



嘉獎・表揚

治安警察局榮獲“績效提昇獎”

澳門特別行政區政府於 2012 年 10 月 30 日假澳門理工學院禮堂舉行“政府服務優質獎、公務人員創意計劃暨閱讀心得徵文比賽”頒獎禮，是次本局在政府服務優質獎項當中，獲頒發“績效提昇獎”，對本局自服務承諾認可制度建立以來於績效提昇方面取得的成果予以肯定，並寄予繼續改進服務質素和提高行政效率的目標。本局除獲頒發獎座一個外，評審委員會更向獲獎部門派發襟章，好讓部門每一個同事都能分享到獲獎的殊榮。



回顧過去幾年，本局在特區政府服務承諾認可制度下，不斷在各方面積極尋求優化，透過套用服務承諾的理念及運作管理模式，持續完善並拓展不同環節、不同範疇的工作與業務；而本局是次之所以獲獎，主要有以下 5 個方面的明顯躍進：

- 服務承諾推行比例

本局自 2008 年取得服務承諾首次認可以來，推出的服務承諾項目由當年只有 8 個主要為出入境範疇的服務項目，擴大到 2011 年起遍及交通、警務、准照及許可等範疇的一共 21 項服務 39 個質量指標，所推出的服務承諾項目佔本局所有服務的比例也由從前的 11.5% 躍升至 50% 以上。

- 服務承諾內部溝通及管理機制

對於本局這樣一個龐大的部門，要有效促成諸如上述的較大規模發展，緊密的協調溝通與監察管理必不可少。為此，本局在原有由各單位組成的服務承諾計劃協調小組的基礎上，於 2011 年起設立局級機制，透過季度定期會議，領導可適時跟進各單位對服務承諾工作計劃的執行進度，小組成員又可直接向領導反映過程中所遇困難，此舉令計劃不但能有序進行，更加促成了不少計劃以外的優化工作。



嘉獎・表揚

治安警察局榮獲“績效提昇獎”

- 質量指標計算及監控

根據服務承諾計劃的要求，各項已推出承諾的服務質量指標，必須持續監察有關達標率，以確保其履行情況，這裏涉及對每個程序處理時間的統計。為盡量減省記錄及統計時間為操作人員所造成的壓力，本局在確保每個質量指標的處理時間都得到監控的同時，積極尋求以電子化方式記錄及計算，以取締人手方式處理，一來方便同事，二來也令數據更準確。再者，為使已推出指標的提升及擬推出指標的訂定更科學化，本局尚結合標準偏差的統計方式，持續檢視數據的分佈及可行的指標，以取代從前憑經驗或簡單平均值來制訂指標的做法。

- 宣傳途徑

由於服務承諾計劃要求對服務使用者宣傳有關服務手續及質量指標的內容，因此亦造就了本局宣傳計劃的拓展。由 2009 年起，本局開始統一、系統化及大規模地制定服務手續，連同其他主題 / 性質 (如防罪、交通安全) 的宣傳品一併計劃，逐漸開拓更多宣傳途徑。此外，為減免不必要的宣傳而造成的浪費，本局亦在宣傳計劃方面進行相關的成效評估，包括計劃的執行率，以及從銷量等方面評估宣傳的成效。

- 網頁更新

適逢網頁更新與服務承諾同為公共行政改革路線圖之一工作項目，本局在 2009 年建設新網站的過程中，亦深受服務承諾理念的啓發與關聯，於網頁架構及功能設計上都轉型以服務使用者為導向，且更著重服務手續內容的組織，並符合特區政府《網站服務手續呈現規範化》的指示，以滿足公眾需要。此外，於 2010 年 1 月新網站正式開通後，本局隨即制定了內部《網頁更新機制》，訂定了各單位對網站各部分的分工及更新通報方式，以確保內容的適時更新，與時並進。



嘉獎 · 表揚

治安警察局榮獲“績效提昇獎”

總而言之，能取得這樣的成果，實有賴本局不同單位的人員在貫徹服務承諾理念、推動優化及執行計劃上所作的努力。因此，局長特意撰寫一封激勵信，與各位同事共勉。信中除分享獲獎感受，表達對同事們這些年來為實現優化所付出心血的肯定，更鼓勵大家繼續努力，排除萬難，共同循著可持續發展的科學型、服務型方向邁進。





嘉獎 · 表揚

士不可以不弘毅，任重而道遠！

各位親愛的同事：

本年十月三十日，特區政府假理工學院禮堂舉行了「澳門特別行政區—政府服務優質獎」頒獎禮，多個政府部門角逐之下，治安警察局贏得了績效提升獎。我從行政長官崔世安閣下手中接過獎座的一刻，一份光榮與驕

傲直達心底，這份榮耀，屬於我們每一個人，我為部隊有著眾多優秀的人員而驕傲不已，那天治安警察局再一次被你們照亮，當時我實在奢想能高舉獎座與各位合影留念，並告訴每一位同事，我們在致力打造的服務承諾到底是甚麼。



特區政府早在 2007 年建立「服務承諾認可制度」，對於治安警察局這樣一個龐大的部門，牽一髮而動全身，要在現有基礎上持續優化及提升服務效率，說易行難！還記得開展之初，我們在摸索中遇到了技術上的困難，遇到了人性的弱點，從來好事多磨難。我們憑著剛毅與不屈、誠懇與耐心一直堅持至今，你們每一位，尤其是服務承諾項目的骨幹成員，都為部隊付出著心血，我一一看在眼裡。五個年頭一直堅持過去，我不得不讚許你們，幹得出色；在本局獲獎的一刻更印證了各位的成績有目皆睹，讓人欣慰。

服務承諾正逐步將警務工作變成一種讓市民能理解、能感受的真正服務，我已多次強調，服務型警政模式是警隊的將來，單強調執法水平已不合時宜，市民需要的是一種服務。與其狼狽地追趕社會發展的訴求，我更希望帶領大家走在前方，將治安警察局打造成一個全澳市民公認的先進部門！我們通過切實執行服務承諾，幾年來不論對外對內，一直致力優化整合多個工作流程，不斷推出各種項目，訂立各類服務指標，有了標準我們才能分辨優劣，有了



嘉獎・表揚

士不可以不弘毅，任重而道遠！

標準我們才有進步的基礎！我們不再流於漂亮的口號，警務運作正不斷朝著科學化、透明化、服務化方向邁進；服務承諾只是一個名目，我們在經歷的是一場變革！必需依靠你們共同付出共同推進的質的變革！

我重視服務承諾計劃，這是一個從本質上改善警隊方方面面的契機，我們已很好地完成了起始階段的工作；這是一個永不停息的改進機制，我們將立即開展下一階段細化而深入的工作。在此，我要求各單位領導主管及小組人員務實推進服務承諾，要求全體人員全力配合切實執行，拿出你們的勇氣承受變革過程中的陣痛、拿出智慧解決轉型中的困難。含苦播種，含笑收成，警隊的明天，植根在今天！

治安警察局局長

李小平警務總監



嘉獎・表揚

治安警察局榮獲“績效提昇獎”

如前所述，本局至今總共有 21 項服務推出了服務承諾，當中包括不少與民生息息相關、且使用量高的服務，如本澳居民經櫃檯辦理出入境驗證手續（承諾時間 10 秒）；接聽 999 緊急求助熱線（承諾時間 10 秒）；收納交通違例罰款（承諾時間 10 分鐘）；本澳居民報失證件（承諾時間 15 分鐘）等等。於 2013 年初，本局會再新增 5 個質量指標，使推行比例達 70% 以上，並會進一步優化原有的 10 個質量指標，當中包括，接聽 999 由 10 秒縮短至 9 秒、收罰款時間由 10 分鐘縮短至 5 分鐘等，務求更便利市民。除照顧本澳居民外，本局的服務承諾亦惠及遊客、外地勞工、留學生等。未來，本局還會繼續推出更多優化項目，例如：陸續推出部分申請，包括外地僱員的逗留申請、外來人士的定居申請等的網上預約服務；改進處理拾獲物的承諾為「發還通知」所需時間，即爭取於接收拾獲物後短時間內聯絡已報失或查找到其聯絡資料的失主前來認領；好讓公眾，不論市民或遊客，都能獲得更貼心、更殷切的服務。

事實上，推行服務承諾，並非單純對公眾提供一個時間上的承諾指標，亦非只針對個別服務，而是需要全面貫徹以民為本的服務態度，全方位地進行變革及持續改善，以達致對內優化內部管理，提升工作效率；對外改善服務質素，提高公眾滿意度的效果。正如局長於信中提到，服務承諾正逐步將警務工作變成一種讓市民能理解、能感受的真正服務；即使是執法，也是一種服務的體現，因為法律或法規的存在，是要維持社會的秩序，而刑罰或罰則的訂定，是要讓違反者從法律後果中得到改過的機會。所以，執法者於執法時不只是在服務市民大眾，為社會的安全穩定作出貢獻，同時也是在服務違法犯罪者，透過秉公處理，使其接受應有的法律處罰或制裁，以協助其糾正錯誤，避免再犯。對此，每名人員都需要進一步深化有關內涵，懷著正確的信念及服務的心去對待每名服務對象。



嘉獎・表揚

治安警察局榮獲“績效提昇獎”

過去，本局某程度上將重點放於履行承諾指標的環節上；今後，本局將爭取投放資源加強內部信息交流及經驗分享，例如，舉辦「警察故事」系列活動，透過徵集內部人員在日常工作中所遇到的勵志經歷，不論英勇、傑出、優秀、感人等事蹟，錄製相關的訪問及重演片段，供同僚觀賞，以喚起人員作為警察應有的使命感，激發提升自我質素的動力，並增加內部的認同感及歸屬感，凝聚警隊力量，更好地為市民服務。此外，局長亦希望人員積極發表改革意見，並樂意聆聽同事們心聲，歡迎有意者透過電郵 cmdt01@fsm.gov.mo，與局長直接對話。