

一、公共行政領域

（一）建立宏觀統籌機制，推進公共行政改革

過去幾年，特區政府以推行電子政務為切入點，在提升行政效率和改善服務水平方面取得了一些進展，但對公共行政改革仍缺乏系統謀劃及集中統籌，在調整公共部門架構、精簡公務人員數量、簡化公共服務流程、完善人員管理制度等方面，尚有大量與部門和人員切身利益相關的改革工作需要推進。此外，行政公職局的職能定位及運作也不能充分滿足推進公共行政改革、加強公務人員管理的實際需要。

為有效落實習近平主席重要講話精神和行政長官施政理念，本屆政府將以更大的決心和勇氣推進公共行政改革，強化改革的統籌謀劃，重點針對公共行政中的制度性與深層次問題，從法律法規和體制機制層面推進改革，推動政府治理體系現代化。

1. 建立公共行政改革領導及統籌機制

為強化頂層引領和跨範疇統籌協調，本屆政府於2025年2月建立公共行政改革領導及統籌機制，包括設立由行政長官牽頭的領導小組、由行政法務司司長牽頭的統籌協調小組，以全力推進公共行政改革工作。

領導小組由行政長官擔任組長，成員包括各司司長、行政長官辦公室主任及行政公職局局長。主要職責為：就公共行政改革的整體方向和目標、推出重大改革措施的具體內容和時間表，以及如何化解改革中遇到的重大問題等作出決策部署。

統籌協調小組由行政法務司司長擔任組長，成員包括五司代表、行政公職局局長和法務局局長。主要職責為：跟進領導小組的決定，就改革事項制訂建議方案及時間鋪排、進行跨範疇協調，督促改革項目按期推進。

行政公職局可因應領導小組及統籌協調小組的決策，在執行層面成立工作專班，負責與相關部門進行溝通，推進落實具體工作項目，例如職能架構重整、深化電子政務、服務流程再造等。

領導小組及統籌協調小組可就改革項目適時與公共行政改革諮詢委員會進行交流，或就特定議題與各社團，尤其是公務員團體作專門諮詢，以提升改革措施的認受性。

2. 重組行政公職局

為配合推進公共行政改革，加強公務人員管理，將對行政公職局組織法等法規作出必要修訂，以重組行政公職局。重組工作重點圍繞以下兩大方向展開：

（1）優化架構設置，明確職能定位。按“職能導向、流程集約”原則，對行政公職局現有架構設置進行全面檢視，通過機構精簡、職能歸併及流程再造等措施，裁撤職能重疊的附屬單位，形成以行政組織規劃、公共服務統籌、人力資源發展為重點的三大職能板塊。

（2）強化統籌職能，提升行政效能。強化行政公職局在公共行政改革及管理中的統籌協調角色，明確行政公職局就公共行政具體事項發表內部意見的權力，尤其在涉及部門架構重整、人員招聘、優化公共服務、電子政務，以及跨部門意見收集、處理和反饋機制等方面。

（二）全力保障立會選舉，落實“愛國者治澳”

2025 年，澳門特區將舉行第八屆立法會選舉，這是本年度的重大政治活動。為了令選舉工作依法有序進行，去年底成立了第八屆立法會選舉管理委員會，並在完成宣誓就職後開始運作。特區政府將全力支持協助立法會選舉管理委員會，確保立法會選舉順利舉行，保障澳門特區繁榮穩定和長治久安。

《澳門特別行政區立法會選舉法》於 2024 年完成修訂，本次選舉是修法後的首次立法會選舉。各相關部門將嚴格依照《基本法》和新修訂的《澳門特別行政區立法會選舉法》的規定執行資格審查機制，確保立法會選舉的候選人符合相關標準，以落實“愛國者治澳”原則。

此外，特區政府各部門將全力支持立法會選舉管理委員會的工作，執行選舉管理委員會就各項選舉事宜制訂的工作計劃，優化選舉流程，遏止選舉違規行為，強化選民廉潔意識，建立健康選舉文化，確保立法會選舉在公平、公正、公開及廉潔的環境下進行。

（三）精簡政府組織架構，提升政府運作效能

過去五年，特區政府優先對職能關係密切的公共部門及自治基金進行整合，亦逐步解決項目組長期存續問題，取得一定成效，但仍有不少部門存在架構臃腫、職能重疊或職權分配不清等問題。同時，在一些傳統或新興領域，也存在公共管理或服務缺位的問題，有必要加強相關部門的職權。

針對上述問題，本屆政府將繼續推進架構重整，重構政府組織法律體系，明確界定公共部門的範圍，科學設置政府部門及其內設組織，理順職責分工，合理配置人員，切實優化政府部門組織結構，提升行政效能，減省不必要的行政開支。

1. 重構政府組織法律體系

現行規範政府組織架構的第 85/84/M 號法令由上世紀八十年代沿用至今，儘管曾作出修改，但主體內容基本沒有變化，不少規定已不符合實際需要。

2025 年，將檢討並重新制定澳門公共部門組織結構法規，明確公共部門的定義，訂明公共部門及實體的具體類型，以及訂定公共部門組織運作的應遵原則，包括精簡高效、權責分明等。

同時，訂明政府部門及其內部架構，例如：局、廳、處，以及項目組、自治實體等的設置標準、裁撤和整合準則，因應部門的核心職能、工作量及人員規模等因素，訂定內部附屬單位的數量標準，從職能、組織、人員三個維度嚴格控制公共部門的規模。

2. 重整部門職能架構

將根據重構的政府組織結構法規訂定的準則，有序開展職能架構重整工作，主要包括：

（1）開展機構合併或重組。對於職能關聯性較強的部門，開展合併重組；針對部門間職能交叉重疊、分工不明等問題，開展職能移轉或明確主責部門，以減少協調成本，提升效率。

（2）完善職能配置。因應社會轉型及治理精細化要求，檢視現有部門職能，對服務缺位或一些應由公權力介入而暫未有對口部門規管的領域，明確專責部門，並賦予相應職權。

（3）精簡內部架構。按照統一的政府部門設置及規模標準，要求各部門結合自身的服務及運作，審視本身職責和內部架構設置，並作出必要精簡。

依上述思路，特區政府將於 2025 年開展分析梳理，並分階段啟動多個部門的合併及精簡工作。與此同時，將對一些公共部門進行全面的職能重整，並精簡其內部架構。上述工作預計至 2027 年陸續完成。

（四）改革人員管理制度，打造實幹擔當團隊

過去幾年，特區政府透過官員職權法定化、建立員額管理制度、優化招聘效益、完善職程設置及建立靈活調動制度等舉措，不斷優化公務人員管理。

本屆政府將繼續改革完善公務人員管理制度，檢視公務人員管理流程的各個環節，包括就職宣誓、員額管理、晉升、培訓、問責及內部管理電子化等，完善管理制度，增強服務意識，打造一支愛國愛澳、勤政為民、團結擔當、高效作為的公務人員隊伍，竭力為市民做實事。

1. 實行公務人員就職宣誓

為配合《維護國家安全法》和《就職宣誓法》的要求，特區政府正推進《領導及主管人員通則的基本規定》和《澳門公共行政工作人員通則》及相關法

規的修改工作，當中包括完善公務人員的就職宣誓制度。2025 年，將依法開展各級現職和新入職公務人員的宣誓工作，確保公務人員擁護《基本法》和效忠澳門特別行政區，進一步落實“愛國者治澳”原則。

2. 完善員額管理制度

特區政府自 2020 年起嚴格實施員額管理制度，各部門在有可動用員額的情況下才能增聘人員，此政策不僅遏制了公務人員數目的增長，還有效控制人力資源開支。然而，現有員額管理機制是以各範疇公務人員原有總數為基礎，透過“一出一入”的方式來管控整體規模，當中並沒有審視擬增聘人員是否符合實際需求。運作過程中，發現部門在增聘人員時，偶有職程錯配、聘請職務範疇與實際職務內容不匹配等情況，故須對增聘人員作更精準及更規範的管理。

為此，本屆政府將在繼續嚴格執行員額制的同時，綜合考慮部門職能、人員配置、職務性質、發展流動等要素，對部門編制內及編制外各級別人員的配備進行精細化管控。將要求各部門審視增聘人員的合理性，優先採用內部調動的方式滿足用人需要。倘必須增聘人員，除了需符合不超出總員額上限的條件外，亦需考慮在相應級別是否有職位空缺，避免造成人資錯配。同時，部門擬增聘人員時，須先聽取行政公職局的意見，從而確保審慎合理增聘人員。

此外，將與審計署合作，共同對人力資源運用進行績效審計，確保人力資源得到合理運用。

3. 優化晉升激勵機制

新的公務人員調動制度於 2023 年實施，消除了公務人員在不同職程及部門間流動的制度限制，為拓寬不同層級和職務範疇公務人員的職業生涯發展創造了條件。

本屆政府將在上述工作基礎上，深入研究並設置公務人員的跨職程晉升機制，包括科學訂定相關條件、流程及與其他人員管理制度的銜接等，為優秀公務人員創設更多循級而上的發展路徑，激發公務人員的工作積極性。

4. 改革培訓體系

過往的公務人員培訓以一般通用性培訓為主，未能針對不同層級及職務類型的公務人員作有針對性的培養。本屆政府將對現有公務人員培訓體系進行改革，優化課程設置，精準投放培訓資源，以強化人員梯隊建設，提升各層級公務人員的素質。

為鞏固愛國愛澳的優良傳統，將與內地加強合作，繼續深化公務人員國情教育和國家安全教育，包括為各級公務人員開辦《憲法》、《基本法》及《維護國家安全法》相關培訓課程。

配合“提升公共治理能力和管治水平”的政策目標，以及《領導及主管人員通則的基本規定》的修訂，將重新規劃領導主管培訓。重點培訓計劃包括：

(1) 開展現職高級公務人員赴內地輪訓計劃。培訓內容以國家領導人治國理政思想、國家發展、國家安全、大灣區及橫琴合作區建設等為核心，旨在提升管治水平。2025 年計劃開辦的培訓活動包括：新任局級領導國情研修班及變革與創新管理領導研習班。

(2) 開辦擔任處級主管人員資格培訓課程。總結過去五屆公務人員領導力培訓班的經驗，開辦相關課程，強化維護國家安全的意識和能力，提升發現和解決問題、開展溝通協作等方面的能力，為特區政府儲備人才。

此外，將根據不同職務的內容及性質，如人事與財政、法律、電子政務等範疇，設置不同類型的專業培訓課程，加強課程與實務工作的契合性，以滿足各層級公務人員的實際需要。

5. 落實領導及主管問責制

遵照行政長官建設“法治澳門”的理念，確保管治團隊擔當作為，特區政府將強化對領導及主管人員委任、管理及問責等方面的制度規範，透過修

改相關法規，優化領導及主管人員的選拔、委任及續任機制，明確應遵特定義務，並完善問責措施，使監督實體可因應不同情況的嚴重程度，對領導及主管人員採取相應的問責措施。

與此同時，對《澳門公共行政工作人員通則》有關紀律制度及處分執行的規定做出修改，加強對包括領導主管人員在內的各級公務人員的管理。

6. 推進公共部門內部管理電子化

面向公務人員的電子平台“公務通”已推展至各部門使用，以電子方式實現人事、公文及其他內部管理，並落實公函流轉無紙化。將繼續優化“公務通”的功能，並進一步擴大使用“公務通”流轉的文書範圍，包括建議書、報告書及意見書等，方便各級公務人員審閱，使“公務通”成為公務人員的移動辦公平台。

（五）革新治理服務理念，繼續推進電子政務

本屆政府將創新思維，在公共行政中推進簡政放權、放管結合、優化服務的“放管服”改革，減少公權力對一般經濟活動的介入，同時優化監管方式，進一步落實簡政便民的目標。

隨着“一戶通”、“商社通”兩個電子政務平台的普及，政府運作及公共服務逐漸轉向電子化管理和線上線下融合模式，在方便市民獲取服務的同時，亦提升了政府運作效能。本屆政府將在收集社會大眾的建議和意見的基礎上，對“一戶通”及“商社通”作全面優化升級，把平台打造成為市民、商企及社團集中取得各項服務及資訊的政務便捷助手。升級工作將於2027年完成。

1. 推進“放管服”改革

現行行政准照管理制度沿用多年，未能適應社會經濟快速發展的需要，特區政府將結合公共行政改革及部門架構重整，以新設的統籌機制為平台，全面檢視及修訂現行行政准照管理制度，轉變政府職能，激發市場主體的積極性，服務澳門經濟社會發展（具體工作計劃請參見法務部分）。

2. 優化民生服務

“一戶通”現已提供超過 430 項公共部門服務，本屆政府將以“優化民生服務、提升用戶體驗”為策略，把“一戶通”2.0 升級為 3.0，重點提升系統的易用性。將利用跨部門數據互聯互通機制，簡化服務流程，優化用戶介面，更加方便市民使用相關服務。同時，引入智能化元素，將服務模式由以往的靜態型調整為主動型，例如平台可根據用戶年齡資料自動推送可能需要辦理的服務，讓用戶有嶄新的使用體驗。相比 2.0 版本，升級後的“一戶通”將更能突顯服務智能化及人性化特點，讓政務服務變得更容易辦理。

2025 年，將持續按市民所需增加更多優質便民電子服務，主要包括：

(1) 持續與私人機構合作，擴展“電子身份”的應用場景，推動金融領域等更多機構認可市民透過提供“電子身份”辦理業務。

(2) 與法院合作構建電子服務平台，便利政府部門與司法機關以電子化手段提供資料及查閱資訊，促進公共機關業務辦理無紙化。

(3) 推出非永久性居民身份證續期電子服務，供持有效居留許可的非永久性居民身份證持有人以電子方式辦理換證手續。

(4) 新增外地僱員辦理刑事紀錄證明書（非首次）電子服務，申請人可選擇紙本證明或電子證明，並可使用代寄服務，直接寄送至申請人選擇的政府部門。

3. 簡化公共服務流程

貫徹“匯商聚社、一應通辦”理念，深化“商社通”的功能和應用，推進系統的 2.0 版本升級工作，重點優化賬戶管理和用戶操作，同時簡化服務流程，減少提交辦理服務所需的資料和文件，便利商企及社團。主要包括：

(1) 參照飲食及飲料場所一站式發牌網上申請服務，推動就市民普遍關心的補習社、藥房准照申請開設一站式服務，透過聯合審批平台，減省文件傳遞流程，加強跨部門程序整合簡化，提升辦事效率。

(2) 梳理報關、清關流程，加強跨部門協調合作，推動於“商社通”辦理“報關、清關一件事”，方便商企辦理進出口業務。

(3) 拓展“商社通”准照服務範圍，在現時已有的32項准照續期服務基礎上，推動把更多部門的准照申請及續期服務納入“商社通”。

4. 續推線上線下服務融合發展

依託“一戶通”、“商社通”，以及於澳門各區設置的綜合服務中心、自助服務機、智能文件櫃等，傳統上倚賴人力及着重線下提供的公共服務方式，已逐漸轉向電子化管理和線上線下融合的服務模式，市民可不受時空限制，便捷地獲取服務。

本屆政府繼續遵循線上線下服務融合的發展方向，除大力推進線上電子服務外，將擴展“智取易”智能文件櫃的應用範圍，深化證件“通辦、通取”服務模式，並在更多大灣區城市設置多功能自助服務機，便利市民辦理及領取文件證件。

(六) 優化民意吸納機制，助力政府科學決策

科學施政離不開社會參與和意見吸納，行政長官亦明確指出要充分聽取社會意見建議，完善政策的醞釀、決策、制定、實施等程序，提升施政科學性。

本屆政府將在施政各階段聽取各界意見，完善對市民意見的收集、處理及反饋機制，把市民意見建議轉化為提升政府運作效率和服務質素的動力，打造高效有為的服務型政府。

1. 改革市民意見處理機制

現時各部門設置的市民意見處理機制運行多年，明顯存有不足，例如未能及時處理市民提出的意見建議、涉跨部門的問題存在溝通協調難度大、多個部門各自建設意見處理平台導致資源浪費及服務標準不一致、對部門的回

覆內容和處理結果沒有科學的監督與評價機制，以致市民意見有時未能得到有效回應和妥善處理。

為此，將參考內地 12345 政務服務便民熱線的實踐經驗，結合澳門實際情況，於 2025 年檢討並改革現有市民意見處理機制，使市民對政府提出的意見和建議、反映的個案及投訴得到及時有效的處理。將整合現有分散於不同部門的意見反映平台，歸併後統一平台，統一服務標準、流程及評價機制，務求提升服務質素。與此同時，新統一平台將應用大模型、語音與文字轉換等人工智能技術，輔助進行個案接待和處理，提升工作效率。

2. 優化諮詢組織設置及功能

諮詢組織作為政府與社會溝通的橋樑，在匯聚民智、出謀獻策方面發揮重要作用。本屆政府將結合部門架構重整工作，對現有諮詢組織的功能定位、職責、成員組成及運作支援等方面作出檢討及完善。

將以公共行政改革諮詢委員會為試點，緊貼公共行政改革各項工作的推進，強化委員會收集意見的恆常機制，並就特定議題作專門討論，促進委員會成員更好地參與有關工作。