



關於立法會區錦新議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢行政公職局意見，本人對立法會 2017 年 1 月 17 日第 41/E38/V/GPAL/2017 號公函轉來區錦新議員於 2017 年 1 月 13 日提出，行政長官辦公室於 2017 年 1 月 23 日收到之書面質詢，回覆如下：

長期以來，社會工作局透過定期資助及偶發性活動資助等方式，向望廈坊眾互助會（以下簡稱望廈坊會）屬下的頤康中心（以下簡稱中心）提供財政支援，以支持其開展長者服務，為該區長者提供聚會場所，舉辦各類活動回應長者的服務需要。至於望廈坊會，社會工作局目前並無向其提供任何資助。

有關中心向望廈坊會以每月 3,000 元租用逾 80 平方米的單位作為中心用地之事宜，社會工作局自 2009 年起，逐步推行“受資助設施財務會計制度”，並為相關受資助設施安裝會計應用軟件，以協助其處理日常會計帳目。而在 2015 年中推出新資助制度後，社會工作局已經對所有受資助設施實施了更嚴格的財務監管，並參照澳門財務報告準則的要求，規範設施之賬目管理。此外，社會工作局亦與受資助設施簽署合作協議，規範資助的



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

運用，倘發現設施不正當地運用資助撥款，會按合作協議規定中止發放資助，同時，設施必須退回不應受領的款項，且不影響倘有的民事及刑事責任。

根據中心向社會工作局提交的定期資助財政報表，每月均有顯示該項租金開支；此外，社會工作局亦曾檢視由望廈坊會主動提供的財務收支表，當中亦有顯示相應的租金收入。社會工作局及上級多次收到有關個案的意見反映，同步地，社會工作局及時跟進調查，與相關人士保持溝通、聯絡及協調。為此，社會工作局多次與投訴者及望廈坊會的領導層等進行電話聯繫、面談和會議，以及前往中心實地視察，了解並跟進相關事宜。此外，社會工作局亦曾與望廈坊會的領導層召開特殊專題會議，處理有關投訴，聽取坊會不同領導成員對事件的見解。社會工作局也以公函方式，向投訴者進行了回覆。

事實上，社會工作局非常關心中心的服務運作。因此，已經促請望廈坊會優化內部管理，持續完善中心的服務。而社會工作局亦將繼續提供適當協助，支持中心的服務發展。

自特區政府成立以來，高度重視市民意見，不斷完善對市



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

民建議及投訴的處理機制，以此作為優化公共行政及提高服務質素的重要途徑。

回歸初期，透過第 13/2000 號行政法務司司長批示，規定除諮詢機構及駐外代表機構外，所有公共部門及公共機構須指定專責人員，處理市民提出的各項建議、投訴和異議，作出分析並提交報告。相關工作應按照二月二日第 5/98/M 號法令第 21 條進行，其中對載有身份資料及地址之個人投訴，須在不超過 45 天期限內給予答覆。為使各部門更清晰地掌握投訴工作的要求和方法，還專門製作了《建議、投訴和異議的處理機制》指引文件，訂明處理機制的原則、要素及步驟，並針對各環節提供相關的工作範本。

為了進一步改善行政運作及服務市民，行政公職局 2011 年加強原來公眾服務暨諮詢中心的功能，並將其改組為“政府資訊中心”，作為特區政府集中提供資訊服務及與社會溝通的一個窗口。該中心的職責之一，是接收並分析市民及私人機構對公共實體運作的投訴、意見及建議，轉介予相關職權的公共部門處理，並就部門的投訴處理進度和回覆作出應有之跟進。近



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

年來，為提高轉介投訴個案的透明度，政府資訊中心還推出了網上查閱案卷處理進度服務，讓市民可透過案卷編號，在政府資訊中心的網頁上查閱處理進度，了解有關個案從立案到結案各環節的具體情況。在上述工作的基礎上，特區政府未來將持續優化投訴處理機制，努力提升處理投訴的效率及質素。

最後，特區政府感謝區錦新議員對有關議題的關心和建議。

社會工作局局長

黃艷梅

2017年3月6日