

## 行政法務司司長辦公室

## 第 22/2007 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，並根據第69/2007號行政長官批示附件一第五條第二款的規定，作出批示。

一、核准第69/2007號行政長官批示第三款（一）項所規定的評審公共部門及實體的素質及效率的準則，而該準則載於作為本批示組成部分的附件內。

二、本批示自公佈日翌日起生效。

二零零七年九月七日

行政法務司司長 陳麗敏

## 附件

## 服務承諾認可制度——評審準則

## 1. 策劃

## 1.1 “抱負、使命和信念”的設定

部門是否已訂立並公布了“抱負、使命和信念”，有關的內容是否具有清晰的價值觀及配合特區政府的施政理念。而人員能否將之融合在日常工作當中，有效引導組織朝明確的目標發展。

## 1.2 工作計劃及目標

部門是否就計劃的推行確立短期和長期目標。有關的目標能否貫徹組織的“抱負、使命和信念”和特區政府的施政目標；領導在有關項目中所發揮的作用是否足夠；因應目標所設定的工作計劃是否全面。

## 1.3 服務質量指標：設定層面

部門公開承諾的服務質量指標的質素和操作性，以及能否配合部門的工作計劃和達致施政方針的要求。

## 2. 準備及執行

## 2.1 內部溝通

部門就服務承諾計劃所設立溝通機制，能否鼓勵人員針對計劃提出意見、領導又如何處理人員所提出的意見。

## 2.2 培訓

部門有否配合施政方針、部門的“抱負、使命和信念”及服

GABINETE DA SECRETÁRIA PARA A ADMINISTRAÇÃO  
E JUSTIÇADespacho da Secretária para a Administração  
e Justiça n.º 22/2007

Usando da faculdade conferida pelo artigo 64.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do n.º 2 do artigo 5.º do Anexo 1 do Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, a Secretária para a Administração e Justiça manda:

1. São aprovados os critérios da avaliação da qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas previstos na alínea 1) do n.º 3 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 à sua publicação.

7 de Setembro de 2007.

A Secretária para a Administração e Justiça, *Florinda da Rosa Silva Chan*.

## ANEXO

Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade —  
Critérios da Avaliação

## 1. Planeamento

## 1.1 Definição de Visão, Missão e Valores

O Serviço já definiu e divulgou a Visão, a Missão e os Valores? O respectivo conteúdo contém os valores claramente definidos e articula-se com as ideias de administração do Governo da RAEM? Aplica o pessoal a Visão, a Missão e os Valores na execução das funções diárias, encaminhando o organismo para o alcance eficaz dos objectivos definitivos?

## 1.2 Planos e objectivos de trabalho

O Serviço estabeleceu objectivos de curto e longo prazos para a implementação do Programa? Esses objectivos articulam-se com a Visão, a Missão e os Valores próprios e com os objectivos da acção governativa da RAEM? É suficiente a intervenção dos dirigentes em diferentes projectos? Os planos de trabalho concebidos de acordo com os objectivos focam todos os aspectos?

## 1.3 Indicadores de qualidade de serviços: quanto à definição

Como é a qualidade e a operacionalidade dos indicadores de qualidade de serviços divulgados pelo Serviço? Esses indicadores correspondem aos planos de actividades do Serviço e satisfazem as exigências das Linhas de Acção Governativa?

## 2. Preparação e execução

## 2.1 Comunicação Interna

O mecanismo de comunicação resultante do Programa da Carta de Qualidade, estabelecido pelo Serviço, contribui para incentivar o pessoal a opinar sobre o Programa? Qual é a atitude dos dirigentes perante as opiniões apresentadas pelo pessoal?

## 2.2 Formação

O Serviço elaborou algum programa de formação adequado ao seu pessoal, tendo em conta as Linhas de Acção Governativa,

務承諾計劃發展的需要，為各級人員制訂合適的培訓計劃，以改善服務質素。

### 2.3 宣傳

部門就服務承諾計劃所開展的宣傳措施是否充分及合適，是否能令服務對象準確掌握部門的訊息。

### 2.4 與業務伙伴的溝通

部門就計劃的開展，有否與業務伙伴設立溝通合作的機制；有關的機制是否有助部門開展跨部門的服務承諾。

### 2.5 優質接待服務

部門的接待服務的公平性和質量，以及是否符合“便民”的原則。

### 2.6 服務質量指標：執行層面

部門的服務質量指標及其相關的資訊是否以有效的方式向服務對象公開，是否可以讓公眾容易理解。

## 3. 反饋

### 3.1 投訴的處理

部門現時所設立的投訴處理機制是否具備效率、有效性、公平性及透明度，同時能否有助改善服務質素。

### 3.2 收集服務對象的意見

部門有否設立收集服務對象意見的機制，現有機制的公平性、透明度及回應能力是否足夠，能否有效處理公眾的意見，並利用有關意見改善服務質素。

### 3.3 服務質量指標：監察層面

部門有否對其服務質量指標作出持續的監測及檢討。

## 4. 完善

### 4.1 持續改善

部門有否對計劃的推行進行定期的檢討，並在檢討結果的基礎上提昇服務質素，達致持續改善。

### 4.2 服務質量指標：改善層面

部門的服務質量指標有否持續獲得改進。

a Visão, a Missão e os Valores e as necessidades do desenvolvimento do Programa da Carta de Qualidade, a fim de melhorar a qualidade dos serviços?

### 2.3 Divulgação

São suficientes e adequadas as medidas de divulgação do Programa da Carta de Qualidade? As medidas dão, aos destinatários de serviços, o acesso certo às informações do Serviço?

### 2.4 Comunicação com os colaboradores

Durante a implementação do Programa, o Serviço estabeleceu algum mecanismo de comunicação e cooperação com os colaboradores? O respectivo mecanismo contribui para a promoção da Carta de Qualidade inter-serviços?

### 2.5 Serviço de atendimento de qualidade

O serviço de atendimento prestado pelo Serviço obedece aos princípios de qualidade, igualdade e de «facilitar a vida do público»?

### 2.6 Indicadores de qualidade de serviços: quanto à execução

Os indicadores de qualidade de serviços e as respectivas informações são divulgados, de forma efectiva, aos destinatários? São fáceis de entender pelo público?

## 3. Feedback

### 3.1 Tratamento de queixas

O mecanismo de tratamento de queixas estabelecido pelo Serviço é eficiente, eficaz, justo e transparente? Contribui para o melhoramento da qualidade de serviços?

### 3.2 Recolha de opiniões dos destinatários de serviços

O Serviço estabeleceu algum mecanismo para a recolha de opiniões dos destinatários? O mecanismo existente é suficiente quanto à justiça, transparência e capacidade de resposta? Trata com eficácia as opiniões do público e aproveita-as para melhorar a qualidade de serviços?

### 3.3 Indicadores de qualidade de serviço: quanto à fiscalização

O Serviço procedeu ao controlo e à revisão contínuos dos indicadores de qualidade de serviços?

## 4. Melhoria contínua

### 4.1 Melhoria contínua

O Serviço revê periodicamente a situação de execução do Programa? Com base nos resultados da revisão, promove a qualidade de serviços, a fim de chegar ao objectivo de melhoria contínua?

### 4.2 Indicadores de qualidade de serviço: quanto à melhoria

Os indicadores de qualidade de serviço são melhorados de forma contínua?



印務局

Imprensa Oficial

每份價銀 \$9.00

PREÇO DESTE NÚMERO \$ 9,00