



關於立法會關翠杏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 367/E292/V/GPAL/2017 號函轉來關翠杏議員於 2017 年 4 月 25 日提出，行政長官辦公室於 2017 年 5 月 5 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府提出設立《公務人員投訴處理的管理制度》(下稱“投訴制度”，目的是貫徹人性化的管理理念，更好地協助各公共部門處理人員在工作上的的人際關係。“投訴制度”作為公務人員管理制度的一種補充，旨在發揮以下三方面的作用：一是保障公務人員提出投訴的權利；二是促進工作間的人際關係溝通，營造和諧的工作環境；三是優化公共部門的管理及運作。

在工作進度方面，自 2015 年完成諮詢工作後，行政公職局對收集到的意見進行了整理和法律分析，考慮到相關制度既關係到人員投訴權利的保障，又涉及各公共部門的管理權限和運作，故訂定了制度中投訴管理委員會的定位和權限，並對具體運作流程作出了調整。現時，法規草案文本已完成，爭取於本年 6 月份頒佈實施。

2. “投訴制度”設立的原意，就是要保障人員提出投訴的權利，避免不公平的情況，特別是人員提出投訴後不會被“秋後算帳”。為此，相關行政法規將明確規定公務人員不得因行使投訴權而受到損害，尤其是僱傭聯繫及職程方面的損害。同時，



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

會設立專責的投訴管理委員會，而為確保投訴管理委員會的獨立性及公正性，委員會的成員將由具相關知識或專業經驗的社會人士組成。

公務人員可選擇向所屬部門或直接向委員會提出投訴。各公共部門必須按行政法規及委員會發出的指引處理投訴，遵守相關的程序和時限。若公務人員對公共部門處理投訴的結果不滿，亦可要求委員會介入協調。而針對部門最高領導的投訴則由委員會直接接收和跟進。通過中立的委員會緊密跟進及介入，協助緩解部門與人員之間，以及部門內同事之間的糾紛或矛盾，營造和諧的工作環境。當然，相關制度也不妨礙有關人員對行政機關的決定依法提起聲明異議或上訴等法定程序。

此外，委員會每年會綜合各部門處理人員投訴的情況編製報告，倘若發現存在公共行政或公職制度的問題，會提議作出檢討，優化公共部門的管理及運作。

行政公職局局長

高炳坤

2017年6月9日