

## 第69/2007號行政長官批示

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；

鑑於需要通過建立一個適當的評審機制，使該等部門及實體的素質及效率的標準儘可能得以統一；

同時，已明確最遲必須於二零零八年年底推行一項措施，來評審所有提供公共服務的公共部門及實體的素質及效率；

行政長官行使《澳門特別行政區基本法》第五十條賦予的職權，作出本批示。

一、設立隸屬於行政法務司司長的公共服務評審委員會，以下簡稱“評審委員會”。

二、“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。

三、“評審委員會”的職權主要為：

- (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。

四、上款(二)及(三)項所指職權按照作為本批示組成部分的附件一所載的《服務承諾認可制度》施行。

五、“評審委員會”由公共行政、績效管理和顧客服務等領域的專家組成，包括：

- (一) 行政暨公職局局長，並由其擔任主席；

## Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007

Considerando que o Programa da Carta de Qualidade é uma das medidas estratégicas com vista à optimização dos serviços prestados pelas entidades e serviços públicos da Região Administrativa Especial de Macau, adiante abreviadamente designada por RAEM;

Considerando que se torna necessário uniformizar, tanto quanto possível, os padrões de qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas da RAEM, mediante o estabelecimento de um sistema da avaliação adequado; e

Tendo presente que se estabelece como meta a avaliação, até finais de 2008, da qualidade e eficiência de todos os serviços e entidades públicas da RAEM que prestam serviços ao público;

Usando da faculdade conferida pelo artigo 50.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau, o Chefe do Executivo manda:

1. É criada, na dependência da Secretária para a Administração e Justiça, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos, adiante designada por Comissão de Avaliação.

2. À Comissão de Avaliação incumbe a avaliação dos serviços e entidades públicas da RAEM, bem como assistir o Governo no estudo e implementação de medidas destinadas a aperfeiçoar a qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas, designadamente o Programa da Carta de Qualidade.

3. À Comissão de Avaliação compete em especial:

- 1) Definir os critérios da avaliação da qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas;
- 2) Avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços e entidades públicas e informar periodicamente a tutela dos resultados dessa avaliação;
- 3) Reconhecer, através de certificado adequado, a qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas;
- 4) Emitir parecer sobre os programas que visem o aumento da qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas;
- 5) Propor ao Governo da RAEM medidas destinadas a incentivar os serviços e entidades públicas a atingirem elevados padrões de qualidade e eficiência;
- 6) Emitir parecer sobre qualquer assunto que, no âmbito das suas competências, lhe seja submetido;
- 7) Elaborar o relatório anual da sua actividade e remetê-lo ao Secretário para a Administração e Justiça;
- 8) Elaborar o seu regulamento interno e submetê-lo a aprovação superior.

4. As competências previstas nas alíneas 2) e 3) do número anterior são exercidas de acordo com o «Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade», constante do Anexo I ao presente despacho e que dele faz parte integrante.

5. A Comissão de Avaliação é composta por especialistas nas áreas de Administração Pública, gestão do desempenho ou prestação de serviços a clientes, nos seguintes termos:

- 1) O Director dos Serviços de Administração e Função Pública, que preside;

(二) 澳門大學代表一名；

(三) 澳門理工學院代表一名；

(四) 旅遊學院代表一名；

(五) 澳門生產力暨科技轉移中心代表一名。

六、上款(二)項至(五)項所指的部門及實體的代表由行政長官以批示委任，任期在批示內訂定。

七、第五款(二)至(四)項所指代表以兼任制度在“評審委員會”執行職務，可就參加會議獲發由行政法務司司長以批示訂定的報酬。

八、第五款(五)項所指代表有權就參加會議按為公共行政工作人員訂定的規定及金額收取出席費。

九、“評審委員會”下設秘書處，其中設秘書一名，由行政暨公職局行政現代化廳廳長或由該局局長指定的人士擔任。秘書以及由其指派的行政暨公職局的兩名工作人員以兼任制度擔任秘書處工作，並可獲發由行政法務司司長以批示訂定的報酬。

十、“評審委員會”的後勤、行政及技術輔助由行政暨公職局確保，其運作的財政負擔亦由該局負責。

十一、“評審委員會”擔任職務所需的合作，各公共部門及實體有義務予以提供。

十二、為第四款所指認可制度的效力，核准服務承諾的標誌，該標誌載於作為本批示組成部分的附件二。

二零零七年二月十三日

行政長官 何厚鏞

## 附件一

### 服務承諾認可制度

(第 69/2007 號行政長官批示第四款所指者)

#### 第一條

#### 宗旨

服務承諾認可制度(下稱“認可制度”)的宗旨為：

(一) 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；

2) Um representante da Universidade de Macau;

3) Um representante do Instituto Politécnico de Macau;

4) Um representante do Instituto de Formação Turística;

5) Um representante do Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau.

6. Os representantes dos serviços e entidades referidos nas alíneas 2) a 5) do número anterior são nomeados por despacho do Chefe do Executivo, pelo prazo que nele se fixar.

7. Os representantes referidos nas alíneas 2) a 4) do n.º 5 exercem funções na Comissão de Avaliação em regime de acumulação de funções, podendo-lhes ser atribuída remuneração pela sua participação nas reuniões, a fixar por despacho do Secretário para a Administração e Justiça.

8. O representante referido na alínea 5) do n.º 5 tem direito a senhas de presença pelas reuniões efectuadas, nos termos e montantes previstos para os trabalhadores da Administração Pública.

9. A Comissão de Avaliação é secretariada por um secretário, cargo exercido pelo Chefe do Departamento de Modernização Administrativa dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) ou por outra pessoa a indicar pelo Director do SAFP, e por outros dois elementos designados pelo secretário, de entre trabalhadores do mesmo serviço, em regime de acumulação de funções, podendo ser-lhes atribuída remuneração, a fixar por despacho do Secretário para a Administração e Justiça.

10. O apoio logístico, administrativo e técnico à Comissão de Avaliação é assegurado pelo SAFP, o qual suporta, igualmente, os encargos financeiros decorrentes do seu funcionamento.

11. Os serviços e entidades públicas têm o dever de prestar à Comissão de Avaliação a colaboração que esta necessitar para o desempenho das respectivas funções.

12. São aprovados os símbolos da carta de qualidade para efeitos do regime de reconhecimento referido no n.º 4, constantes do Anexo II ao presente despacho e que dele faz parte integrante.

13 de Fevereiro de 2007.

O Chefe do Executivo, *Ho Hau Wah*.

## ANEXO I

### Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade

(a que se refere o n.º 4 do Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007)

#### Artigo 1.º

#### Objectivos

O Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, adiante designado por Regime de Reconhecimento, visa:

1) Aperfeiçoar, de forma eficaz, contínua e integrada, a qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas da Região Administrativa Especial de Macau, adiante abreviadamente designada por RAEM;

(二) 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；

(三) 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；

(四) 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。

## 第二條

### 適用範圍

澳門特別行政區政府所有推行服務承諾計劃的公共部門及實體均受認可制度約束。

## 第三條

### 服務承諾認可

一、服務承諾認可須經過評審，所給予的評審評語為“合格”或“不合格”。

二、評審評語為“合格”，申請部門或實體將被認可為服務承諾的持有人；評審評語為“不合格”，被拒絕認可。

## 第四條

### 評審機關

公共服務評審委員會（下稱“評審委員會”）為服務承諾認可作評審。

## 第五條

### 評審準則

一、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。

二、評審公共部門及實體的準則由行政法務司司長以批示核准，並公佈於《澳門特別行政區公報》。

## 第六條

### 評審

一、為服務承諾認可而作的評審須對各個公共部門或實體個別進行。

2) Apoiar os serviços e entidades públicas e os seus trabalhadores na implementação e consolidação do espírito de «melhor servir a população», bem como promover, no âmbito da Administração Pública, uma cultura de «aperfeiçoamento contínuo»;

3) Dar a conhecer a qualidade dos serviços prestados ao público e dos serviços e entidades públicas que os fornecem;

4) Promover, de forma transparente e sem prejuízo das atribuições dos diferentes serviços e entidades públicas, uma resposta eficaz dos serviços e entidades públicas aos pedidos que lhes sejam dirigidos, com vista à concretização das expectativas do público.

## Artigo 2.º

### Âmbito de aplicação

Ficam sujeitos ao Regime de Reconhecimento todos os serviços e entidades públicas do Governo da RAEM abrangidos pelo Programa da Carta de Qualidade.

## Artigo 3.º

### Reconhecimento da Carta de Qualidade

1. O reconhecimento da carta de qualidade é precedido por uma avaliação, expressa pelas menções «favorável» ou «desfavorável».

2. A avaliação «favorável» implica o reconhecimento do serviço ou entidade requerente como detentor da Carta de Qualidade e a avaliação «desfavorável» a sua recusa.

## Artigo 4.º

### Órgão de avaliação

A avaliação para efeitos de reconhecimento da Carta de Qualidade compete à Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos, adiante designada por Comissão de Avaliação.

## Artigo 5.º

### CrITÉRIOS de avaliação

1. Os critérios da avaliação dos serviços e entidades públicas são os definidos pela Comissão de Avaliação, ouvido um órgão de natureza consultiva para a reforma da Administração Pública.

2. Os critérios da avaliação dos serviços e entidades públicas são aprovados por despacho do Secretário para a Administração e Justiça e publicados no *Boletim Oficial* da RAEM.

## Artigo 6.º

### Avaliação

1. A avaliação para efeitos de reconhecimento da Carta de Qualidade tem carácter individual e é realizada separadamente para cada serviço ou entidade pública.

二、為服務承諾認可而作的評審，範圍包括部門所提交的與其服務承諾相關的領域的組織及運作資料，以及約期考察該等部門的設施。

三、評審委員會應制訂及公佈服務承諾認可的評審指引，其中尤應載明：

- (一) 評審所需要件；
- (二) 受評部門需提供的資料；
- (三) 評審準則。

#### 第七條 認可程序

一、取得服務承諾認可須向評審委員會提交具備上條第三款(二)項所指資料的申請書。

二、評審委員會接到申請後，須在90日內評審申請的公共部門或實體。

三、評審結果應以具收件回執的掛號信通知申請部門或實體。

四、如拒絕認可，評審委員會應向申請部門或實體詳細列明拒絕的依據，並針對妨礙認可的情況提出具體的改善建議。

五、被拒絕認可的部門或實體，如認為妨礙認可的情況得到改善，即可再次提出申請。

六、評審委員會每年公佈認可結果的清單。

#### 第八條 認可的有效期及確認

一、服務承諾認可的有效期自接獲認可通知日起計為期兩年。

二、獲認可的部門或實體在上款所指期限屆滿後，必須每兩年接受覆審以確認認可。

三、對覆審評語為“合格”者，確認認可；對覆審評語為“不合格”者，拒絕確認。

四、服務承諾認可的評審規定，適用於為確認服務承諾認可而作的覆審。

2. A avaliação para efeitos de reconhecimento da Carta de Qualidade abrange a apreciação da informação facultada pelos serviços relativa à sua organização e funcionamento nas áreas abrangidas pela respectiva Carta de Qualidade, bem como visitas, previamente agendadas, às instalações dos mesmos.

3. A Comissão de Avaliação deve elaborar e publicar um guia de avaliação para efeitos de reconhecimento da Carta de Qualidade do qual devem constar, designadamente:

- 1) Os requisitos de submissão à avaliação;
- 2) As informações a facultar pelos serviços sujeitos a avaliação;
- 3) Os critérios de avaliação.

#### Artigo 7.º

##### Processo de reconhecimento

1. A obtenção do reconhecimento da Carta de Qualidade depende da apresentação de requerimento à Comissão de Avaliação, instruído com os elementos a que se refere a alínea 2) do n.º 3 do artigo anterior.

2. Após a recepção do requerimento, a Comissão de Avaliação procede, no prazo de 90 dias, à avaliação do serviço ou entidade pública.

3. Os resultados da avaliação são comunicados ao serviço ou entidade requerente por carta registada com aviso de recepção.

4. Sempre que se verifique recusa do reconhecimento, a Comissão de Avaliação deve identificar, de forma pormenorizada, os fundamentos da recusa e emitir recomendações, tendo em vista a correção das situações que obstaram ao reconhecimento do serviço ou entidade requerente.

5. Em caso de recusa, o pedido pode ser renovado logo que o serviço ou entidade em causa considere que se encontram satisfeitas as condições cuja falta tiver obstado ao reconhecimento.

6. A Comissão de Avaliação publica anualmente uma lista com os resultados dos processos de reconhecimento.

#### Artigo 8.º

##### Validade e confirmação do reconhecimento

1. O reconhecimento da carta de qualidade é válido pelo período de dois anos, contados da data da recepção da comunicação de reconhecimento.

2. Findo o prazo referido no número anterior, os serviços ou entidades reconhecidos são obrigatoriamente sujeitos a reavaliação de dois em dois anos, para efeitos de confirmação do reconhecimento.

3. A reavaliação «favorável» implica a confirmação do reconhecimento e a reavaliação «desfavorável» a sua recusa.

4. A reavaliação para efeitos da confirmação do reconhecimento da Carta de Qualidade segue o disposto para a avaliação para efeitos de reconhecimento.

五、如拒絕確認，評審委員會應在通知有關結果前，並視乎具體情況，至少提前十個工作日召集相關部門或實體聽取意見，以從速改善妨礙確認認可的情況。

六、在接受覆審時，可按覆審領域增加新的內容，以確認認可。

#### 第九條 認可證明書

一、凡屬服務承諾持有人的部門或實體，均獲發相關的認可證明書一份，其式樣由評審委員會核准。

二、認可證明書載明獲認可部門的服務承諾、獲認可或獲確認認可的領域及相關的有效期。

#### 第十條 獲認可部門的識別

凡按本批示獲認可的部門或實體，均可使用核准本認可制度的批示附件二所載的服務承諾標誌。

#### 第十一條 技術輔助

行政暨公職局應向澳門特別行政區各公共部門及實體提供所需的技術輔助，尤其透過模擬評審的方式，促使其組織及運作能符合本認可制度所規定的評審要求。

#### 第十二條 過渡至認可制度

一、凡在本認可制度生效前已推行及最遲於二零零八年十二月三十一日推行服務承諾計劃的公共部門及實體，應核實其組織及運作是否符合服務承諾認可制度的評審準則，並作出所需調整以符合有關準則。

二、自二零零九年一月一日起，所有已推行服務承諾計劃的公共部門及實體必須取得認可。

5. Em caso de recusa de confirmação, a Comissão de Avaliação deve, antes de proceder à comunicação dos resultados e atentas as circunstâncias do caso concreto, convocar com, pelos menos, dez dias úteis de antecedência o respectivo serviço ou entidade para uma audiência com o objectivo de proceder à correcção imediata das situações que obstaram à confirmação do reconhecimento.

6. Para efeitos da confirmação do reconhecimento podem ser acrescentadas novas áreas em função do conteúdo da reavaliação.

#### Artigo 9.º

##### **Certificado de reconhecimento**

1. Ao serviço ou entidade detentor da Carta de Qualidade é entregue um certificado comprovativo do respectivo reconhecimento, de modelo a aprovar pela Comissão de Avaliação.

2. Do certificado de reconhecimento consta ainda a Carta de Qualidade do serviço reconhecido, as áreas abrangidas pelo reconhecimento ou pela sua confirmação e o respectivo prazo de validade.

#### Artigo 10.º

##### **Identificação dos serviços reconhecidos**

Os serviços ou entidades reconhecidos nos termos do presente despacho podem usar os símbolos da Carta de Qualidade, constantes do Anexo II ao despacho que aprova o presente Regime de Reconhecimento.

#### Artigo 11.º

##### **Apoio técnico**

O SAEP deve prestar aos serviços e entidades públicas da RAEM o apoio técnico necessário para que a sua organização e funcionamento satisfaçam as exigências de avaliação estabelecidas ao abrigo do presente Regime de Reconhecimento, designadamente através de simulações de avaliação.

#### Artigo 12.º

##### **Transição para o Regime de Reconhecimento**

1. Os serviços e entidades públicas que à data da entrada em vigor do presente Regime de Reconhecimento tenham implementado o Programa da Carta de Qualidade, bem como os que venham a implementá-lo até 31 de Dezembro de 2008, devem verificar se a sua organização e funcionamento satisfazem os critérios de avaliação para efeitos de reconhecimento da Carta de Qualidade e proceder aos ajustamentos necessários à sua conformação com aqueles critérios.

2. A partir de 1 de Janeiro de 2009, a obtenção do reconhecimento da Carta de Qualidade é obrigatória para todos os serviços e entidades públicas que tenham aderido ao Programa da Carta de Qualidade.

第十三條  
疑問及缺漏

Artigo 13.º

Dúvidas e omissões

因適用本制度而衍生的疑問及缺漏，經評審委員會建議，由行政法務司司長以批示解決。

As dúvidas suscitadas pela aplicação do presente regime e os casos omissos são resolvidos por despacho do Secretário para a Administração e Justiça, sob proposta da Comissão de Avaliação.

附件二

ANEXO II

服務承諾標誌

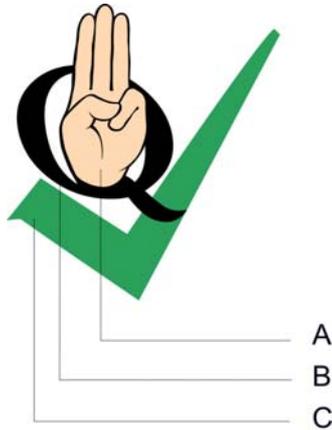
Símbolos da Carta de Qualidade

(第 69/2007 號行政長官批示第十二款所指者)

(a que se refere o n.º 12 do Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007)

式樣一

Modelo I



色彩說明

A. 橙色 (M=15, Y=25)

B. 黑色 (K=100)

C. 綠色 (C=84, Y=72)

Descrição das cores

A. Laranja (M=15, Y=25)

B. Preto (K=100)

C. Verde (C=84, Y=72)

式樣二

Modelo II



色彩說明

A. 黑色 (K=100)

B. 黑色 (K=35)

Descrição das cores

A. Preto (K=100)

B. Preto (K=35)