



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 12 月 6 日第 1222/E937/VII/GPAL/2024 號公函轉來高天賜議員於 2024 年 11 月 22 日提出，行政長官辦公室於 2024 年 12 月 6 日收到之書面質詢，答覆如下：

一、有關質詢第一點內容

特區政府一直嚴格依照法律規定，採取積極措施落實中文和葡文兩種正式語文在公共行政上的適當使用，各公共部門會採用市民所選擇的任一正式語文提供其所需的服務，例如回覆查詢、提供資料等。在向公眾發佈政府資訊時，各部門會儘可能同時使用兩種正式語文，即使因緊急重要資訊須迅速即時公佈，亦會先行以一種正式語文發出，隨後儘快提供翻譯文本。

在培養語言人才方面，特區政府一直非常重視。2019 年至 2021 年期間，通過舉辦一系列翻譯和傳譯培訓計劃，培養了 50 名中葡翻譯人員，並吸納加入至特區政府翻譯隊伍。此外，行政公職局公務人員培訓中心亦長期開辦語言及翻譯課程，為現職翻譯員及其他領域的公務人員提供具針對性和實用性的課程，持續提升翻譯人員專業能力的同時，亦力求讓更多領域的公務人員具備相應的語言能力。在日常工作中，中葡公文翻譯系統的應用和不斷完善，有助中葡翻譯人員提升工作能力和效率。特區高等院校亦有開設語言專業課程，包括本澳兩種正式語文——中文和葡文，以及英文等，為澳門社會輸送語言方面的人才，助力澳門“一中心、一平台、一基地”的建設。



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


二、有關質詢第二點及第三點內容

根據第 5/98/M 號法令第二十及二十一條的規定，各公共部門已設有不同渠道接收建議或投訴，例如意見箱、電郵、電話等，對意見提出者選擇使用的正式語文亦沒有限制，同時，按第 13/2000 號行政法務司司長批示規定，除諮詢機構及駐外代表機構外，所有公共部門及公共機構須指定專責人員，處理市民提出的各項建議、投訴和異議，以及作出分析並提交報告，確保公眾可向部門提出意見並得到處理，促進公眾參與。

另外，所有提供公共服務的部門，須按照公共服務及績效評審制度的要求建立完善的管理機制，當中包括“建議、投訴及異議處理機制”，處理經所有渠道接收到的意見，收集有關市民對處理結果的滿意度，以及定期對收集到的意見進行統計分析，並對外公佈投訴處理情況，以增強資訊的透明度，確保對意見得到適當處理。此外，評審委員會定期對部門的投訴處理情況作出評審，並向有關部門提出倘有的改善意見，以推動公共服務水平持續提升。

根據資料，本局轄下政府資訊中心並未接獲任何市民有關未能以其選擇之正式語文獲得答覆的投訴。

局長 吳惠嫻


Wai Han NG
Assinatura
digital
2024.12.26
17:39:40 +0800