

(2023-12-21修改版R2)

書面質詢
謝誓宏議員

跟進基層公務員被投訴時所產生的不公待遇

現時本澳有不少公務員長期處於高壓的工作狀態，繁忙的工作對公務員身體健康及心理、精神專注度都存在不良的影響。其中，無理匿名投訴是一眾公務員面臨的嚴峻問題之一。我們辦事處曾收到許多公職人員反映，不合理的匿名投訴在內部持續增長，致使各部門員工可能需要面臨沉重的行政處罰，或需要被追溯過往是否犯下過失。

眾多投訴的處理屬於不公開審判，並以內部形式處理。相關的專責部門雖會協調各方以回應內部投訴，但對於該類投訴制度，尤其是針對領導層的投訴，處理人員可能會出現因害怕得罪領導或被「秋後算賬」，因而不敢著手處理的情況。

當下級面臨投訴時，上級按照制定的流程進行後續處罰及相關流程。基層公務員需經過繁復且漫長的一系列問話及答辯程式。若無法提出證據加以自證，便需按照後續的司法流程上訴，整個流程長達數月不等，員工亦需支付相關費用的全數金額。

然而，當上級面臨投訴時，縱使過往曾出現主管被投訴且違規行為確實有發生的個案，其相對的處罰卻不常發生或不被公佈。就算部門領導確實出現違法、違規行為並被舉報，高級管理層的領導卻可能使用政府資源或公帑以作官司費用。即便雙方處於同種投訴制度的監督之下，面對投訴的處理方式及投入成本卻大相徑庭。即便基層公務員訴訟獲勝，其在回應投訴及訴訟的整個過程中所經歷的精神和心理狀態，在很長一段時間內仍承受著巨大的折磨。這種狀況充分展示基層與領導層公務員之間的權責不對等。

匿名投訴為認為投訴環境不安全的投訴者提供了保護。而匿名投訴可能因難以獲取投訴者及後續相關的資訊而憑空捏造；也有可能因爭議性證

據不當而不予被採納。未採納證據導致沒有違規卻因無理投訴而被判處罰的員工是相當不公平。倘若公務員因遭受「冤枉」，所提供的證據又未被採納、調查、證實而被處罰，則必定對公務員造成巨大的心理創傷，不僅會影響日後工作晉升機會，還會導致工作態度與積極性降低。

因此，為切實解決公務員遭受無理投訴的困境，及應對該機制為公共服務的運作帶來的巨大挑戰，特區政府應進一步加強透明度、落實責任制。在優化投訴檢驗機制的同時，保障基層公務員權益，為他們提供足夠的保護及支持，從而實現更公正的政府治理。匿名投訴是一把「雙刃劍」，使用或流程不當則會引起不良影響。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求適時給予清楚、準確、連貫和完整的回覆：

1. 根據上文情況，當局有否統計歷年來每年公務員曾收到部門內部的被匿名投訴的數據？以及當局有否瞭解在各部門內的匿名投訴中，無理投訴或無法證實的投訴與實際被處罰個案的緣由及類別，藉此根據這些成員之間的不滿意因素提出針對性權益保障的優化措施，以維護部門的氛圍、提升辦公效能與績效？
2. 對於處於同種投訴制度的監督之下，卻存在上級領導層能夠靈活花費政府資源以作被投訴後的官司費用，基層公務員卻需自行為官司費用作花費這種權責不對等、不合規不合理的情況，當局有何措施善這「有失公允」的現況；以及當局有何措施減少處理人員可能會出現因害怕得罪領導或被「秋後算賬」，因而不敢著手處理的情況？
3. 匿名投訴雖然能夠保護投訴者的資訊，但也有可能出現憑空捏造的可能性，當局有何措施或有何相應的投訴檢驗機制，區分有根據和無理投訴的類別，以驗證投訴和舉證的真確性、確保投訴處理程式的高效準確，且避免相關人士受到無謂的行政流程處罰；若投訴被驗證為無理投訴、憑空捏造的投訴，對已經被影響的被投訴者，當局又有何彌補性措施安撫被投訴者的心理？

