

第一部份

二〇二五年財政年度施政方針執行情況

一、公共行政領域

（一）建立宏觀統籌機制，推進公共行政改革

1. 建立公共行政改革領導及統籌機制

為貫徹落實“提升特區治理效能”的施政目標，本屆政府總結過往經驗，重點強化頂層引領和跨範疇統籌協調。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擔任組長的領導小組，就公共行政改革的整體方向和目標、重大改革措施等作出決策部署；設立由行政法務司司長擔任組長的統籌協調小組，負責跟進領導小組的決策及就改革事項制訂建議方案，開展跨範疇協調及敦促項目按期推進。領導小組分別於2月和7月舉行兩次會議，就相關工作進行部署。

特區政府充分運用上述機制，從精簡政府架構、提升公務人員能力及深化公共服務革新三方面着手，推進重構政府組織法律體系、員額管理、深化電子政務等改革重點工作，在強化高層統籌的同時，與公共行政改革諮詢委員會加強聯動，聽取社會意見，完善政策制定及執行，確保項目推進成效。

2. 重組行政公職局

以強化行政改革及管理統籌效能為主軸，重組行政公職局，聚焦行政組織、公共服務、人力資源三大核心職責，重新確立行政公職局的職能定位與角色任務，整合精簡原有組織架構，重設內部職能單位，明確行政公職局就公共部門架構重整、人員招聘、電子政務，以及跨部門意見收集、處理和反饋機制等公共行政具體事項發表內部意見的權力。

（二）全力保障立會選舉，落實“愛國者治澳”

特區政府各相關部門依照《澳門特別行政區基本法》和新修訂的《澳門特別行政區立法會選舉法》，支持立法會選舉管理委員會依法完成第八屆立法會選舉。選管會與各相關部門緊密合作，落實各項選務安排，使選舉在公平、公正、廉潔的環境下順利完成。

修改後的《立法會選舉法》規定，澳門特別行政區維護國家安全委員會負責就候選人是否擁護《基本法》和效忠中華人民共和國澳門特別行政區作出判斷，並就不符合者向選管會發出具約束性的審查意見書。選管會按照維護國家安全委員會的意見，確定本屆立法會選舉候選名單，嚴格落實“愛國者治澳”原則。

立法會選舉是四年一度的重大政治活動，選民利用手中的選票選出立法機關的代表，意義重大。特區政府各部門全力配合選管會，推動和鼓勵選民積極投票，舉辦多維度的宣傳活動，投票日設全澳選舉服務站，提供各項支援服務，為選民踴躍投票創設更好的條件。

作為特區管治團隊的一員，公務人員積極響應行政長官及選管會號召踴躍投票，各公共資本企業及承批公司等亦配合選管會呼籲，在確保選舉中立與公正無私義務同時，為員工前往投票提供便利措施。

在各方的共同努力下，廣大選民積極行使公民權利，參與選舉踴躍投票，共同選出澳門特區立法機關的代表，投票人數達到 175,272 人，投票率為 53.35%。

（三）精簡政府組織架構，提升政府運作效能

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 號法令實施已逾四十年，部份條文已無法滿足現今治理需求。同時，特區政府部門仍然存在職能重疊、權責不

清、管理缺位等問題。為此，對政府組織法律體系進行全面重構，旨在建立一套符合現代公共治理要求的法律基礎框架。

完成制定第 13/2025 號行政法規《公共部門及實體的設置及組織架構的一般制度》，並已於 2025 年 10 月 14 日生效。法規明確界定“公共部門”的法律定義及其分類體系，確立部門設立、運作與監督的基本原則，包括精簡高效、權責清晰、職能明確等。同時，規範局、廳、處、項目組等設置、整合與裁撤標準，綜合考量部門核心職能、實際工作量及人員規模，訂定合理的架構規模上限，避免機構膨脹。

此外，法規亦對諮詢組織的設立與運作作出原則性規範，提升其代表性與運作透明度，並避免職能重疊。相關法規為下一階段推動部門重整、組織精簡與職能優化提供堅實的支撐。

2. 重整部門職能架構

2025 年，特區政府從三個層面推進部門職能與組織架構重整：

- (1) 精簡內部架構：對超出設定規模標準上限的部門，有序開展精簡，減省過多層級，透過重整內部分工流程，提升決策效率與執行力。
- (2) 優化職能配置：全面檢視現有部門職權，針對職能過時、缺位、重疊或交叉等問題，進行調整與合理劃分，確保權責一致、運作順暢。
- (3) 推動整合重組：對政策關聯度高、業務緊密相連的部門，實施合併或重組，降低跨部門協調成本，強化整體施政協同效應。

依循上述方向，已展開首階段的重整工作，包括：重組行政公職局，強化其在組織管理、公務人員制度與公共服務優化方面的統籌協調職能，提升改革推動力；印務局併入法務局，整合法律技術與行政支援資源，提升法務服務效率；全面檢討市政署職能，將原屬其管轄的城市建設職能，有序移交至運工範疇相關部門，實現職能歸位、專業管理；配合《稅務法典》和《公共採購法》的實施，全面檢視財政局架構並完成重組；重組行政會秘書處，改由政府總部事務局負責提供支援，提升運作效率。

上述的組織架構重整，標誌着特區政府由制度完善邁向結構優化的新階段。接下來將逐步檢視其他職能範疇，持續打造架構清晰、運作高效、回應快速的現代化公共行政體系，為澳門長遠發展提供堅實的治理基礎。

（四）改革人員管理制度，打造實幹擔當團隊

1. 落實領導主管管理及問責

貫徹行政長官要求管治團隊擔當作為的理念，2025 年完成修訂《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，完善領導及主管的管理及問責。

訂明聘任領導及廳長應從緊接下一層級的官職據位人中選拔，而聘任處長則應從已合格完成相應資格課程的人員中選拔，不僅增強公務人員的積極性，亦有利於提升政府的管治效能和公務員團隊的專業性。

引入第三方意見機制，在委任領導或主管人員前應聽取行政公職局的意見，而監督實體在續任領導及主管人員時，亦須重新審視有關人員是否仍符合任職條件，尤其是應具備的公民品德和專業能力。如任期內有勸誡紀錄，作出續任批示須對此適當說明理由，確保委任程序的合法性及合理性。

完善問責措施，使監督實體可因應不同情況的嚴重程度，對有關人員採取相應的問責措施。有關紀律制度及處分執行規定的修改，亦加強對包括領導及主管人員在內的各級公務人員的管理。

配合上述有關擔任處級主管人員的要求，已開辦兩班資格培訓課程，為特區政府選拔及培養梯隊人才提供支持。

2. 開展公務人員就職宣誓

按照《維護國家安全法》和《就職宣誓法》的要求，以及於 2025 年 11 月 1 日生效的新修訂《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，所有現職及新入職公務人員，均須宣誓擁護《澳

門特別行政區基本法》和效忠澳門特別行政區，領導及主管人員須以公開及親身方式宣誓，並在監誓人監督下宣讀誓詞；一般公共行政工作人員則以簽署聲明的方式宣誓。

為此，特區政府舉辦講解會及製作常見問題集，讓各公共部門及實體了解有關規定，依法跟進現職和新入職人員的宣誓工作。領導人員公開宣誓大會於11月1日舉行，行政機關、立法機關、司法機關、廉政公署及審計署的領導及等同人員，分別在行政長官、立法會主席、各司司長、終審法院院長、檢察長、廉政專員及審計長的監督下完成宣誓。

3. 完善員額管理優化晉升機制

為落實公務人員管理制度改革，促進人員橫向流動，更好地善用人力資源，行政公職局於2025年4月向各部門發出《公共部門對外增聘人員的工作指引及流程》，明確部門增聘人員的原則、要求及流程，完善現有員額管理制度。

有關指引明確要求各部門須先審視增聘人員的合理性，包括：可否透過工作重新分配、部門內部人手調配、流程優化及電子化等方式應對；如確實存在用人需求，須向監督實體提出建議，且優先採用在本範疇內或跨範疇間進行內部調動的方式；倘確需對外增聘人員，則須先聽取行政公職局的意見。自指引發出至8月31日，共有39宗調任及派駐個案，涉及23個不同範疇的部門。

為激勵公務人員向上流動，尤其為優秀公務人員創設更多循級而上的發展路徑，已開展跨職程晉升機制的研究工作，結合現有員額管控、政府用人需要及崗位特性等，並借鑒鄰近地區晉升機制相關實踐，作出綜合考量。

4. 改革培訓體系

針對過往公務人員培訓未能按不同層級及職務類型需要作針對性培養的情況，本屆政府着力改革公務人員培訓體系，完成人員培訓需求及職務內容

收集，通過掌握各級人員的職務特性，優化培訓規劃及安排，促進培訓資源精準投放，針對性提升人員業務能力。

持續與內地合作深化公務人員國情和國家安全教育，並加強行政公職局對有關培訓課程的統籌協調。2025年1月至8月，圍繞領導人治國理政思想、國家發展、國家安全等主題，共開辦8班培訓及7場講座、現場參訪等，合共培訓逾600人次。此外，重新規劃領導及主管人員培訓，2025年1月至8月，開辦1班現職高級公務人員赴內地輪訓研修班，以提升人員的管治水平。

法律專項培訓方面，全面檢視法律培訓課程的內容及教學計劃，完成優化《憲法》、《基本法》及《維護國家安全法》課程設置，共舉辦11班課程，440名各級人員參加。

5. 推進公共部門內部管理電子化

“公務通”已全面推展至各範疇部門使用並持續優化。2025年，進一步擴大使用“公務通”流轉的文書範圍，推出上呈建議書、報告書及意見書功能，實現相關文書的製作和審批電子化，以提高行政管理效率。2025年1月至8月，平台已累計處理各類服務流程超過136萬次。

配合新修訂的《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》及相關法規的實施，擴展“公務通”相關功能，包括推出病假期間離澳報備、領導主管委任前的意見徵詢等，支持新增業務流程及滿足合規管理需求。此外，亦擴展“公務通”的功能使其適用於特別職程，例如教育範疇及衛生範疇的工作人員。

（五）革新治理服務理念，繼續推進電子政務

1. 優化民生服務

特區政府持續擴展“一戶通”服務範圍，革新服務模式，由單一電子化服務逐漸發展到一件事集成化和一站式服務，並以此為切入點，提升部門運

作效率。截至 2025 年 8 月 31 日，“一戶通”已整合提供超過 470 項電子服務及功能，超過 66 萬人開立電子帳戶。

2025 年 3 月發佈的“一戶通”新版本，優化了面容識別檢測功能及確認身份程序，提升功能安全性。4 月，以“優化民生服務、提升用戶體驗”為目標，啟動“一戶通”升級 3.0 工作，重點引入智能化元素，提升系統易用性，同時簡化服務流程，優化用戶介面成為智能服務助手，並透過第三方機構向市民收集優化意見，升級工作預計於 2027 年完成。

特區政府推出更多便民服務項目，透過跨部門協作和服務流程重構，簡化流程，進一步便利市民，包括：

因應 2025 年《現金分享計劃》作出的重大變化，在“一戶通”及時推出“2025 年度現金分享計劃查詢”服務，方便居民查核是否滿足在澳 183 日的條件，首日有超過 20 萬人使用，運作暢順。及後推出“現金分享款項的聲請發放”服務，居民如符合法定原因不在澳門，可透過“一戶通”直接輸入資料及上載相關證明文件，提出聲請、提交資料及接收結果，全程於線上完成，且聲請人可透過“一戶通”查詢申請進度。行政公職局聯同身份證明局、治安警察局及社會保障基金不斷協作，利用數據聯動將服務流程改造及簡化，從而縮短申請人辦理時間，提升內部工作效率。

推出臨時性的《育兒津貼計劃》申請服務，透過資源整合及同步數據，將服務結合為“一件事集成服務”，方便父母透過“一戶通”之“出生一件事”直接申請，進一步減少親臨部門及重複遞交文件的情況。

持續拓展公共服務橫跨政府與私人機構的合作，在“一戶通”之“我的車輛”增設車保續期功能，免除過往市民需到保險機構辦理的情況。服務首先涵蓋已協議的保險機構，市民如有車輛保險即將到期，“一戶通”將有提示訊息通知，方便市民可同時綁定“我的車輛”及在“一戶通”辦理及繳交車保續期費用。

增加金融機構在線下場景使用電子身份辦理電子錢包業務，並持續擴展金融機構線上使用電子身份辦理服務，減少市民親臨櫃檯辦理及遞交身份證副本的需要。推出辦理非永久性居民身份證續期和外地僱員辦理刑事紀錄證明書的電子服務，合資格人士可在“一戶通”提出服務申請。

此外，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、查閱資訊及發出電子證明。

2. 簡化公共服務流程

貫徹“放管服”改革理念，優化監管落實簡政便民，積極深化“商社通”應用，通過服務手續簡化、跨部門協作及線上線下相結合，依循“一次辦妥”方向，便利商企社團辦理所需的政務服務。截至2025年8月31日，“商社通”提供共136項服務，已開立實體帳戶超過19,000個，當中公司帳戶超過14,000個。

按規劃推進“商社通”升級和優化，包括完善帳戶管理和用戶操作，簡化服務流程，減少提交辦理服務所需資料和文件等。為推進有關工作，舉辦業界及社團交流會，廣納意見，升級工作預計於2027年完成。

在簡化流程方面，參照飲食及飲料場所一站式發牌網上申請服務，2025年推出中藥房、西藥房及補習社的准照申請一站式服務，將有關牌照申請所需流程作出梳理及簡化，實現申請及審批全程電子化，提升辦事效率。

在准照續期方面，繼續擴展及上線更多不同類別的准照續期，包括超過20項涉及市政署、旅遊局、藥物監督管理局、交通事務局和民航局的相關服務准照續期辦理，進一步便利不同領域的商企和社團使用。就“報關清關一件事”進行跨部門調研，探討簡化貨品報關清關的可行方向。

此外，按社團商企的服務需求，增加更多便利服務項目，例如：澳門基金會2026年社團運作資助計劃申請、法務局商業登記申請，以及市政署涉及不同行業的多項行政准照取消服務等。

3. 續推線上線下服務融合發展

2025 年 2 月，設於三盞燈綜合大樓的政府 24 小時自助服務中心正式啟用。截至 2025 年 8 月 31 日，政府 24 小時自助服務中心總服務量逾 53 萬人次，其中證件及證明書總申領量逾 43.6 萬人次。

慕拉士政府綜合服務中心於 2025 年第四季正式啟用，中心貫徹“以電子自助服務為主，櫃檯服務為輔”的理念，設置 57 個公眾服務櫃檯、政府 24 小時自助服務中心及電子政務展示區。

依託“一戶通”、“商社通”、政府 24 小時自助服務中心等構建的服務網絡，擴展“智取易”智能文件櫃的應用，加入多個政府部門不同領域文件的取件服務。2025 年 1 月至 8 月，“智取易”已設置於澳門 8 個政府 24 小時自助服務中心，以及橫琴“澳門新街坊”的澳門政務 24 小時自助服務中心，使用量累計達 2.2 萬次。

深化證件“通辦、通取”服務模式，自助領證機的適用對象擴展至代領人，市民在服務櫃檯辦理身份證或旅行證件時，可委託代領人到澳門或橫琴的政府 24 小時自助服務中心自助領取證件。

配合大灣區建設，特區政府與廣東省政府以實現高頻政務服務事項“跨境通辦”為目標，自 2025 年 6 月 30 日起，在廣州、珠海、中山及江門共 4 個大灣區內地城市設置澳門“澳政易”自助服務機，提供社會福利、身份證明、出入境等 7 個類別，涉及 11 個部門的 37 項常用政務服務。此外，於第四季在橫琴口岸及橫琴·澳門青年創業谷增設“澳政易”自助服務機。

擴展遙距跨境辦事，進一步促進澳琴兩地政務服務的深度融合和銜接。2025 年，先後於橫琴政務服務中心及澳門慕拉士政府綜合服務中心增設遙距服務櫃檯，逐步推動“琴事澳辦、雙向通辦”的發展目標。

（六）優化民意處理機制，助力政府科學決策

1. 改革市民意見處理機制

為更有效聽取和處理市民的意見，經檢討現行市民意見處理機制及實務運作情況，同時借鑒內地 12345 政務服務便民熱線的做法和經驗，2025 年，行政公職局已擬訂制度框架方案，從完善法律制度保障、構建統一意見處理平台、建立意見處理績效評審機制三方面革新制度，以強化制度執行力，革新處理流程及加強監督管理。

2025 年，完成統一意見處理平台基本架構的搭建。透過有關平台，將實現不同部門對市民意見的無縫流轉及追蹤處理，提升意見處理效率的同時，亦有助更好管理流程和作出績效評價。

2. 優化諮詢組織設置及功能

為更好發揮諮詢組織促進政府與社會溝通、聽取社會意見、助力科學決策的功能，2025 年，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。

同時，配合政府組織法律體系重構，結合公共部門架構重整工作，一併檢視相關諮詢組織，以強化政策制定、諮詢與執行之間的聯繫。

第二部份

二〇二六年財政年度施政方針

一、公共行政領域

（一）善用領導統籌機制，推進“放管服”改革

特區政府將圍繞“提升特區治理效能”的總目標，以更大決心和創新思維推進公共行政改革，善用已建立的公共行政改革領導及統籌機制，充分發揮高層引領作用，強化統籌協調，推動各公共部門落實各項改革目標，並適時對機制的運作模式進行檢討和完善，不斷提高施政效能，切實回應社會訴求。

公共行政改革將圍繞簡政放權、放管結合、優化服務的“放管服”改革方向，對於應由政府規管的事項，透過梳理流程、優化管理及理順職能分工作出優化和簡化；對於其他可適度放寬的事項，轉為主要由市場調節，務求真正落實簡政便民，管放結合，為社會和市場注入活力。

2026年結合檢視修訂各項行政准照管理制度，減省對經濟活動不必要的審批條件和程序，推進“商社通”升級2.0，並會繼續擴展“商社通”可續期辦理准照的類別，方便商企和社團使用，包括在已推出的補習社准照申請一站式服務的基礎上作出優化，縮短發牌時間，進一步便利申請者。

為提升報關清關效率，將與相關部門共同協作，梳理報關、清關現有流程及相關法規，按照貨物在公共衛生、社會安全及公共秩序等方面的風險程度，在貨物監管上引入便利措施，進行分級管理；檢視及歸併行政流程，減省跨部門協調；推動於“商社通”辦理“報關清關一件事”，整合及重構現有的報關及清關電子系統，改善用戶體驗，加強數據聯動，減省線下溝通或人手核對工作，提高部門審批效率。從法律法規、服務流程及技術系統三個層面改革報關清關，助力優化營商環境。

（二）重整部門職能架構，強化政府績效管理

依據 2025 年制定的政府組織結構法規所訂定的公共部門設立或重組準則，2026 年，將梳理特區政府整體組織架構，通過部門合併重組、職能移轉配置、內部架構精簡，同時一併理順及簡化工作流程，提升部門運作效能。此外，對現行組織績效評審制度作出優化，以提升部門對社會意見的回應能力和服務水平。

1. 推進部門職能重整精簡架構

按照新生效的政府組織結構法規，2026 年行政公職局將發揮統籌協調角色，全面配合特區政府的施政目標，開展一系列機構合併及完善職能配置的工作。對於政策關聯性較強或職能單一的部門，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。主要包括：

- (1) 研究將行政長官轄下部門的行政財政輔助工作改為統一由政府總部事務局提供支援，集約管理優化資源運用。
- (2) 重整市政署，理順市政署與其他部門職能：將市政署關於道路施工監管及道路渠網工程實施的職能撥歸公共建設局，將市政署關於公共地方命名的職能併入土地工務局。
- (3) 配合市政署的重整工作，對公共建設局及土地工務局進行重組，將地圖繪製暨地籍局併入土地工務局，並明確土地工務局作為都市更新政策的主責部門。
- (4) 重組經濟及科技發展局，並與消費者委員會、科學技術發展基金合併，從而強化經濟及科技發展局拓展支持經濟及科技產業發展的職能，理順消費者權益維護的監督職能。
- (5) 重組澳門金融管理局，以配合特區經濟適度多元及區域合作發展策略。
- (6) 文化局、文化發展基金及體育局進行合併，透過整合文化與體育職能，推動文化旅遊產業及體育產業的協同效應。

透過一系列部門重組工作，對部門職能進行重整和歸口管理，減少部門間反覆協調的成本，提升政府運作效率。

另外，各公共部門須結合部門服務流程，審視其職責及內部架構，在徵詢行政公職局意見的基礎上，形成精簡架構優化職能方案。尤其針對一些部門內已經過時或正逐漸萎縮的業務，以及已經具備條件實現電子化的非核心職能、輔助性質的工作，在不影響部門運作及現有人員的前提下，予以撤銷或研究以市場化方式提供，以提高運作效益。

2. 完善組織服務績效管理

2026 年，將結合市民意見處理機制改革，在現有公共服務及組織績效評審制度基礎上，將部門處理市民意見的成效納入組織績效評審要素，促使部門認真履職，重視市民意見，積極回應社會訴求。

加強績效評審結果運用，因應《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》及相關法規的修訂實施，行政公職局將依法對部門領導或主管人員的委任發表意見，當中會考量人員所在部門或附屬單位處理市民意見的成效，藉以更好地反映人員履職能力及工作表現。

（三）完善人員管理制度，加強人員培訓關懷

為打造高效作為、實幹為民的公務員團隊，2026 年，特區政府以精細管理，深化員額管理措施，要求部門優先採用調動和轉職的方式解決用人需求，透過優化人力資源管理、晉升激勵、公物集約運用、內部管理電子化等制度，充分運用現有人力資源，結合加強培訓及支援關懷，提升人員素質，更好地服務市民。

1. 優化精細管理善用人力資源

現行員額管理制度在執行上以數量為基礎，未能充分審視各級人員的合理結構，因而存在職程錯配、職務範疇與職務內容不匹配等情況。2026 年，將對現行制度作出優化，完善政府人力資源管理及配置。

梳理崗位職務分類，促進人員流動及精準培訓。各部門按行政公職局訂定的職務範疇清單，梳理及標準化現有人員的崗位職務分類，清晰職務內容，推動部門善用調動或轉職制度，按工作性質合理配置人員，集中配置和整合輔助人員，並提供更精準的培訓。

研究訂定人員數量基準，深化員額管控。綜合考慮編制及合同人員數目、組織架構精簡、工作流程優化等因素，研究訂定各部門整體人員配置及各級人員數目基準，作為配合深化員額管控的優化措施。

研究簡化職程設置。現時轉職制度已可處理一般職程與特別職程之間轉換的情況，為讓人員橫向流動更順暢，將檢討職程法例，以簡化職程設置、減少特別職程種類。

公物的採購及管理亦是提升政府內部運作效能的關鍵。2026年，將與審計署合作，以規模效益和集約管理為方向，優化公共部門採購及管理機制。

2. 研究跨職程晉升善用人才

為持續提升公共治理效能，激勵公務人員積極進取、奮發向上，並為表現優異者開拓更廣闊的職業發展空間，將推動完善公務人員晉升機制，研究建立跨職程晉升制度，打破傳統職系壁壘，促進人才合理流動，以善用現有人力資源，實現人盡其才、才盡其用。

現行職程制度雖具專業分工基礎，但晉升管道相對固化，不利於複合型人才的培養與發展。面對施政質量持續提升、跨部門協作需求增加，以及公共服務現代化轉型的挑戰，有必要以創新思維優化人力資源管理機制，打造更具彈性、開放與競爭力的公務人員體系。

為此，將以總體員額管控為前提，結合部門用人實際需要、崗位職能特性及人員結構合理性，穩步推進跨職程晉升制度的設計與試行。將着眼選拔優秀人才，設定明確的資格條件，涵蓋學歷、專業資格、績效表現及持續進修成果等，並建立公平、透明和標準的程序，確保晉升過程客觀公正。

為保障制度的公正性與公信力，相關資格評鑒工作將由行政公職局以第三方角色統籌執行，並結合必要的培訓銜接與實習安排，協助晉升人員順利過渡至新職務。

有關制度將與公務員職業發展框架有機銜接，推動形成向上流動、多元發展的良性機制，進一步激發隊伍活力，提升公共部門的專業化、協作力與執行力。

未來，政府將持續優化人力資源配置，健全人才培育與晉升體系，為澳門推進現代化治理、實現長遠可持續發展，提供堅實的組織與人才支撐。

3. 改革培訓體系精準培養

為全面提升公務人員素質與施政效能，將全面推動公務人員培訓制度變革，扭轉現行重時數、輕成效的培訓模式，淘汰形式化的課程安排，真正實現為能力而訓、為實務而教的改革目標。

新培訓體系將以崗位核心能力為導向，構建三層能力框架：

- (1) 基礎通用能力，涵蓋公務價值、職業道德、法治觀念與公共服務意識，強化公務員的使命認同與倫理底線。
- (2) 職務通用能力，包括領導力、項目管理、跨部門協調、邏輯思維、公文撰寫與溝通技巧等，提升整體行政素質與執行力。
- (3) 專業技術能力，按不同職系與職務需求，設計針對性課程，支援專業深化與跨域整合。

在新框架下將大幅精簡重複性、低效益的培訓內容，推動課程模組化、電子化與彈性化。具備條件的課程將轉為微課程或線上學習單元，便利公務人員按需學習、即時應用，打破時間與場地限制。同時，取消以累積時數作為唯一量化指標的做法，轉而以能力達標為核心評估標準，確保培訓成果真正回饋於工作質效。

同時，培訓規劃將與職涯發展、績效管理及晉升機制相連結，形成“學、用、考、升”一體化的發展路徑。行政公職局將統籌資源整合，加強與高等院校及專業機構合作，提升課程質素與實務導向。

2026年，將建立一個更靈活、更務實、更具前瞻性的培訓體系，提升個人能力與組織效能，為打造專業化、現代化的公共服務隊伍奠定堅實基礎。重點包括：

- (1) 為各級公務人員開辦內容涵蓋國家政策和發展策略、國家安全的相關培訓，增強公務員的國家安全意識，以及防範和應對安全風險的能力，並促進自覺履行維護國家安全的義務。
- (2) 繼續開展現職高級公務人員赴內地輪訓計劃，涵蓋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核心內容，讓來自不同施政領域的高級公務人員在參與培訓的同時，思考如何在各自崗位上配合國家和特區的發展，擴寬政策視野，提升治理能力。
- (3) 開辦擔任處長官職資格課程，以培訓為抓手，推動公共部門梯隊培養規劃，發掘及提早為特區儲備管治人才。
- (4) 按國情國策、管治能力、區域合作、專業培訓四大培訓模塊，為各級公務人員設置不同類型的培訓課程或講座。

法律專項培訓方面，為進一步提升各級公務人員的國情認知與法治思維，持續組織有關《憲法》、《基本法》及《維護國家安全法》的課程。同時，繼續舉辦法律草擬、國際法實務、公職法律及紀律程序等領域工作坊，以強化法律人員及業務執行人員的專業及實操能力。因應新採購法的實施，將為專責公共採購的主管及工作人員組織專題法律實務工作坊，確保業務執行人員準確了解及應用相關法規。

4. 繼續推進內部管理電子化

“公務通”作為政府內部統一電子平台，涵蓋人事、公文及內部管理等功能，有效提升政府人事管理和內部運作效能，大幅減少紙張使用及人手送遞。2026年，將持續擴展及優化“公務通”人事管理功能，透過人工智能賦能，研究於內部管理不同環節加入人工智能輔助應用，提高安全性及效率。

配合公務人員培訓體系改革，將構建網上學習平台及重構培訓管理系統，整合提供線上學習資源，以及培訓課程的規劃和管理等功能，進一步推動公務人員自我學習，增強培訓管理工作實效。

此外，將研究利用人工智能，於綜合能力開考輔助審核投考人提交的學歷資料，以減省因處理開考工作需動用的大量人手，提升行政效率。

5. 關懷及支援公務人員

持續為公務人員推展各項關懷及支援措施，營造和諧融洽的工作氛圍。重點包括：為低收入基層公務人員發放經濟補助；為有需要的人員提供心理輔導服務、定期安排體檢，以及開辦心理健康和員工關懷講座，製作並公佈《公務人員關懷手冊——迎新篇》；舉辦各項文娛康體、關愛活動及促進家庭和諧的活動，以豐富公務人員工餘生活。

（四）貫徹簡政便民理念，深化電子政務服務

本屆政府貫徹簡政便民的服務理念，着力深化電子化及線上線下融合的公共服務模式。2026年，以提升服務體驗為主軸，注重用戶意見收集，優化“一戶通”服務和應用，同時拓展跨境政務服務。

1. 優化“一戶通”便民服務

繼續推進“一戶通”升級3.0工作，結合社會意見，制定項目的需求及開發計劃，新版本將加入智能化元素。例如：可根據用戶年齡資料，自動推送可能需要辦理的服務；透過語音或文字功能導航用家直接查找所需的政務服務等。

簡化“一戶通”開戶操作和忘記密碼相關操作手續，利用人工智能技術，透過辦理人對持有的身份證進行拍照的簡單操作，系統會自動抽取證件數據智能化辨別身份真偽，讓使用者便利完成開戶和忘記密碼等手續。

持續增加便民服務項目，例如：“一戶通”將新增查閱身份證明範疇申請進度及補交資料功能，以及進一步擴展電子身份在私人領域的線上線下應用場景等。

2. 拓展跨境政務服務

繼續拓展“智取易”智能文件櫃的使用場景和範圍，於不同自助服務中心設置智能文件櫃，以及推動更多政府部門的文件取件服務納入“智取易”服務範圍，便利市民於澳琴兩地辦理服務和領取文件。

利用橫琴合作區政務服務中心、“澳門新街坊”24小時服務中心及慕拉士政府綜合服務中心，擴展遙距服務櫃檯的服務範圍，利用視頻通話及專門硬件設備，跨地域連通澳門居民與政府部門前線人員，便利居民查詢及辦理澳琴兩地的政務服務。

“澳政易”自助服務機將擴展至更多大灣區城市及增加政務服務內容，以方便在大灣區生活的澳門居民。同時，政府綜合服務中心的跨境自助服務專區除設有廣東省的自助服務機，還會研究引進提供更多灣區政務的自助服務機，以方便在澳門的居民和企業無需離境，便可在澳辦理所需的灣區服務，打造大灣區優質生活圈。

3. 完善基建部署人工智能

為支持特區電子政務長遠發展，2026年，將按規劃推進雲計算中心擴展，完成機房擴建，提高中心軟硬件承載力，為電子服務提供更穩定安全的運行環境。同時，為應對資訊系統的潛藏風險，將開展關鍵服務後備建設，進一步保障電子公共服務穩定有效運作。

因應人工智能發展趨勢，配合未來智慧應用的部署，將構建政府專用的智能服務平台，供各部門於該平台內試驗及發展加入人工智能元素的服務或應用，為未來推出智慧化應用作準備。

此外，為確保政府內部業務系統的安全有效運作，將逐步更新、完善重要網絡基建及應用系統設施，進一步提升防風險能力。

（五）智慧賦能革新機制，廣泛聽取社會意見

2025 年已全面啟動對現行市民意見處理機制的改革工作，2026 年，冀透過推出新的市民意見處理平台及優化線上接待，更快速回應市民查詢，更有效吸納市民意見。結合對諮詢組織的持續檢視和優化，助力科學決策。

1. 革新市民意見處理和線上接待

2026 年，按序推進市民意見處理機制改革的各項工作，將依據制度框架方案，制定相關法規指引及開展立法工作。同時，開展統一意見處理平台與現行各部門平台的對接和調試工作。進一步賦能統一平台，注入大模型和語音轉文字等人工智能能力，實現“人機協同”，提升意見處理的效率及準確率。

另一方面，考慮到傳統的電話接待在資源投入和處理效能上不成正比，特別在服務高峰期未能作迅速分流和處理，而現有的網上意見反映渠道亦缺乏互動和即時性，是次除革新市民意見處理機制外，還將一併對線上市民接待作出完善。

為讓市民在查詢和反映意見時有更好的接待體驗，將切合現時市民使用社會網絡平台的習慣，優化“一戶通”現有意見反映功能，開發具備智能互動接待能力的線上客服，由工作人員與人工智能協同工作，讓市民在查詢資訊和反映意見時得到及時回應。

2. 優化諮詢組織設置及功能

遵循政府組織法律體系對諮詢組織所規範的要件和原則，結合公共部門架構重整工作的推進，優化對諮詢組織的管理。將在公共行政改革諮詢委員會試點經驗的基礎上，研究將有關模式推展至其他諮詢組織，進一步強化意見收集的恆常機制。