

有關處理建議、投訴和異議機制之書面質詢

澳門“政出多門、各自為政”的現象長期以來為居民帶來極大的不便，一旦涉及跨部門審批或監管，申請或進行投訴的手續就變得複雜，例如噪音問題，雖然市民可以報警舉報，但治安警察僅能進行巡視、警告，有權利進行處罰的部門卻為環保局，而環保局未必能及時處理，導致《噪音法》生效以來執法成效不彰；又例如在食肆油煙監管方面，由於目前環保局及民署對處理油煙排放標準指引不一，食肆無所適從，亦令油煙問題的投訴難以得到有效的解決。

雖然政府各部門有投訴處理機制，但由於缺乏有效的跟進與監督，一旦出現各部門之間“耍太極”、互相“踢皮球”的情況，則令該機制形同虛設，市民投訴無門。有不少市民建議，政府應一改過往的“懶政”思維，積極促進市民與政府之間的互動和溝通，提供一個便捷有效的平台，及時為市民提供準確而一致的資料，解答市民有關政府部門的查詢，同時亦可通過該平台接收處理跨部門投訴，並轉介個案予適當的部門跟進，增加市民對行政程序的瞭解，減少申請或申訴手續的波折，亦有助於政府為市民提供切合市民需要及具有實效的服務。

有鑑於此，本人向當局提出以下質詢：

一、請問當局，雖然目前政府為優化公共服務，有提供投訴及處理機制，但政府有否做足宣傳，令公眾知悉投訴的方式及程序？

二、請問當局，目前對市民就公共部門的投訴進行轉介及處理的具體成效如何，尤其是如何監督處理涉及跨部門行政工作的投訴？

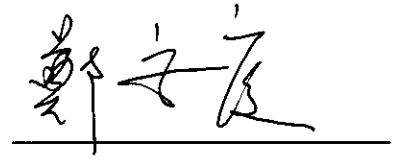
麥瑞權
鄭安庭

立法議員辦事處

Escritório do Deputado à Assembleia Legislativa
MAK SOI KUN ZHENG AN TING

三、請問當局，會否參考鄰近地區，設立統一的行政查詢及投訴機制，例如設立電話熱線或應用程式，從而方便市民獲取行政部門資訊及有效、適時向部門管理層轉介投訴、監察個案進度等，並制定資料庫和涉及跨部門投訴個案的轉介指引，以達至便民及提高行政效率的效果？

澳門特別行政區立法議員



鄭安庭

二〇一八年五月四日