



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

## 關於立法會高天賜議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2024 年 4 月 12 日第 426/E319/VII/GPAL/2024 號公函轉來高天賜議員於 2024 年 3 月 26 日提出，行政長官辦公室於 2024 年 4 月 15 日收到之書面質詢，答覆如下：

### 一、有關質詢第一及第三點內容

為加強公共部門及公務人員在公務通訊上的安全規範及妥善管理，尤其防止涉及保密事項訊息的不當外洩，特區政府制定了“保密工作指引”，並配備適當和安全的工具，包括公文及卷宗管理系統、政府專用電郵系統、公務即時通訊系統等，讓公務人員能妥善接收、傳遞和管理日常公務上的資訊。

其中，公務即時通訊系統為因公務需要的領導、主管及其他特定工作人員提供一個安全可靠的通訊環境，該系統部署於特區政府專用的雲計算中心內，具備足夠的保安措施避免黑客入侵、竊取資料、假冒詐騙等惡意攻擊，有助減低因不當使用其他電子通訊工具而引致公務資料外洩的風險。

需說明的是，部門須為使用公務即時通訊系統的人員提供公務手機，但若有關人員不欲使用公務手機，在簽署自願聲明及知悉相關安全需求後，可選擇使用其私人手機安裝有關通訊軟件。因此安裝公務即時通訊系統軟件是出於公務通訊安全的需要，而使用公務手機或於私人手機安裝則是公務人員的自願選擇。

另外，公務即時通訊系統是獨立安裝在手機內一個隔離空間，系



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

統不會聯繫到空間以外的手機其他資料，亦不會調用手機的自動定位資源進行追蹤，故不存在安裝該通訊軟件後會被自動追蹤位置或增加手機裝置資料被入侵的風險。

## 二、有關質詢第二點內容

現行《澳門公共行政工作人員通則》已明確規範各級公務人員要以尊重、有教養之態度對待同事、上級及下屬，領導及主管亦有義務以合法方式及公正態度對待下屬，違反有關義務須負上相應的紀律責任。

若公務人員認為在工作期間受到不公平或不合理的對待，可透過《公務人員投訴處理的管理制度》（下稱“投訴制度”）的機制，向所屬部門或公務人員投訴處理管理委員會（下稱“委員會”）提出投訴。“投訴制度”規範公共部門須按照既定程序公平公正地處理人員的投訴，並規定公務人員不得因行使投訴權而受損害，尤其是其僱傭聯繫及職程方面的損害。

而由獨立社會人士組成的“委員會”會以第三方機構的角度，全程跟進及監管投訴處理過程，倘若工作人員認為因提出投訴而受到不公平對待，可向“委員會”直接反映情況。根據曾使用“投訴制度”的公務人員的反饋，均認為“委員會”有落實跟進其個案及促進了投訴問題有效解決，並表示沒有任何被報復的情況。

此外，特區政府亦有專為公務人員而設的心理輔導服務，若公務人員因工作壓力、人際溝通，又或在提出投訴或申訴後出現情緒困擾



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

等問題，可預約獲取服務，以紓解情緒、調適壓力。

局長 吳惠嫻