



關於立法會高天賜議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 1043/E789/VI/GPAL/2018 號函轉來高天賜議員於 2018 年 10 月 9 日提出，行政長官辦公室於 2018 年 10 月 18 日收到之書面質詢，答覆如下：

《公務人員投訴處理的管理制度》(下稱“投訴制度”)作為澳門特區政府公務人員管理制度的補充，旨在保障公務人員提出投訴的權利；促進公務人員之間及其與上級之間的溝通，建立和諧的工作環境；持續優化公共部門的管理及運作。

“投訴制度”設立的原意，就是要保障員工提出投訴的權益，避免不公平的情況，特別是員工提出投訴後不會被“秋後算帳”。為此，相關制度以行政法規形式訂立，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。此外，為確保“投訴制度”的獨立性及公正性，“投訴制度”還設立了由獨立社會人士組成的專責委員會，相關法規規定，委員會的成員須由具相關知識或專業經驗的社會人士擔任，並須遵守獨立、公正及無私等原則，以第三方身份協助及促使公共部門在規定的期限內，按統一的程序及指引處理員工提出的投訴。若公務人員認為因提出投訴而被“秋後算帳”，或所提出的投訴沒有得到適當處理，可向委員會直接反映有關情況，讓委員會從中跟進及協調。

處理員工的投訴是公共部門的管理職責和權限，部門責無旁貸。事實上，投訴雙方任職的公共部門應更具有資源及條件促進投訴雙方達成共識，並妥善解決工作上的人際關係問題。因此，“投訴制度”規定了各公共部門需指定一名副局長或同級人員負責處



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

理員工的投訴。在處理投訴的過程中，上述獨立委員會密切跟進並分析相關部門處理投訴的措施和結果；投訴人亦可隨時向委員會反映最新情況，務求部門須公平、公正地處理員工的投訴。有需要時，委員會亦會約見投訴人直接了解其對委員會跟進情況的意見，故對投訴人而言，投訴處理是清晰而有序地進行的。

自“投訴制度”於2017年9月18日設立後，去年經委員會跟進的三宗投訴已全部完成處理，並將投訴處理結果回覆了投訴人；2018年至今為止經“投訴制度”提出的個案共有8宗，其中一宗現正在處理階段，兩宗不符合規定的接收條件，其餘5宗投訴個案亦已全部完成處理及回覆投訴人。當中所處理的投訴個案大多數與人際溝通及管理相關；而在處理投訴個案期間，委員會與相關部門和投訴人的聯絡溝通共超過170次。就投訴個案詳情方面，委員會必須遵守法定的保密義務及保障投訴雙方的隱私不受侵犯，故不適宜將個案處理的報告內容公開，然而委員會仍會適時將所跟進的個案數量及類型予公眾知悉，讓社會了解“投訴制度”的運作情況。

行政公職局代局長

馮若儀

2018年11月9日