



關於立法會高天賜議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢社會文化司司長辦公室的意見，本人對立法會第 35/E25/V/GPAL/2015 號函轉來高天賜議員於 2015 年 1 月 2 日提出，行政長官辦公室於 2015 年 1 月 12 日收到之書面質詢，答覆如下：

- 一、 特區政府一貫秉持“以人為本”的施政理念，並嚴格按照相關法律法規的要求，致力為市民提供高效、優質的公共服務，各公務人員提供服務時，亦會時刻以禮待人並積極配合服務對象所需，給予適當的協助。
- 二、 根據《行政程序法典》的相關規定以及服務對象的需要，各公共部門在與市民溝通、互動及提供服務的過程中，均會因應前線接待的實際情況採取適當的措施，包括：配置能操中、葡語言的人員為市民服務，並會按市民的選擇，向其發出以中文或葡文編撰的文件。同時，為體現一視同仁的優質服務理念，所有公共服務的資訊均會以中文、葡文兩種正式語文呈現，而個別部門的服務點更會根據職能和服務對象的特性，配置能操其他語言的服務人員和提供以其他語文呈現的服務資訊。
- 三、 此外，特區政府制訂了不同的法律法規和措施，為有特別需要的服務對象，如：長者、殘疾人士、病患和孕婦給予特別照顧和所需的支援，當中包括要求各公共部門應事先在可提供特別服務或照顧的地點清楚公佈有關準



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

則和條件，從而使到符合條件的服務對象皆有平等機會和權利接受服務，並讓他們感受到部門對其關顧及工作人員樂於提供協助。針對殘疾人士方面，社會工作局亦已與各公共部門共同協作，於2014年推出首階段的《殘疾評估登記證》優惠計劃，為持有《殘疾評估登記證》人士提供各種便利及優惠，當中包括：優先服務、外勤服務、專用通道、費用豁免、費用折扣等。

- 四、為持續改善服務質素，特區政府各公共部門透過設立不同的機制收集服務對象的回饋意見，如：定期開展市民滿意度調查；制訂建議、投訴和異議的處理機制，讓公共部門從中識別在服務提供各環節上倘存在的問題和可作優化的地方，並作出針對性的改善。因應上述情況，公共服務評審委員會亦於2013年向各公共部門發出《建議、投訴和異議的處理機制》指引，除要求公共部門制定標準化的意見處理程序外，還要求每年最少一次，透過適當的方式向外公佈接收和處理意見的概況。而各公共部門亦已按上述指引的要求作出相應的跟進措施，妥善處理服務對象的回饋意見。

行政公職局代局長

高炳坤

二零一五年三月二日