



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

## 關於立法會馬耀鋒議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢法務局意見，本人對立法會 2022 年 8 月 23 日第 821/E618/VII/GPAL/2022 號公函轉來馬耀鋒議員於 2022 年 8 月 5 日提出，行政長官辦公室於 2022 年 8 月 24 日收到之書面質詢，答覆如下：

根據《澳門特別行政區廉政公署組織法》、《澳門特別行政區審計署》的有關規定，公共部門及實體對於廉政公署和審計署行使職權均負有合作義務，須及時向兩署為履行有關職責而提供必需的資料；另一方面，廉政公署及審計署在完成調查或審計工作，並向相關部門發出旨在糾正違法行為或改善公共行政效益的勸喻或意見時，公共部門及實體須在法定或指定期限內就有關情況作出回覆，因此，現行法律已對公共部門就廉政公署及審計署作出的調查或審計結果訂定回應機制。

事實上，近年來每當廉政公署及審計署發表調查或審計報告時，行政當局均高度重視及認真對待有關報告，調查或審計對象的部門均會積極回應及解決報告所揭露的問題，採取相應改善措施，而調查或審計對象以外的公共部門亦會檢視部門的自身運作會否出現報告所指出的相同問題，並對有關工作流程作出倘有的優化。

關於部門在提供服務過程中與市民的溝通，特區政府十分重視前線接待工作，持續開辦“公眾接待禮儀”、“公務人員的素質與形象”、“優質服務應對技巧”及“前線人員化解衝突及危機應變”等相關課程。同時，一直着力完善公共服務資訊的發放，對於一般公眾服務的申請流程、所需文件及時間等，逐步通過規範格式，統一於政府入口網站及“一戶



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

通”清晰展示，方便市民查閱及申請有關服務。

此外，法務局及其他職能部門一直以來針對居民的不同需要，舉辦各類法律講座和工作坊，以及透過各類媒體發佈大量普法資訊，並配合電子政務的發展，利用各種網絡平台及其他方法宣傳最常使用及最新頒佈的法律法規，讓居民更方便快捷獲取相關資訊，深化對法律的認識，了解自身權利和義務。

局長 高炳坤