



## 書面質詢

澳門特別行政區慶祝成立二十年之際，檢討公共部門在加強與市民聯繫方面取得的成效是重要的，尤其是我們正處於科技高速發展階段(5G)以及公共部門普遍使用相關的工作和管理方式。

澳門特區融入“大珠三角”計劃，成為中國與葡語國家之間的平台，並需要發展成為一個具有多種娛樂休閒服務的國際城市。

為此，第 5/98/M 號法令規定公共部門的接待人員應諳兩種官方語言並向使用者提供諮詢與服務。上述法令規定所有公共部門及公共機構均應設立公眾參與之機制及程序，以便提高服務質量，包括於公眾當眼處設置建議箱或投訴簿。

另外，按法令規定，避免讓市民因往返公共部門及機構浪費時間和不便而感到困擾，並使用所有可行途徑通知或告知市民。

因此，本人提出以下質詢，並要求政府給予清楚、準確、連貫及完整的答覆：

- 一、特區政府成立近二十年，在接待公眾的工作質素方面，在所有公共部門及機構中，有關人員是否具備對兩種官方語言的認識？
- 二、市民參與機制對改善服務質素，包括真正的非官僚化和簡化行政程序、提高施政透明度，其成效如何？



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

三、特區成立近二十年，就政府部門(包括保安部門及法院)在發出通知及傳召書方面，有何改善及在方便市民上的成效如何，避免市民因“雞毛蒜皮”的事要往返多趟?

澳門特別行政區立法會議員

高天賜

二零一九年六月十九日