



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 205/E174/V/GPAL/2016 號函轉來李靜儀議員於 2016 年 3 月 7 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 3 月 16 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 為貫徹人性化與科學施政的理念，協助各公共部門處理員工在工作上所遭遇的各種衝突和矛盾，同時，從制度上分析存在的問題及提出相應的建議，特區政府將設立“公務人員投訴處理機制”，以第三者身份協助及促使各公共部門認真處理員工的投訴。

“公務人員投訴處理機制”的籌備工作按計劃有序進行：包括已就上述機制開展諮詢工作，以及為公共部門、公務人員及公務人員團體代表為對象舉辦了多場諮詢文本講解會，並已將諮詢期間收集到的意見及建議進行分析及整合，完成了諮詢總結報告。行政公職局現正着手草擬相關法規，並積極規劃及落實各項籌備工作的細節，包括準備為各公共部門組織相關培訓，製作處理投訴指引、操作流程及工作表格等等，預計於今年下半年完成立法工作及推出有關制度。

此外，按照“公務人員投訴處理機制”的構想，專責委員會主要擔任中立的第三者角色，作為員工及部門間的溝通橋樑，以協調投訴人、被投訴人或部門之間的分歧，意圖拉近各相關方的距離，找到解決問題的共識。若專責委員會加入部門代表和



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

員工代表，較難發揮第三者角色的中立作用。因此，特區政府認為由適合的專家學者或社會人士擔任專責委員會成員較為恰當。

2. 特區政府公務人員職程制度建基於“職位分類制”。按照施政需要，設置不同的職程，為各職程訂定職務內容，並按照履行職務的需要，訂定人員進入有關職程所須具備的資格要件，再根據資格要求、職務內容之複雜程度和責任程度等多項因素，透過科學的方法進行評鑑，訂定各職程的薪俸索引點結構。必須指出，學歷程度以及進入職程所需的專業培訓，僅為訂定各公務人員職程及薪俸索引點結構的其中兩項評鑑因素，職程的設計及薪俸索引點結構的訂定還牽涉其他多項評鑑因素。

針對《公務人員職程制度》自 2009 年實施以來出現的一些問題，特區政府計劃分兩階段開展相關檢討及完善工作。2015 年 12 月 17 日至 2016 年 2 月 17 日期間推出了首階段諮詢文件，其中對二十個特別職程作出分析，並提出了對海上交通控制員、水文員和地形測量員三個特別職程的薪俸索引點作出調整的建議。在諮詢期間，特區政府收到來自公共部門、公務員團體、以及公務人員等各方面的意見及建議，現正進行深入分析，並將根據諮詢結果編制諮詢總結報告，以及對上述三個特別職程提出修訂方案，預計於本年內提交立法會審議。

未來，特區政府將在第一階段改革的基礎上，結合公務人員能力框架、晉升、評核機制的分析，全面檢討現行職程存在的問



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

題，為來年進一步推出職程修改建議的諮詢作準備。

行政公職局局長

高炳坤

2016年4月7日