



(翻譯本)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

口頭質詢

“澳門居民對澳門公共行政的效率有很大意見”。

“當務之急是穩定公務員隊伍，以正確方式運用這些人才及其能力，改善服務的質素”。

“行政效率及數量龐大的公務員（約一萬七千人）之間存在明顯的差距”。

“事實上，行政效率不高和官僚作風，長期造成市民不便和妨礙經濟發展”。

—— 這些句子是出自 1999 年澳門特別行政區第一任行政長官何厚鏞先生的政綱，重申，是 1999 年。

同一位行政長官在 2004 年第二屆任期的政綱中曾提出：

“進一步深化行政改革和法務改革”。

“實現政府部門的專業化，向澳門市民提供更好的服務”。

第三任行政長官在 2009 年的政綱中重新提出類似的意向：

“提高公共行政的透明度”。



(翻譯本)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

“革新公共行政，提升服務質素”。

“強化政府官員的問責機制，提升施政水平和能力”。

於 2014 年競選第四屆行政長官時，他再次指出以下問題：

“職能和部門的重疊”。

“權責和責任不清”。

“政府應致力深化行政改革，以優化施政、減少不必要的行政環節及簡化行政程序”。

2019 年第五屆，行政長官在政綱中再次主張公共行政的改革，效率的提升，並要解決權責脫節的問題，又或者是，我們用了數十年的時間去嘗試解決這些問題，希望消除官僚作風，以及承擔責任的模式。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求以**清晰、明確、連貫和完整的方式**給予本人答覆：

一、公共行政經過二十年的不斷改革，政府將採取哪些客觀、具體及有效的措施來提升公共服務的素質？

二、基於新冠肺炎及熱帶氣旋的影響，很多前線人員被迫在正常工作時間以



(翻譯本)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

外工作，但卻不能選擇補償方式，又或透過微信、*whatsapp*、電郵，甚至電話接收命令而在家中執行工作，沒有補償。政府將如何解決這些問題？

三、由於行政公職局設立的投訴處理機制效率低下，在害怕遭到報復的情況下，很多工作人員寧願選擇以匿名信方式向傳媒、議員、廉政公署、審計署、甚至行政長官辦公室求助。請問政府將引入哪些措施來改善現行的投訴機制和保護投訴人，以免他們遭受濫權和無理的解僱、工作合同不被續期、被內部調職至其他部門，又或甚至不被分派工作？

澳門特別行政區

立法會議員

高天賜

二零二零年八月十七日