensão da sua candidatura à compra de habitação para troca.

12. O presente despacho entra em vigor no dia da sua publicação.

30 de Maio de 2019.

O Chefe do Executivo, *Chui Sai On*.

行政法務司司長辦公室

第 6/2019 號行政法務司司長批示

行政法務司司長行使《澳門特別行政區基本法》第六十四條賦予的職權，並根據經第69/2010號行政長官批示修改並重新公佈全文、第92/2016號行政長官批示及第61/2019號行政長官批示修改的第69/2007號行政長官批示附件三第五條的規定，作出本批示。

一、核准第69/2007號行政長官批示附件三第五條所規定的公共部門及實體的公共服務及組織績效評審制度的評審準則，而該準則載於作為本批示組成部分的附件內。

二、本批示自公佈翌日起生效。

二零一九年五月二十九日

行政法務司司長 陳海帆

附件

公共服務及組織績效評審制度——評審準則

公共服務及組織績效評審制度包括促成要素和結果要素兩部分共九個要素。其中，促成要素是組織實踐績效的驅動因素，而結果要素是組織績效的具體表現。

GABINETE DA SECRETÁRIA PARA A ADMINISTRAÇÃO E JUSTIÇA

Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 6/2019

Usando da faculdade conferida pelo artigo 64.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do artigo 5.º do Anexo III do Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, alterado e republicado integralmente pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2010 e com as alterações introduzidas pelos Despachos do Chefe do Executivo n.º 92/2016 e n.º 61/2019, a Secretária para a Administração e Justiça manda:

1. São aprovados os critérios da avaliação do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional dos serviços e entidades públicas previstos no artigo 5.º do Anexo III do Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, constantes do anexo ao presente despacho, do qual faz parte integrante.

2. O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

29 de Maio de 2019.

A Secretária para a Administração e Justiça, *Chan Hoi Fan*.

ANEXO

Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional — Critérios de avaliação

O Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional composto por duas partes é constituído por meios e resultados, totalizando 9 elementos. Os meios são o factor motriz para que os organismos concretizem o desempenho e os resultados são a demonstração concreta do desempenho organizacional.

I. 促成要素

1. 領導力

領導力主要體現為部門領導實現抱負和使命的方式及能力。

作為領導者，應為部門建立明確統一的目標。作為管理者，應創建一種讓部門及人員都追求卓越的環境，確保一個合適的運作機制得以運行。部門領導為內部的人員提供支持，並保證與工作夥伴的有效關係。

2. 策略規劃

部門實現抱負及使命，需要有清晰的策略和方法來明確部門方向、目標，以及測量績效的工具。

訂定策略時，應基於特區政府的中、長期規劃及年度施政目標，同時考慮可利用的資源，以及相關的關鍵成功因素。策略需要轉化為具規劃、可操作及可衡量的目標，以便部門可有效執行。過程管理和指導應作為規劃的組成部分，這有利於部門的運作，以及可在必要時對策略和規劃進行調整與變更。

3. 人力資源

人員是部門實現願景及策略目標的重要因素。部門透過人員管理、人員能力開發或潛能釋放等方法，提升人員能力，以支持部門的策略及規劃得以實現、流程和服務能有效運作。

4. 夥伴關係資源

除人員的配合外，部門還需要不同的工作夥伴共同協作去實現策略及工作目標。

除了服務使用者之外，服務或產品的供應商、其他協作的公共部門等都是重要的夥伴，可促進部門發揮良好表現，使策略與年度工作計劃得以實施。

5. 流程與變革管理

部門在日常運作中存在不同的服務或工作流程，各個流程都包括一系列連貫的環節，這些環節將資源投入轉化為服務（產出），並對社會產生影響（效果）。

就公共服務而言，其流程一般包括兩個部分，一是服務公眾時的環節，另一是部門內部工作的環節。

I. Meios

1. Liderança

A liderança é a demonstração da forma e capacidade do dirigente do Serviço de concretizar a visão e missão.

Enquanto dirigente, deve estabelecer para o serviço uma meta clara e uniformizada. E, enquanto gestor, deve criar um ambiente que propicie a aspiração do Serviço e dos seus trabalhadores pela excelência na prossecução dos objectivos, assegurando a operacionalidade de um mecanismo de funcionamento adequado. O dirigente do Serviço presta apoio aos trabalhadores internos, garantindo uma relação eficaz com as parcerias de trabalho.

2. Estratégia e Planeamento

Os Serviços, para concretizarem a visão e missão, devem ter estratégias e métodos definidos para clarificar o rumo e metas, assim como os instrumentos de aferição do desempenho.

A definição da estratégia deve basear-se no planeamento a médio e longo prazo do Governo da RAEM e nos objectivos de acção governativa, ponderando, simultaneamente, os recursos disponíveis, assim como os respectivos factores-chaves. A estratégia deve transformar-se em objectivo de planeamento, viável e aferível, para que a qual seja executada eficazmente pelo Serviço. A gestão de processo e a orientação devem constituir partes integrantes do planeamento, o que é benéfico ao funcionamento do Serviço, assim como quando for necessário, pode proceder-se ao ajustamento e à alteração da estratégia e do planeamento.

3. Recursos humanos

Os trabalhadores constituem um factor importante na concretização da visão e dos objectivos estratégicos dos Serviços Públicos. Recorrendo os Serviços Públicos a métodos como gestão de pessoal, desenvolvimento de capacidades ou revelação de potencialidades dos trabalhadores, entre outros, aumentam as capacidades dos trabalhadores para apoiar na concretização das respectivas estratégias e planeamento, de modo que os procedimentos e os serviços funcionem com eficácia.

4. Recursos das Parcerias

Para além da colaboração dos trabalhadores, os Serviços ainda necessitam de coordenação conjunta das diversas parcerias de trabalho para concretizar as estratégias e as metas de trabalho.

Para além dos utentes dos serviços, os fornecedores dos serviços ou produtos, os demais serviços públicos colaboradores, entre outros, também são parceiros importantes, e podem incentivar o Serviço a ter um bom desempenho para concretizar a estratégia e o plano anual de actividades.

5. Fluxogramas e Gestão Inovadora

No funcionamento diário dos Serviços existem diversos fluxogramas de serviços ou de trabalho, e cada fluxograma abrange uma série de etapas sequenciais. Essas etapas transformam os recursos aplicados em serviços (produção), criando impacto social (efeito).

Relativamente ao serviço público, o respectivo fluxograma é composto, geralmente, por duas partes, a etapa do atendimento ao público, e a etapa das tarefas internas do Serviço.

收集服務使用者和內部人員對公共服務流程的意見及建議，以他們的意見為導向持續完善流程，除可提升服務的滿意度，更可提高服務使用者及人員在流程設計上的參與度，做到“以人為本”。

II. 結果要素

1. 人員結果

部門利用人員反饋的意見完善服務的情況。

2. 公眾導向結果

部門透過公眾對服務結果反饋的訊息及績效數據，作為完善服務的基礎，從而令服務素質得以提升的情況。

3. 服務支援結果

公共部門應對服務提供進行全面性的評估，滿足不同服務使用者的需要並提供適切的協助。

4. 關鍵績效結果

部門透過落實特區政府所訂定的中、長期規劃、年度施政規劃，以及部門管理和改善的關鍵措施，反映部門的績效表現。

Proceder à recolha de opiniões e sugestões dos utentes dos serviços e do pessoal interno referentes ao fluxograma dos serviços públicos, orientando-se pelas suas opiniões para prosseguir com o aperfeiçoamento contínuo do fluxograma pode não só elevar o grau de satisfação dos serviços prestados, mas também aumentar a participação dos utentes dos serviços e dos trabalhadores na concepção do fluxograma, para concretizar o princípio de «ter por base a população».

II. Resultados

1. Resultados relativos aos trabalhadores

Os Serviços, com base nas opiniões apresentadas pelos trabalhadores, aperfeiçoam a situação dos serviços prestados.

2. Resultados orientados pelo público

Os Serviços, com base nas informações apresentadas pelo público em relação aos resultados dos serviços prestados e dos dados do desempenho, aperfeiçoam os serviços prestados, elevando a respectiva qualidade.

3. Resultados dos serviços de apoio

Os Serviços Públicos devem efectuar uma avaliação integral dos serviços prestados, para satisfazer as necessidades dos diversos utentes dos serviços, e proporcionar o apoio adequado.

4. Resultados do desempenho-chave

Os Serviços, através da implementação do planeamento a médio e longo prazo, do plano anual da acção governativa do Governo da RAEM e das medidas-chave de gestão e de aperfeiçoamento dos serviços, demonstram o seu desempenho.

社會文化司司長辦公室

第 58/2019 號社會文化司司長批示

社會文化司司長行使《澳門特別行政區基本法》第六十四條賦予的職權，並根據第9/2006號法律《非高等教育制度綱要法》第十條第二款、第十一條及第二十二條，第6/1999號行政法規《政府部門及實體的組織、職權與運作》第五條第一款（一）項及第二款，連同第112/2014號行政命令第一款的規定，作出本批示。

一、核准高中職業技術正規教育的「旅遊技術課程」的課程計劃，該計劃載於本批示的附件並作為本批示的組成部份。

二、「旅遊技術課程」在實施正規教育的教育暨青年局屬下學校中開辦。

三、有關職業技術教育法規的規定，尤其九月十六日第54/96/M號法令，適用於「旅遊技術課程」。

GABINETE DO SECRETÁRIO PARA OS ASSUNTOS SOCIAIS E CULTURA

Despacho do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura n.º 58/2019

Usando da faculdade conferida pelo artigo 64.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 10.º e nos artigos 11.º e 22.º da Lei n.º 9/2006 (Lei de Bases do Sistema Educativo Não Superior), na alínea 1) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 5.º do Regulamento Administrativo n.º 6/1999 (Organização, competências e funcionamento dos serviços e entidades públicas), conjugados com o n.º 1 da Ordem Executiva n.º 112/2014, o Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura manda:

1. É aprovado o plano curricular do Curso de Técnicas de Turismo do ensino secundário complementar técnico-profissional da educação regular, anexo ao presente despacho, do qual faz parte integrante.

2. O Curso de Técnicas de Turismo é ministrado em escolas dedicadas à educação regular e dependentes da Direcção dos Serviços de Educação e Juventude.

3. As disposições sobre os diplomas legais do ensino técnico-profissional, designadamente o Decreto-Lei n.º 54/96/M, de 16 de Setembro, aplicam-se ao Curso de Técnicas de Turismo.