

第 38 期

第一組

澳門特別行政區公報
由第一組及第二組組成

二零零七年九月十七日，星期一



Número 38

I

SÉRIE

do *Boletim Oficial* da Região Administrativa
Especial de Macau, constituído pelas séries I e II

Segunda-feira, 17 de Setembro de 2007

澳門特別行政區公報

BOLETIM OFICIAL DA REGIÃO

ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

目 錄

澳門特別行政區

第 18/2007 號行政法規：

設立公共行政改革諮詢委員會。 1458

行政法務司司長辦公室：

第 22/2007 號行政法務司司長批示，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。 ... 1463

SUMÁRIO

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

Regulamento Administrativo n.º 18/2007:

Cria o Conselho Consultivo para a Reforma da Adminis-
tração Pública. 1458

Gabinete da Secretária para a Administração e Justiça:

Despacho da Secretária para a Administração e Justiça
n.º 22/2007, que aprova os critérios da avaliação da
qualidade e eficiência dos serviços e entidades públi-
cas previstos na alínea 1) do n.º 3 do Despacho do
Chefe do Executivo n.º 69/2007. 1463

澳門特別行政區

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

澳門特別行政區 第18/2007號行政法規

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

Regulamento Administrativo n.º 18/2007

公共行政改革諮詢委員會

Conselho Consultivo para a Reforma da Administração Pública

行政長官根據《澳門特別行政區基本法》第五十條（五）項及第2/1999號法律第十九條的規定，經徵詢行政會的意見，制定本行政法規。

O Chefe do Executivo, depois de ouvido o Conselho Executivo, decreta, nos termos da alínea 5) do artigo 50.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do artigo 19.º da Lei n.º 2/1999, para valer como regulamento administrativo, o seguinte:

第一條 標的

Artigo 1.º

Objecto

設立“公共行政改革諮詢委員會”（下稱“諮詢委員會”）。

É criado o Conselho Consultivo para a Reforma da Administração Pública, adiante designado por Conselho.

第二條 性質及宗旨

Artigo 2.º

Natureza e finalidades

“諮詢委員會”是澳門特別行政區政府的諮詢組織，其宗旨是就政府制定澳門特別行政區公共行政改革政策提供意見。

O Conselho é um organismo consultivo do Governo da Região Administrativa Especial de Macau, adiante abreviadamente designada por RAEM, e tem por finalidade emitir parecer sobre a definição das políticas de reforma da Administração Pública da RAEM.

第三條 組成

Artigo 3.º

Composição

一、“諮詢委員會”的組成如下：

1. O Conselho tem a seguinte composição:

（一）行政長官，由其任主席；

1) O Chefe do Executivo, que preside;

（二）行政法務司司長，由其任副主席；

2) O Secretário para a Administração e Justiça, como vice-presidente;

（三）行政暨公職局局長，由其任秘書長；

3) O director dos Serviços de Administração e Função Pública, que exerce as funções de secretário-geral;

（四）行政暨公職局行政現代化廳廳長，由其任副秘書長；

4) O chefe do Departamento de Modernização Administrativa da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, como secretário-geral adjunto;

（五）行政長官辦公室的代表一名；

5) Um representante do Gabinete do Chefe do Executivo;

（六）政府各司司長辦公室的代表各一名；

6) Um representante de cada um dos Gabinetes dos Secretários do Governo;

- (七) 法務局局長；
- (八) 法律改革辦公室主任；
- (九) 行政暨公職局的一名副局長；
- (十) 澳門特別行政區或以外的專家、學者及社會人士。

二、“諮詢委員會”成員不可少於二十五人。

三、主席可邀請主要官員、公共部門、公共或私人實體的代表及對議題有認識及經驗的人士，以及澳門特別行政區各界別諮詢組織的成員以個人名義或作為相關組織的代表列席“諮詢委員會”的會議。

四、主席得委託“諮詢委員會”成員及上款所指人士參與開展“諮詢委員會”的活動所需的研究和計劃，以及編製報告書。

第四條 委任及任期

- 一、上條第一款(五)、(六)、(九)及(十)項所指成員，由行政長官以公佈於《澳門特別行政區公報》的批示委任。
- 二、上款所指成員的任期為三年。

第五條 “諮詢委員會”的職權

- 一、“諮詢委員會”的職權為就下列事宜發表意見、提交報告，並進行研究及提出建議：
- (一) 公共行政改革的一般政策；
- (二) 公共行政改革措施，尤其關於行政現代化、完善行政運作、優化公共財政制度、提高服務素質及建立新行政文化等；
- (三) 公共部門的組織、人力資源管理、公職法律制度及公共行政當局與社會之間的互動及合作等領域。
- 二、“諮詢委員會”還具有下列職權：
- (一) 搜集其他國家及地區所推行的行政改革措施的資料，並

- 7) O director dos Serviços de Assuntos de Justiça;
- 8) O coordenador do Gabinete da Reforma Jurídica;
- 9) Um subdirector da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública;
- 10) Peritos, académicos e personalidades da sociedade, da RAEM ou do exterior.

2. O número dos membros do Conselho não pode ser inferior a 25.

3. O presidente pode convidar para participar nas reuniões do Conselho os titulares de principais cargos, bem como representantes de serviços públicos e de entidades públicas ou privadas, membros de organismos sectoriais de natureza consultiva da RAEM, a título individual ou em representação do organismo respectivo, e outras individualidades com conhecimentos e experiência nas matérias em debate.

4. O presidente pode incumbir os membros do Conselho e as pessoas referidas no número anterior de participarem em estudos e projectos e na elaboração dos relatórios que se mostrem necessários à prossecução das actividades do Conselho.

Artigo 4.º

Nomeação e mandato

1. Os membros do Conselho referidos nas alíneas 5), 6), 9) e 10) do n.º 1 do artigo anterior são nomeados por despacho do Chefe do Executivo, a publicar no *Boletim Oficial* da RAEM.
2. O mandato dos membros do Conselho referidos no número anterior tem a duração de 3 anos.

Artigo 5.º

Competências do Conselho

1. Ao Conselho compete emitir pareceres, elaborar relatórios, promover estudos e apresentar propostas sobre:
- 1) A política geral de reforma da Administração Pública;
- 2) As medidas a adoptar com vista à reforma da Administração Pública, nomeadamente em relação à modernização administrativa, ao aperfeiçoamento do funcionamento administrativo, à adequação do sistema financeiro público, à melhoria da qualidade de serviço e à criação de uma nova cultura administrativa;
- 3) A organização dos serviços públicos, a gestão dos recursos humanos, o regime jurídico da Função Pública e a interacção e cooperação entre a Administração Pública e a sociedade.
2. Ao Conselho compete ainda:
- 1) Promover a recolha de informações e o estudo integrado das medidas de reforma administrativa implementadas em outros

進行綜合研究及評估引入澳門特別行政區體制內的可能性及成效；

(二) 分析公共行政改革措施的執行成效，並向政府報告有關結果；

(三) 對主席安排的其他相關事項發表意見。

第六條 主席的職權

一、主席的職權為：

(一) 代表“諮詢委員會”；

(二) 召集及主持“諮詢委員會”的全體會議；

(三) 訂定及批准全體會議的議程；

(四) 行使本行政法規或其他法規所規定的其他職權。

二、主席可將其全部或部分職權授予“諮詢委員會”副主席。

第七條 副主席的職權

副主席的職權為：

(一) 在主席不在或因故不能視事時代任主席；

(二) 行使主席授予的職權。

第八條 運作

一、“諮詢委員會”每年至少舉行兩次平常大會，並可由主席主動提出或應最少三分之一成員的書面要求召開特別大會。

二、“諮詢委員會”的會議召集應最少提前四十八小時作出，而召集書應列明議程。

三、每次會議均須繕立會議紀錄，其內須摘錄會議上發生的一切事情，尤須指出會議日期、地點、出席成員、審議事項，以及提出的意見及建議。

países e regiões e avaliar da possibilidade e eficácia da sua consagração no ordenamento da RAEM;

2) Promover a análise sobre a eficácia da execução das medidas adoptadas em sede de reforma da Administração Pública, e informar o Governo das respectivas conclusões;

3) Pronunciar-se sobre as demais matérias que lhe sejam cometidas pelo presidente.

Artigo 6.º

Competências do Presidente

1. Compete ao presidente:

1) Representar o Conselho;

2) Convocar e presidir às reuniões plenárias do Conselho;

3) Definir e aprovar a agenda de trabalho das sessões plenárias;

4) Exercer as demais competências previstas no presente regulamento administrativo ou noutros diplomas.

2. O presidente pode delegar, total ou parcialmente, as suas competências no vice-presidente do Conselho.

Artigo 7.º

Competências do Vice-presidente

Compete ao vice-presidente:

1) Substituir o presidente nas suas ausências ou impedimentos;

2) Exercer as competências que lhe forem delegadas pelo presidente.

Artigo 8.º

Funcionamento

1. O Conselho reúne em plenário, ordinariamente, pelo menos duas vezes por ano e, extraordinariamente, sempre que convocado pelo presidente, por iniciativa própria ou a pedido, por escrito, de pelo menos um terço dos respectivos membros.

2. As reuniões do Conselho devem ser convocadas com a antecedência mínima de 48 horas, devendo a agenda de trabalhos constar da convocatória.

3. De cada reunião é lavrada acta, a qual deve conter o resumo de tudo o que nela tiver ocorrido, indicando, designadamente, a data e o local da reunião, os membros presentes, os assuntos apreciados, os pareceres emitidos e as propostas apresentadas.

第九條 專項小組

一、“諮詢委員會”內可附設專項小組，負責對行政改革政策的專題進行研究、跟進，並提出建議及提交報告。

二、上款所指專項小組按“諮詢委員會”委託，行使履行本身任務所需的職權。

三、行政長官可以批示訂定專項小組的協調員及成員的報酬。

第十條 顧問

一、“諮詢委員會”可在澳門特別行政區或以外有貢獻的專業人士中委任顧問，尤其負責進行與“諮詢委員會”各工作領域相關的學術及技術研究。

二、顧問由行政長官以批示委任，其內訂定擔任有關職務的條件及相應報酬。

第十一條 秘書處及技術支援

一、“諮詢委員會”內設立一秘書處，負責提供“諮詢委員會”運作所需的一切行政技術支援，包括負責處理日常文書、按主席的指示編製全體會議及專項小組的會議議程及會議紀錄，以及執行主席所責成的其他職務。

二、秘書處由秘書長領導，並由副秘書長輔助。

三、秘書處由上款所指人員及秘書長指定的公共行政工作人員，以及按“諮詢委員會”需要而招聘的人員組成。

四、秘書長不在或因故不能視事時，由副秘書長代任。

五、第二及第三款所指公共行政工作人員以兼任制度擔任職務，並可給予報酬，金額由行政長官以批示訂定。

Artigo 9.º

Grupos especializados

1. Podem ser constituídos, na dependência do Conselho, grupos especializados com vista ao estudo, acompanhamento e elaboração de propostas e relatórios relativos a temas específicos respeitantes às políticas de reforma administrativa.

2. Os grupos especializados a que se refere o número anterior exercem as competências do Conselho que se revelem necessárias ao cumprimento da sua missão, de acordo com o mandato que lhes seja conferido pelo Conselho.

3. O Chefe do Executivo pode fixar, por despacho, uma remuneração a atribuir ao coordenador e aos membros dos grupos especializados.

Artigo 10.º

Consultores

1. O Conselho pode dispor de consultores, designados de entre profissionais de reconhecido mérito, da RAEM ou do exterior, designadamente para a elaboração de estudos de investigação científica e técnica em relação às diversas áreas de intervenção do Conselho.

2. A designação dos consultores é feita por despacho do Chefe do Executivo, no qual são fixados os termos e condições em que são exercidas as respectivas funções, bem como a remuneração devida.

Artigo 11.º

Secretariado e apoio técnico

1. O Conselho dispõe de um secretariado, ao qual compete prestar todo o apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do Conselho, designadamente assegurar o expediente corrente, elaborar, conforme as instruções do presidente, a agenda de trabalhos e as actas das reuniões plenárias e dos grupos especializados, e exercer as demais funções que lhe sejam cometidas pelo presidente.

2. O secretariado é dirigido pelo secretário-geral e coadjuvado pelo secretário-geral adjunto.

3. Integram o secretariado os indivíduos referidos no número anterior e os trabalhadores da Administração Pública que sejam indicados pelo secretário-geral, bem como os indivíduos recrutados para o efeito, de acordo com as necessidades do Conselho.

4. Nas suas ausências ou impedimentos o secretário-geral é substituído pelo secretário-geral adjunto.

5. Os trabalhadores da Administração Pública referidos nos n.ºs 2 e 3 exercem funções em regime de acumulação, podendo ser-lhes atribuída uma remuneração, a fixar por despacho do Chefe do Executivo.

六、如有需要，且不影響以上數款的規定，行政暨公職局負責向“諮詢委員會”提供補充的行政及技術支援。

第十二條 出席費

一、“諮詢委員會”及專項小組的成員，因出席“諮詢委員會”的會議，有權依法收取出席費。

二、第三條第三款所指獲邀列席“諮詢委員會”會議的人士有權依法收取出席費。

三、組成“諮詢委員會”秘書處的公共行政工作人員，因出席“諮詢委員會”的會議，有權依法收取出席費，但已獲發報酬者除外。

第十三條 財政資源

一、“諮詢委員會”運作所需的財政資源登錄在澳門特別行政區預算中撥予行政暨公職局的款項內。

二、為適用上款的規定，“諮詢委員會”秘書處每年須向行政暨公職局遞交開展活動所需的財政預算案。

第十四條 撤銷澳門公共行政觀察站

自第四條第一款所指的批示公佈時起撤銷經第189/2002號行政長官批示設立的澳門公共行政觀察站，並終止有關成員的任期。

第十五條 生效

本行政法規自公佈翌日起生效。

二零零七年九月十二日制定。

命令公佈。

行政長官 何厚鏞

6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores e sempre que se revele necessário, incumbe à Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública prestar apoio técnico-administrativo complementar ao Conselho.

Artigo 12.º

Senhas de presença

1. Os membros do Conselho e dos grupos especializados têm direito a senhas de presença, nos termos da lei, pela sua participação em reuniões do Conselho.

2. Os convidados a que se refere o n.º 3 do artigo 3.º que participem nas reuniões do Conselho têm direito a senhas de presença, nos termos da lei.

3. Os trabalhadores da Administração Pública que integrem o secretariado do Conselho têm direito a senhas de presença, nos termos da lei, pela sua participação nas reuniões do Conselho, salvo se lhes tiver sido atribuída remuneração.

Artigo 13.º

Meios financeiros

1. Os meios financeiros necessários ao funcionamento do Conselho são inscritos no Orçamento da RAEM, na verba afecta à Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública.

2. Para os efeitos do número anterior, o secretariado do Conselho submete anualmente à Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública uma proposta de orçamento adequada à prossecução das suas actividades.

Artigo 14.º

Extinção do Observatório da Administração Pública de Macau

Com a publicação do despacho a que se refere o n.º 1 do artigo 4.º considera-se extinto o Observatório da Administração Pública de Macau, criado pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 189/2002, cessando o mandato dos respectivos membros.

Artigo 15.º

Entrada em vigor

O presente regulamento administrativo entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Aprovado em 12 de Setembro de 2007.

Publique-se.

O Chefe do Executivo, *Ho Hau Wah*.

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