



關於立法會李靜儀議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第649/E529/V/GPAL/2014號函轉來李靜儀議員於2014年7月17日提出，行政長官辦公室於2014年7月22日收到之書面質詢，答覆如下：

特區政府為持續完善公務人員管理制度，正研究設立“公務人員投訴及調解中央管理”機制，務求透過公平、公正、客觀、有效的制度，促進部門內部溝通，消除誤解，更好處理人員在工作中出現的問題和投訴，讓問題及時予以解決或舒緩，締造和諧的工作環境，提升績效。

該機制擬設立一個專責機構以第三者角色來監控及跟進各公共部門處理員工的投訴事宜，以保障公務人員提出投訴的權利，並促使公共部門及時處理和解決員工的投訴。若投訴人不滿意公共部門的處理結果，甚至權益受到損害，專責機構會了解其中原因及進一步分析公共部門的投訴處理報告，並與公共部門以及投訴人溝通，商討解決問題的方案。倘有需要及基於投訴人願意，且具備調解條件情況下，專責機構會安排雙方進行調解，以化解矛盾或誤解。

此外，專責機構亦會對各投訴個案作綜合分析，若發現問題是源於行政管理制度或存在法規有不足之處，可適時向特區政府匯報，以優化公務人員的管理制度。

目前，特區政府已草擬“公務人員投訴及調解中央管理”機制的初步方案及相關的規範文件，待分析及整理後，



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

將會向公務人員和公共部門發放有關信息並聽取意見。

行政公職局局長

A handwritten signature in black ink, appearing to be '朱偉幹'.

朱偉幹

二零一四年八月十一日