



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

關於立法會梁孫旭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2026 年 8 月 3 日第 0988/GSG/SAAL/2026 號公函轉來梁孫旭議員於 2026 年 7 月 24 日提出，行政長官辦公室於 2026 年 8 月 4 日收到之書面質詢，答覆如下：

一、關於質詢第一點內容

將於 2026 年 10 月生效的《公眾意見處理運作制度》行政法規，設立了由行政公職局管理的專屬意見處理平台及統一的公眾意見處理標準，規範意見接收、分派、跟進與回覆等流程，不論市民意見是以紙本或電子等方式提交，部門均須依照統一標準及要求，於該意見處理平台進行登記、分派及監控處理進度，確保市民意見得到有效處理。部門及實體自接受意見及資料齊備後的緊接工作日起兩個工作日內，對意見進行分類，並對反映人做出首次回覆，告知意見處理的初步跟進情況，以及預計完成處理的時限。

同時，新制度針對跨部門協助處理的情況設立了“主辦協作”分工機制，明確主責單位統籌處理，協辦部門配合支援，透過分工協同提升跨部門意見的處理效能，而處理時效、完成情況及市民滿意度等指標將納入部門績效評估，推動部門更主動認真回應市民提出的意見。

行政公職局將持續強化制度運作中的統籌、協調與監察職能，確保整體執行規範有序。



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

二、關於質詢第二點內容

為照顧市民提出及反映意見的習慣，現階段各部門會繼續維持現有的意見接收途徑，部門接收到市民的意見後，會按新機制的規範和要求進行處理，以提高處理效率和質量。未來將因應新機制的實行情況，逐步總結及推進市民意見機制的進一步優化，包括研究整合所有意見收集渠道的可性行。

代局長 陳淑貞