

第 6/2000 號決議

立法會接待公眾服務

立法會根據《澳門特別行政區基本法》第七十一條的規定，通過本決議。

第一條 標的

本決議規範立法會的接待公眾服務。

第二條 目的

接待公眾服務旨在收集關於立法、政府活動或政策及其他公共利益等問題的意見、建議或批評，解釋立法會的工作，以及在市民向立法會行使請願權及申訴權時提供協助。

第三條 限制

接待公眾服務不受理下列事項，但不妨礙第十一條的規定：

- a) 要求提供諮詢；
 - b) 對個別人士提出私人投訴；
 - c) 要求解決私人性質的爭議；
 - d) 要求解決法院已裁決或待決的爭議，或可能涉及刑事訴訟程序的爭議；
 - e) 要求解決須透過行政程序處理的問題；
 - f) 要求處理不屬於澳門特別行政區自治範圍內的事宜。
-

第四條 獲取服務的方式

- 一、市民可親身或以電話、郵件、傳真或電子郵件等方式獲取接待公眾服務。
- 二、接待公眾服務的時間為公共行政的正常工作時間。

第五條 接待

- 一、到訪的市民由立法會輔助部門公關處負責接待。
- 二、在接待市民時，由負責接待的工作人員按屬本決議組成部分的附件所載格式填寫接待登記表，且載明有關人士的下列資料：
 - a) 姓名、出生日期及職業；
 - b) 電話號碼、郵寄地址及倘有的電子郵件地址；
 - c) 所持有的身份證明文件類別及號碼；
 - d) 出生地；
 - e) 對所提要求及有關事實的簡明闡述。
- 三、登記表亦須載有：
 - a) 日期；
 - b) 工作人員的簽名。

第六條 初步程序

- 一、市民的要求須轉交立法會主席，並由主席派發給顧問團以便分析。
 - 二、顧問團必須確認有關要求是否可被正式接納，並就要求的內容向有關市民及任何公共實體收集補充資料，列出有關要求所涉及的法律制度及事實情節，以及建議可採用的措施。
-

第七條

議員接待

- 一、議員透過市民預約，按每一立法會期定出的輪值表順序負責接待。
- 二、當值負責接待的議員得以有關要求的重要性為依據，決定是否接待，並向立法會主席說明拒絕接待的理由。
- 三、負責接待的議員得統籌有關要求的分析及處理程序。
- 四、除第一款所指的輪值情況外，市民得要求某位議員接待，而接待與否由議員決定。

第八條

透過通訊工具要求接待

- 一、如市民透過郵件、傳真或電子郵件的方式要求接待公眾服務，其要求應連同第五條第二款所指資料。
- 二、如使用電話方式聯絡，負責接聽的工作人員須作書面記錄，並載明第五條第二款所指資料。
- 三、屬上兩款的情況，市民的要求須依循第六條所規定的程序處理。

第九條

處理

- 一、屬第七條第三款所指情況，議員採取與個案相應的措施後，完成對市民要求的分析，並編製摘要報告，列明得出的結論及已採取的措施，向立法會主席提交。
 - 二、倘屬其他情況，則由顧問團負責編製上款所指的報告。
 - 三、立法會主席須將上兩款所指的報告內容通知有關市民。
 - 四、倘立法會沒有權限解決市民要求時，須將有關要求轉介到有權限的公共部門，並通知有關市民。
-

第十條 匿名及保密

- 一、不論接待的方式為何，市民均不得匿名，否則其要求將被歸檔。
- 二、倘市民希望其身份保密，其身份得予以保密，但屬強制性檢舉的情況除外。
- 三、市民的個人資料僅得為統計目的而被立法會以外的實體知悉及使用。

第十一條 請願權及申訴權的行使

- 一、市民得將其要求轉為請願或申訴。
- 二、負責接待公眾的立法會工作人員應告知當事人其有權提出請願或申訴，並由立法會協助其行使有關權利。

二零零零年七月十二日通過。

命令公佈。

立法會主席 曹其真

接待公眾服務
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
接待登記表
FICHA DE ATENDIMENTO

| 接待類別 TIPO DE ATENDIMENTO | | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 親身 PRESENCIAL | <input type="checkbox"/> 郵件 CARTA | <input type="checkbox"/> 電子郵件 E-MAIL |
| <input type="checkbox"/> 電話 TELEFONE | <input type="checkbox"/> 傳真 TELECÓPIA | |
| 登記編號 N° DE REGISTO: _____ | | |

| 認別資料 IDENTIFICAÇÃO | |
|--|---------------------------|
| 全名 NOME: _____ | |
| 姓別: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 出生日期: _____ |
| SEXO: M F | DATA DE NASCIMENTO: _____ |
| 出生地: LOCAL DE NASCIMENTO: _____ | |
| 身份證明文件: <input type="checkbox"/> 居民身份證 <input type="checkbox"/> 其他 | |
| DOC. DE IDENTIFICAÇÃO: BIR | OUTRO: _____ |
| 號碼 N° _____ | |

| 補充資料 ELEMENTOS COMPLEMENTARES | |
|-------------------------------|---|
| 住址: RESIDÊNCIA: _____ | |
| 電話: TELEFONE: _____ | |
| 傳真: _____ | 能操語言 <input type="checkbox"/> 廣東話 CANTONENSE <input type="checkbox"/> 普通話 MANDARIM LÍNGUAS QUE <input type="checkbox"/> 葡語 PORTUGUÊS DOMINA: <input type="checkbox"/> 其他 OUTRA |
| FAX: _____ | |
| 電子郵件: _____ | |
| E-MAIL: _____ | |
| 職業: PROFISSÃO: _____ | |

| 要求 PRETENSÕES | |
|---|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 提出建議 FAZER SUGESTÃO | 緊急 URGENTE |
| <input type="checkbox"/> 提出批評 FAZER CRÍTICA | |
| <input type="checkbox"/> 查詢 PEDIR INFORMAÇÃO | <input type="checkbox"/> 是 SIM |
| <input type="checkbox"/> 與議員會晤 AUDIÊNCIA COM DEPUTADO | <input type="checkbox"/> 否 NÃO |
| <input type="checkbox"/> 申訴/請願 QUEIXAS/PETIÇÕES | |
| <input type="checkbox"/> 其他 OUTRA | |

日期: _____ 工作人員簽名: _____
DATA: _____ ASSINATURA DO FUNCIONÁRIO: _____

要求事項
OBJECTO DA PRETENSÃO

遞交的文件
DOCUMENTOS ENTREGUES