



關於立法會鄭安庭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會第 459/E343/VI/GPAL/2018 號函轉來鄭安庭議員於 2018 年 5 月 4 日提出，行政長官辦公室於 2018 年 5 月 11 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 特區政府高度重視聽取市民提出的意見，除了要求各公共部門持續優化本身處理市民建議和投訴的有關機制外，為了讓市民知悉及方便其透過集中途徑查詢公共服務資訊、反映意見及作出投訴，於 2011 年重組行政公職局，把原有公眾服務暨諮詢中心定名為“政府資訊中心”，並持續優化相關資訊提供及意見反映的渠道。市民可透過多種渠道，包括親臨、熱線電話 8866 8866、網上意見／投訴平台、郵遞或傳真等方式提出問題。政府資訊中心會依職權應市民要求提供關於公共服務的資訊，並告知市民負責有關服務的公共部門；同時，會接收並分析市民對公共部門運作的投訴、意見及建議，並轉介予相關職權的公共部門處理。

另外，特區政府於 2018 年推出新一代政府入口網站，除了方便市民透過統一入口查閱各公共部門提供服務的資訊，閱覽政府重要新聞及施政活動，知悉部門舉辦的各項文娛康樂活動之外，亦可透過網站直接提出對公共部門的投訴或建議，有關投訴或建議會由政府資訊中心作出跟進。

2. 為有效處理市民投訴，政府資訊中心已有跟進機制，對所有已轉介給相關職能部門的投訴作出應有跟進，並會將個案的處理進度和部門關於投訴的回覆通知市民。政府資訊中心亦在網頁



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

www.cip.gov.mo 上設立“網上查閱案卷處理進度服務”，讓市民可透過案卷編號查閱處理進度，瞭解有關個案從立案到結案各環節的具體情況。政府資訊中心的所有對外服務均設有服務承諾及獲 ISO 認證，受市民和評核機構的監督，從而確保上述機制的有效運作。

3. 政府資訊中心一直十分重視通過不同渠道對外宣傳中心的服務，包括持續利用電台廣告、服務單張和其他兼具實用性的宣傳品作宣傳，並積極尋求和嘗試新媒體，例如網路廣告等，務求讓更多市民認識繼而使用中心的服務。未來，特區政府會持續完善政府信息的對外發放，讓市民以更便捷、更多元的途徑及方式獲取政府資訊、反映意見及作出投訴，促進政府與市民的良性溝通。

行政公職局局長

高炳坤

2018年5月25日