



關於立法會黃潔貞議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢衛生局和交通事務局的意見，本人對立法會第1040/E810/V/GPAL/2015號函轉來黃潔貞議員於2015年11月27日提出，行政長官辦公室於2015年12月4日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府一直秉持依法和高效施政的原則，落實各項法律制度及規範指引，並明確要求各部門的領導和主管人員須有效管理所負責的組織，推動、監控及完善各項管理措施，以提升組織整體的效率及對市民的服務質素。

為持續提升公共部門的績效，特區政府實施“服務承諾認可制度”，透過公共服務評審委員會要求各公共部門持續完善自身的內部運作及管理機制，包括最少每年一次對服務流程、內部運作及管理機制的運作情況作全面檢討，以及倘若發生問題應對相關機制作出完善等。評審委員會亦會每兩年評估公共部門上述機制的運作情況，要求其作出改善並跟進相關改善措施的落實情況。當中，評審委員會曾就“建議、投訴和異議的處理機制”及“收集服務對象意見機制”向公共部門提出改善建議，要求公共部門優化意見收集機制，使公共部門能夠透過機制識別運作過程中倘有的問題，以及公眾的評價和意見，對相關問題採取短、中、長期的改善措施，並以此作為部門訂定持續改善方向的參考依據。

對於病人私隱的保護，衛生局一直十分重視並早已制定多項處理機密資料安全措施的指引，而仁伯爵綜合醫院亦成立了多個不同的工作小組，持續對醫院的服務進行監察、評估各類風險以制定相應的預防措施、完善規章制度以規範工作流程，並定期組織稽核以監察各項工作的執行情況。



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

就公共停車場的管理問題，交通事務局會透過檢討和完善公共泊車服務的相關法例，期望能更有效地管理停車場泊車位及有利市民公平使用有限的公共泊車資源。當局為糾正現存問題，已檢視和更新工作指引，包括：增加巡查次數和突擊巡查，了解公共停車場的實際管理及設施維護情況，從而及時跟進和強化對停車場的監管。同時，亦已要求管理公司嚴格執行停車場的使用規定，包括每月按時遞交已更新的停車場月票使用者資料；以月票使用停車場的駕駛者，應最遲於相關月份的第三日繳費；使用月票的車輛須張貼經認可的車輛識別資料；以及須於停車場出入口張貼使用月票的條款通告等。

2. 為確保各部門有效履行職能，完善監督管理，特區政府透過《領導及主管人員通則的基本規定》、《領導及主管人員通則的補充規定》等法規，明確領導及主管人員的責任。

當中，上述法規規定主管人員除公共行政工作人員一般義務外，還須負起確保本人行為及督促其下屬的行為符合適用法例規定等特定義務，包括須指導、監控及評估所掌管的組織附屬單位的工作表現及效率、對所屬工作人員作專業跟進、推廣部門內部文件及程序規定，以及討論和解釋為貫徹部門的目標而開展的工作，以確保工作人員投入工作及承擔責任。主管人員每年須接受由上級對其工作表現的評核，根據評審結果，對於專業才能出色及有特別傑出工作表現的主管人員，可按公務人員工作表現的獎賞制度給予表揚及獎勵。

若該主管人員的表現或履行職責未如理想，而獲“不大滿意”或“不滿意”的工作表現評語，其定期委任會自動終止。同時，根據《澳門公共行政工作人員通則》，當其違反一



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

般義務或特別義務時須負上紀律責任，按嚴重程度可被科處書面申誡、罰款、停職、強迫退休及撤職等處分。

因此，現時對於主管人員已有一套明確的權責、監督、獎懲制度，特區政府會嚴格按照有關法規，秉持公平、公正、一視同仁的原則，對表現良好的人員給予獎勵及表揚，對表現未如理想甚至違法的人員，會根據事實給予適當懲處和改善措施，甚至追究其法律責任，藉以持續改善人員的工作表現。

就是次病人文件被棄置事件，為查證、釐定責任及處分，衛生局展開了獨立的調查程序，根據調查報告顯示，兩名前線人員沒有按照既定指引處理和銷毀機密文件，考慮到事件的嚴重性，故衛生局解除該兩名前線人員的合同。在調查過程中，未發現有關部門主管或負責人有違紀行為，故毋須處分。

仁伯爵綜合醫院正重新審視相關工作流程，持續監測員工的執行情況，並優化文件作業流程及完善電子化文件，避免同類事件再次發生。

未來，特區政府還將從培訓入手，加強主管人員對其應有職責和義務，尤其確保自身及指導、監督、評估和促進屬下人員依法履行職務的認知和掌握，提高個人及組織的績效。

行政公職局代局長

馮若儀

2016年1月21日