



書面質詢

關於向市民提供具質量的公共服務這一方面，要達致這一熱切期望的目標，關鍵是行政當局與私人有效協作，尤其是公共部門和機構得採取更便民的程序，當中涉及文件的取得，決策的通報或資料的傳送。例如，根據法律的規定，應由通曉兩種官方語言的人員接待市民，並以溫文有禮的態度予以接待和提供資訊。

公共部門和機構應採取有效措施，包括設置架構專門接待長者、殘疾人士、病患和孕婦。公共部門和機構應設立市民參與的機制和程序，以便改善所提供的服務的質量。上述的機制可以是意見箱或申訴簿冊的形式，通常設置於接待的當眼地方。

公共部門和機構應指定人員專門每月處理所收集到的意見或建議、投訴或申訴。具投件者身份資料和地址的投訴及申訴應盡快予以回覆，根據《行政程序法典》的規定，只要所要求的關於程序進度的資料是與其直接相關的，且有權知悉對其所作出的確定決議時，在任何情況下回覆的期限不得超過十天。所有投訴和建議、以及相關回覆，應盡可能得在相關網頁和定期刊物（雜誌和小冊子）查閱。

因此，本人提出以下質詢，並要求政府適時給予清楚、準確、連貫及完整的答覆：

- 一、關於行政長官承諾構建陽光政府方面，在澳門特區成立超過十五的此刻，是否所有公共部門和機構都根據法律的規定，指派通曉兩種官方語言的人員以溫文有禮的態度接待市民和提供資料？
- 二、關於行政長官承諾構建陽光政府方面，在澳門特區成立超過十五的此刻，是否所有公共部門和機構都設置有效的架構，專門接待長者、殘疾人士、病患和孕婦？



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

三、關於行政長官承諾構建陽光政府方面，在澳門特區成立超過十五年後，就每月處理的由市民提出的意見、建議、投訴和申訴，公共部門和機構在確保隱私規定的遵循的先決條件下實施了哪些一致和合理措施，讓有關資料得在相關網頁和定期刊物（雜誌和小冊子）查閱？

澳門特別行政區立法會議員

高天賜

二零一五年一月二日