

文件

建議、投訴和異議的 處理機制

目錄

前言

一、第13 / 2000號行政法務司司長批示及其相關規定

二、處理建議、投訴和異議的作用

三、機制的原則

四、處理投訴的程序

五、執行方式

六、分析報告

七、跨部門的個案

八、公職局投訴機制的運作

九、結語

附件一：10月25日第13 / 2000號行政法務司司長批示

附件二：2月2日第5 / 98 / M號法令（節錄）

附件三：5月9日第23 / 94 / M號法令（節錄）

附件四：7月1日第41 / GM/ 94號批示（節錄）

附件五：意見表

附件六：建議、投訴和異議的資料紀錄表

前 言

2000年10月25日《澳門特別行政區公報》刊登了第13 / 2000號行政法務司司長批示，訂定公共行政當局的部門及實體在簡化、合理化行政程序和處理建議、投訴和異議上所需執行的工作。

關於處理建議、投訴和異議方面，行政暨公職局曾於2000年11月上述批示生效前舉行解釋會，向各公共部門及實體簡介處理建議、投訴和異議的目的及要求，會上亦指出設立相關機制的重要性及其應有的內容。而在實際運作後得到多方面的訊息和經驗，更加體會到一個有效的機制將有利該項工作的順利執行。

為使各公共部門及實體按照上述批示的精神及規定回應接到的建議、投訴及異議，從而完善部門的整體運作及服務素質，行政暨公職局特此撰寫了《建議、投訴和異議的處理機制》一文，以便各公共部門及實體參考相關機制的運作模式，建立有效的處理機制。

批示生效以來，本局不斷收到其他公共部門及實體的查詢及意見。這些查詢及意見促使此建議的內容更充實，藉此機會表示感謝。

一、第 13/2000 號行政法務司司長批示及其相關規定

根據10月25日第13 / 2000號行政法務司司長批示，除諮詢機構及駐外代表機構外，公共行政當局的所有部門及機構，包括公務法人，如其本身的組織法規未把有關處理建議、投訴和異議的工作交由部門的附屬單位執行，則各公共部門及公共機構的領導人應以批示從領導或主管人員當中，又或行政委員會或等同機關成員之中，指定負責人就按照2月2日第5 / 98 / M號法令第21條的規定對各項建議、投訴和異議的處理作出分析並且提交報告，並且領導人應指明負責執行處理工作的一個或多個附屬單位。

同時，2月2日第5 / 98 / M號法令第21條訂定有關公共部門及公共機構收到的意見、建議、投訴或異議的處理，當中第3款規定“對載有身分資料及地址之個人之投訴及異議，應迅速答覆；在任何情況下，該答覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算45日之期限。”同條第2款也指出，

如建議、投訴或異議是以匿名方式提出，在部門或機構的最高領導或負責人的批示下得銷毀之。

假若市民對某一公共部門或機構的要求、批評、建議、投訴及異議是透過行政暨公職局公眾服務暨諮詢中心（簡稱諮詢中心）提出，公共部門或機構則應按照5月9日第23 / 94 / M號法令第17條第1款b項及7月1日第41 / GM / 94號批示附件第5及6條的規定，在收到諮詢中心轉交個案後三十天內，通知諮詢中心有關個案的進行手續及解決方案，以便諮詢中心作出跟進。

綜合上述條文，規範了：

- 除諮詢機構及駐外代表機構外，公共行政當局的所有部門及機構，包括公務法人，須執行第13 / 2000號行政法務司司長批示。
- 如部門及機構的組織法規未把有關處理建議、投訴和異議的工作交由部門的附屬單位執行，則須以批示指明負責執行該等工作的一個或多個附屬單位。
- 從領導或主管人員之中，又或從行政委員會或等同機關成員之中指派一位有關負責人。該負責人必須對建議、投訴和異議進行分析並提交報告。
- 具名的投訴及異議，應迅速答覆。該答覆不應超過接收日起計45日。
- 公共部門及公共機構應在30天內通知諮詢中心有關由該中心轉交至部門個案的進行情況及解決方案。

二、處理建議、投訴和異議的作用

按照第13 / 2000號行政法務司司長批示精神，公共部門及公共機構處理各項建議、投訴和異議的主要目的是希望及時處理與市民息息相關的公共服務問題，滿足市民的需求；以及希望透過分析服務使用者的意見，令公共部門及公共機構採取適當的相應措施，不斷改善部門運作，提高服務素質。而有效地處理建議、投訴及異議可產生以下作用：

- 市民通過直接途徑與部門接觸，加強溝通；

- 堵塞漏洞，防止問題重覆發生；
- 澄清事實，避免產生誤解；
- 讓立案人獲悉處理的進度及結果，增強對部門的認受性；
- 提供反饋資訊予部門，以在策略規劃、資源分配、程序優化、培訓發展等範疇決策時作為參考。

三、機制的原則

對於任何建議、投訴或異議，公共部門皆可視之為非常有價值的資訊，作為改善服務的依據；但假若部門在接受市民的意見後，未能把握機會跟進，則失去了原有的意義。為了妥善接收市民提供的資訊及把這些資訊轉化成有助改善部門運作的反饋資訊。公共部門及機構必須具備一個有效的“建議、投訴和異議的處理機制”（以下簡稱投訴機制）。

有效投訴機制的運作應以一定的基本原則進行，包括提供方便的渠道讓市民反映訴求、遵循明確及簡潔的程序作出跟進、確保回應市民的速度和質量，並且堅持公平及保密的態度。這四項原則皆是從確保機制能達到最終目的而出發的，缺少任一基本原則，皆可能導致投訴機制不能獲得應有的效益。

- 廣開宣傳、方便使用：

任何市民欲向部門提出意見，首先必要知道向誰及如何提出，故此，部門應廣泛宣傳溝通途徑，以令普羅大眾熟識，並且提出意見的手續應簡便，易於採用。

- 程序明確、簡潔：

具備一個基本處理程序，從接收市民意見開始，經收集資料、確認事實、跟進行動、個案分析等每一步驟的工作，都要明確訂定清楚。程序應以簡潔為原則，讓員工容易跟從，並且給予適當指引，界定不同崗位上的責任和權限。

- 處理迅速、負責：

市民對部門處理投訴的評價，除重視他們最終所獲得的結果外，亦同樣重視其個案是否被迅速及認真對待。指派專責人員跟進個案及

通知立案人有關進展狀況，是公共部門及機構處理投訴和異議的可行做法。

• 確保公平、保密：

處理市民的個案時應持公正、平等的原則，以不偏不倚的態度執行職務；特別是當本部門工作人員被牽涉在事件中時，更要謹慎地公正處理。此外，設立良好的保密措施，避免洩漏個人資料，可穩定立案人對投訴機制的信心。

四項基本原則是投訴機制有效運作的必要條件。各公共部門及機構應以這些原則為基礎，對現行投訴機制作一全面審視，修正不足之處，又或不斷強化各項措施以完善機制的運作。以下是一個檢查現行機制是否符合以上四項原則的框架，當中可因應部門本身的需要作出評估。

<p>廣開宣傳、 方便使用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 具備廣為人知的投訴電話、投訴地點、負責人或專責小組？ ✓ 多種接收方式：親臨、信函、電話、傳真、電郵？ ✓ 快捷、便民的手續？ ✓ 備有易於填寫的表格、意見箱擺放在當眼位置？ ✓ 立案人有需要時，容許在親人或朋友協助下表達意見？ ✓ 由立案人選擇以中文或葡文作溝通？假若部門有機會接觸操中、葡兩語以外的人士，是否備有懂其他語言的工作人員，尤其是懂英語的人員？
<p>程序明確、 簡潔</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 訂立一套明確、簡潔的處理程序？ ✓ 程序的步驟清晰，立案人知悉個案處於哪階段？及下一步可做甚麼？ ✓ 清楚界定不同階層員工在程序中的權限和責任？ ✓ 備有工作指引，讓員工跟從執行？ ✓ 定期檢討程序？
<p>處理迅速、 負責</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 工作人員懂得運用接待技巧和處理投訴技巧？ ✓ 快速採取修正行動？ ✓ 按個案種類設定不同的完成期限？ ✓ 備有跟進措施以確保在期限內作出處理？

處理迅速、負責	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 無論進展如何，皆定期知會立案人？及通知最後結果？ ✓ 跟進立案人對結果的滿意程度？ ✓ 非本身部門職權範圍的個案，協助立案人轉介到相關部門？ ✓ 指出問題癥結、解決問題、提出完善方案？
確保公平、保密	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 獨立、不受干預的調查及處理？ ✓ 不論立案人或涉案人是誰，持不偏不倚態度去跟進處理？ ✓ 事後不會令立案人受到敵視或不公平對待？ ✓ 具有保密機制？保障立案人的保密權利？ ✓ 工作指引內指導員工如何貫徹遵守保密義務？

四、處理投訴的程序

根據第5 / 98 / M 號法令第21條，部門或機構的最高領導或負責人可對匿名的建議、投訴和異議作出銷毀批示，而且亦有權對處理個案的報告或資訊作出批示。然而為了確保投訴機制的有效運作，在製定處理建議、投訴和異議的程序時，部門必須把上述四項基本原則融入其中，使到明確、簡潔、迅速、負責、公平、保密等要點能夠在處理程序中得到發揮和體現。此外，處理程序製定後須編寫程序手冊及指引，清晰說明程序中每一步驟的工作、負責單位或人員、需執行的職務及責任等，讓工作人員可遵照辦理。

基本而言，程序包括《接收個案》 《調查分析》 《作出及執行決定》 《答覆立案人》和《編製分析報告》共五個步驟。

1. 接收個案

接收建議、投訴或異議的方法應以便民為主，公共部門及機構可設計易於填寫的表格，擺放在顯眼地方供人取用。若個案是透過電話接收，又或欲發表意見者有書寫困難，接待人員應協助記錄有關的內容。為方便處理，記錄內容應包括：

立案人的個人資料（包括姓名、聯絡地址及電話）；

- 具體建議、投訴和異議內容（如相關事項的發生時間、發生地點、有關人士及過程），以及立案人提出的訴求或意向；
- 立案人使用的語言；
- 接收日期。

要求立案人提供個人資料，是方便日後與其聯絡。若立案人選擇以匿名方式提出建議、投訴和異議，部門及機構可按具體情況自行決定調查研究或在領導或負責人的批示下銷毀。但若立案人提出的問題涉及直接、個人及正當利益時，應提醒立案人盡可能提供其個人身分識別資料（最少包括姓名和地址），否則或會因資料不足而無法進行處理。

公共部門及機構應先確定立案人的意見內容是否屬於本身職權範圍，如所接收的個案明顯屬另一部門的職權，應轉介到有關部門，通知立案人其個案由那一部門處理，並提供負責人姓名及聯絡電話。

2. 調查分析

按照個案的性質，在《調查分析》及接續的《作出及執行決定》步驟，略有不同處理。

投訴和異議：對個案進行調查，包括翻查文書檔案、查詢當事人或其他工作人員、收集事實的證據等，以瞭解事實的真相；並提出一個或多個相應的解決方案建議。負責調查人員應以公正持平、深入求證、謹慎保密的工作態度處理個案，着重分析事件的原因、查出個案是屢偶發性或經常性，將有助找出問題的癥結。

建議：對個案進行分析，如發現建議合理可行，應接納之。

3. 作出及執行決定

投訴和異議：對上一步驟所得的解決方案建議，作出最後決定，並將決定付諸實行。若決定是採取某些措施或行動，應注重兩方面：一方面針對是次個案作出糾正，補救已發生的過失或缺憾，另一方面改善今後的運作，避免重蹈覆轍。

建議：落實執行已被接納的建議。

4. 答覆立案人

按照第5 / 98 / M號法令第21條規定，對載有身分資料及地址之個人作出之投訴及異議，應迅速答覆。雖然法令沒有強制性規定要對建議個案進行答覆，但基於對立案人的尊重和負責任的服務態度，應盡可能對立案人作出回應。

法令訂定對投訴及異議的答覆應迅速進行，在任何情況下，該答覆不應超過自接收之日起算45日之期限。故此，在接收個案時，必須記錄有關接收日期，以計算45日的答覆期限；並且設置監控措施以執行有關規定。

對於投訴及異議，公共部門 / 機構在答覆立案人時，應同時查詢立案人對處理結果的滿意程度，因為該意見在某程度上反映了部門處理個案的效果，可作為衡量服務質素的一個參考指標。若立案人仍然對結果感到不滿意，應查詢其原因，盡量作出跟進。

5. 編製分析報告

分析報告旨在定期呈交綜合資料（分析報告的內容將在第六節詳述），讓領導層得悉需更多關注的領域，最終可善用市民提出的資訊，促使公共部門及機構不斷改善管理和運作，提升服務素質。此外，可考慮向公眾公佈報告的部分內容，如個案數目、種類、個案摘要（適當略去個人或不宜公開的資料）、處理時間和結果等，以體現公共行政的透明度和問責性。

五、執行方式

有效地處理一個建議、投訴和異議個案，可能需要多個附屬單位的共同合作，因為公共行政的運作特點是經常透過一個跨單位的運作程序而產生最終服務。以下將介紹兩種不同的執行方式：

1. 由“專責單位”與“相關單位”共同執行

依照第13 / 2000號批示，公共部門需指派一個或多個的附屬單位處理所收到的建議、投訴和異議，被指派的單位可理解為專門負責處理個案的部門，也就是負責按照上述處理程序執行一連串工作的“專責單位”，但公共

部門亦可作出安排，將程序中的工作交由“專責單位”與“相關單位”*共同執行，其分工如下：

(1) 接收個案：主要由“專責單位”負責執行接收個案的工作。假如出現不可避免某些個案是由市民向提供服務的其他附屬單位直接表達，公共部門應制定措施，準備在任何一个服務單位上協助執行接收個案的工作。要注意的是，不論在那一附屬單位接收有關個案，均應迅速交與“專責單位”處理。

關於接下來的三個步驟：(2) 調查分析、(3) 作出及執行決定、(4) 答覆立案人。“專責單位”收到個案後，根據涉及的内容轉至有關的“相關單位”。由“相關單位”負責對有關個案進行調查分析，再自行作出及執行所需的改善或處理決定，並且完成答覆市民的工作。接着，“相關單位”把所有調查資料、處理方法、過程和結果向“專責單位”作出報告。在使用此執行方式時，“專責單位”需擔當監查的重要角色，以確保“相關單位”以公正、平等的手法作出恰當處理。

(5) 編製分析報告：“專責單位”定期向批示所指“負責人”遞交個案處理資料，再由“負責人”作出分析並提交報告。

2. 由“專責單位”主力執行

對於一些格外需要進行獨立、不受干預調查的個案，則建議由“專責單位”主力執行，其步驟說明如下：

(1) 接收個案：主要由“專責單位”接收個案，其他附屬單位協助。

(2) 調查分析：由“專責單位”作獨立調查分析。

意即無論個案是否涉及其他附屬單位的職務或人員，“專責單位”全權執行工作，即使在搜集調查資料的過程中有需要的話，也只會向“相關單位”要求某程度協助（如提供檔案紀錄或與涉及個案的人員面談等）。

完成調查分析後，調查結果及建議解決方案會轉交到“相關單位”。

(註*：“相關單位”是指與某個建議、投訴或異議個案所提及内容有關的附屬單位。)

(3) 作出及執行決定：“相關單位”接受建議方案或提出反建議，最後執行相關的決定，並知會“專責單位”執行結果。

(4) 答覆立案人：“專責單位”根據個案處理結果向立案人（市民）作出答覆。

(5) 編製分析報告：“專責單位”定期向批示所指“負責人”遞交個案處理資料，再由“負責人”作出分析並提交報告。

由於各公共部門及機構所接收的個案多寡不一，再加上“專責單位”對“相關單位”的認識程度不同，故建議公共部門及機構根據每個個案的性質，選擇適合的執行方式，既要確保投訴機制的獨立性，亦要不失運作效率。

六、分析報告

編製分析報告的頻率可依照部門需要而訂，建議每季編製一次。報告的基本內容包括：

- 建議、投訴和異議的數目及類別；
- 對個案進行綜合分析，指出構成問題的原因；
- 負責人提出的改善建議或相應措施。

為完善投訴機制，分析報告內亦應包括：

- 答覆立案人的所需時間；
- 立案人對處理結果的滿意度。

為方便計算在建議、投訴和異議上的處理工作，行政暨公職局建議各公共部門及機構進行下列的基本統計：

1. 把接收個案分為5個類別，分別為人員、器材及設施、環境、程序手續及其他，並按個案是匿名或具身分資料而進行歸類。

——人員：泛指部門人員的態度、言行、職務知識和技能、執法或處事的公正及公平、身分識別、辦事效率……；

- 器材及設施：泛指部門提供服務或履行職責時所使用的公器或所提供的公共設施，如儀器、機器、辦公室器材、運輸工具、通訊設備、基礎建設……；
- 環境：泛指接待公眾地點的便民設施、整潔及舒適、接待安排、辦公地點、聯絡途徑……；
- 程序手續：泛指部門提供服務時所涉及的行政程序及手續，如程序步驟、行政手續、收費……；
- 其他：非屬以上類別的其他項目，如部門職責範圍內所管轄的公共事務（如對社會活動、工商行業及機構的監管），部門執行的政策及措施……；

接收的建議、投訴和異議個案統計表

類別 \ 性質	建議		投訴		異議		小計	
	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名
人員								
器材及設施								
環境								
程序手續								
其他								
小計								
合計								

2. 按個案的處理情況及是否超越45天期限而分類。

因匿名而銷毀：按法律規定而決定予以銷毀的匿名個案；

無法處理：公共部門因個案資料不足或不確、立案人身份資料不足或不確，或接獲問題後未能再次與立案人聯絡等種種情況而無法進行處理的個案；

處理中：於提交報告之日仍在處理的個案；

完成歸檔：對問題進行調查並把處理結果通知立案人後，歸檔處理的個案。

處理建議、投訴及異議的進度統計表

類別 \ 性質	因匿名而 銷毀	無法處理	處理中		完成歸檔	
			未過 45 天 期限	已逾 45 天 期限	45 天內 完成	超過 45 天 期限
人員						
器材及設施						
環境						
程序手續						
其他						
合計						

3. 超過 45 天期限才答覆立案人的原因。

分析報告中除基本統計外，還應對個案進行分析，及提出相關的改善措施，負責人可從多方面進行分析及研究，如：

- 行政程序
- 服務手續
- 工作人員
- 設備、硬件的配置
- 資源使用
- 承辦商、代理人
- 部門間的協調
- 外圍因素

從不同方面來分析個案，將有助公共部門及機構找出問題的發生原因，再加上“對症下藥”不斷完善，投訴機制將達到改善行政運作、提高服務素質的目的。

行政暨公職局為方便各部門處理建議、投訴和異議的工作，已制作兩張表格——“意見表”及“建議、投訴和異議的資料紀錄表”，前者用以接收市民意見之用，後者供部門登錄個案的處理資料。表格樣本請參閱附件五及附件六。

七、跨部門的個案

當市民提出的意見關連到一個以上的公共部門或機構的職務，又或所提出的問題涉及一個跨部門的行政程序時，接收意見的部門便需要與其他部門共同合作，解決具體問題或處理有關個案。部門與部門之間可按照問題的複雜性或嚴重性，組成正式或非正式的跨部門工作小組，分別派出代表一起磋商，尋求協調的可行建議及改善辦法，同樣可發揮投訴機制的作用。

八、公職局投訴機制的運作

按照投訴機制的四項基本原則，以及公共服務暨諮詢中心多年來擔當政府與市民間溝通橋樑所得的經驗，行政暨公職局在第13 / 2000號批示生效後完善了本身處理建議、投訴和異議的機制，以下扼要列出此機制的運作內容：

1. 指定專責單位及負責人

- 由於規範行政暨公職局架構、組織及運作的5月9日第23 / 94 / M 號法令已訂定行政暨公職局附屬單位“公眾服務暨諮詢中心”的其中一項職責是接收及跟進市民對公共機關所提出異議及投訴，故按照第 13/2000 號批示，諮詢中心成為負責執行建議、投訴和異議的附屬單位。

- 雖然諮詢中心是專責單位，但其他附屬單位亦應協助執行有關工作，尤其是隨時準備接收市民直接發表的意見，及處理涉及其單位職責的個案。

- 由於行政現代化廳負責優化及合理化行政程序的工作，並對局內整體的行政改革提出建議，故此行政暨公職局局長指定行政現代化廳負責

就建議、投訴和異議的個案資料進行分析，並根據分析結果提出相應的建議。

2. 設立投訴機制

設立不同的途徑接收市民意見，包括1) 親臨諮詢中心，由具有專業接待經驗的公關督導員負責接收市民的意見；2) 電話熱線976111或976228。非辦公時間內，電話接待服務會轉至自動錄音系統，市民可於任何時間聯絡本局，並將在緊接的第一個工作日獲得跟進；3) 傳真熱線976410；4) 致函行政暨公職局局長或諮詢中心；5) 通過本局網頁內的意見 / 投訴箱接收市民的電子郵件。

- 派發宣傳單張、在報章上刊登廣告，以及在澳門電台播放宣傳廣告，讓市民大眾知悉上述的溝通渠道。

- 製作及派發“意見表”、“建議、投訴和異議的資料紀錄表”和“程序手冊”供各附屬單位備用，並且敦促各單位按照“程序手冊”執行工作。

3. 機制的運作要點

- 訂立措施以確保個案得到迅速跟進。如各附屬單位從市民中直接收到的意見，必須在指定時間內轉至諮詢中心；而諮詢中心亦必須負責記錄個案的接收時間和監督個案的進度，以遵守45天期限內答覆市民。

- 假若市民要求保密處理或諮詢中心認為個案有保密處理的需要，諮詢中心必須適當地省略個人資料、輯錄其意見內容，才可轉至有關附屬單位，以保障立案人的權利。

- 每個個案的內容、分類、處理方法等必須記錄在“建議、投訴和異議的資料紀錄表”上，同時備有“回覆立案人”和“查詢對處理結果的意見”欄目，以記錄個案的處理時間和立案人對處理結果的滿意程度。

- 建議、投訴和異議的分析報告以季度形式編製。諮詢中心必須於每季第10個工作天前送交上一季的個案處理資料與行政現代化廳，由該廳在每季第15個工作天前製作分析報告，呈上級匯報。

- 分析報告中所提出的改善建議如被領導層接納，須由有關附屬單位落實執行，以達到不斷完善部門運作、提高服務質素的目的。

九、結語

具備有效的投訴機制，再加上正確掌握接待的技巧，將有助加強公共部門與市民間的溝通，促進互利互助。在培訓現職公務員接待技巧方面，行政暨公職局除開辦“接待公眾——組織的素質和形象”、“公眾接待技巧”、“處理投訴技巧”等課程外，亦與目標學習中心共同製作一隻名為“將心比己”的培訓光碟，向各部門提倡推行優質的接待服務。此光碟內分有“前線人員的接待技巧”、“接聽電話的技巧”、“後勤人員對優質服務的支援”及“處理投訴的手法”四個環節，以案例方式帶出學習要點，讓各部門可靈活地作自行培訓員工之用。

認真聽取公眾的心聲，積極正視市民的意見，是落實“以民為本”施政的基本表現。藉着建立投訴機制，一方面倡導服務市民的公僕觀念，一方面改善行政運作及提高服務素質；再結合簡化及優化行政程序的工作，相信定可提升社會整體效益。為朝着這方向不斷共同努力，行政暨公職局秉承團隊合作精神，向公共部門及機構提供技術協助；對投訴機制有任何建議或疑問，請聯絡行政暨公職局行政現代化廳。（電話：9871 092）

附件一：10月25日第13 / 2000號行政法務司司長批示

行政法務司司長行使《澳門特別行政區基本法》第六十四條賦予的職權，並根據第6 / 1999號行政法規第二條的規定，作出本批示。

一、各公共部門及公共機構的領導人，應從領導或主管人員當中，又或行政委員會或等同機關成員之中，指定下列工作的負責人：

（一）就內部運作方面以及就與其部門或機構經常接觸的其他公共部門或公共機構在職務上的聯繫方面的簡化、合理化和工作效能的提高，編製研究報告並提交建議書；

（二）就各附屬單位執行按上項規定而訂定的計劃或由政府訂定的計劃的情況，作出核實和評估；

（三）就按照二月二日第5 / 98 / M號法令第二十一條的規定對各項建議、投訴和異議的處理，作出分析並提交報告。

二、本批示的規定適用於公共行政當局的所有部門及機構，包括市政機構及公務法人，但不適用於諮詢機構及駐外代表機構。

三、如組織法規已將第一款所指的工作交由某一或某些附屬單位執行，則不適用該款的規定。

四、如有關公共部門及公共機構的組織法規並無明文規定負責執行第一款所指工作的附屬單位，則亦須在作出指定的批示中指明在有關實體中負責執行該等工作的一個或多個附屬單位。

五、為執行本批示，行政暨公職局可提供必要的技術支援。

六、本批示於公佈後滿三十日開始生效。

二〇〇〇年十月十八日

行政法務司司長陳麗敏

附件二：2月2日第5 / 98 / M號法令（節錄）

第二十一條 （建議及投訴）

一、公共部門或公共機構應通過獲指定之工作人員，按月處理收到之意見、建議、投訴或異議，但不影響五月九日第23 / 94 / M號法令第十七條第一款b項規定之適用。

二、建議、投訴及異議如為匿名者，得銷毀之，而部門或機構之最高領導人有權指定有關工作人員，亦有權對源自上款所指處理之報告或資訊作出批示。

三、對載有身分資料及地址之個人之投訴及異議，應迅速答覆；在任何情況下，該答覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算四十五日之期限。

四、上數款之規定不影響使用法律為保障個人權利或利益所規定之有關方式。

附件三：5月9日第23 / 94 / M號法令（節錄）

第十七條

（公眾服務暨諮詢中心）

一、公眾服務暨諮詢中心（葡文縮寫為CAI P）之權限尤其為：

a) ……

b) 接收市民對公共機關之作為或不作為所提出之異議及投訴，並建議將上述異議及投訴轉交有權限之機關，以及跟進該等異議及投訴，直至其獲解決為止；

……

附件四：7月1日第41/GM/94 號批示（節錄）

附件：公眾服務暨諮詢中心之程序及運作規範

.....

5. 公眾服務暨諮詢中心進行程序時應採快捷而具效率之方法，將所有私人之要求依職權送交有權限之部門，並應通知利害關係人已進行或將進行之手續及有關事情之解決方案。

6. 接納要求後，有權限之公共部門應在三十天內，通知公眾服務暨諮詢中心下列各項：

- a) 已進行之手續；
- b) 事情之解決方案。

A 接收建議、投訴和異議的資料

接收方式	提出建議、投訴和異議者的身分資料
<input type="checkbox"/> 親臨／當面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 郵寄 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件	姓名 _____ 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 地址 _____ 電話 _____ 手提電話 _____

接收日期	_____ 年 _____ 月 _____ 日
內容摘要	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

B 分類

種類	按內容分類
<input type="checkbox"/> 建議	<input type="checkbox"/> 人員： 泛指部門人員的態度、言行、職務知識和技能、執法或處事的公正及公平、身分識別、辦事效率.....；
<input type="checkbox"/> 投訴	<input type="checkbox"/> 器材及設施： 泛指部門提供服務或履行職責時所使用的公器或所提供的公共設施，如儀器、機器、辦公室器材、運輸工具、通訊設備、公共設施、基礎建設.....；
<input type="checkbox"/> 異議	<input type="checkbox"/> 環境： 泛指接待公眾地點的便民設施、整潔及舒適、接待安排、辦公地點、聯絡途徑.....；
	<input type="checkbox"/> 程序手續： 泛指部門提供服務時所涉及的行政程序及手續，如程序步驟、行政手續、收費.....；
	<input type="checkbox"/> 其他： 非屬以上類別的其他項目，如部門職責範圍內所管轄的公共事務（如對社會活動、工商行業及機構的監管）、部門執行的政策及措施.....。

C**處理紀錄** 因匿名而銷毀。 無法處理。其原因是：_____ 可處理**1) 處理內容**摘要 _____

_____**2) 回覆立案人** 45 天內，於 _____ 年 _____ 月 _____ 日通知立案人處理結果。 超過 45 天， a) 於 45 天期限前通知立案人進展情況 沒有於 45 天期限前通知立案人進展情況

b) _____ 年 _____ 月 _____ 日通知立案人處理結果。

3) 查詢對處理結果的意見

立案人對結果感到：

 滿意 不滿意。原因是：_____

_____再跟進處理內容：_____

處理人員 _____

D**個案的關悉**

下列欄目由負責分析建議、投訴和異議的工作人員（行政法務司司長第 13/2000 號批示第 1 條第 3 款所指之負責人）填寫：

個案編號 _____

分析意見（從人員、設備、行政程序等方面分析）_____
_____建議措施（從人員、設備、行政程序等方面建議）_____

日期 _____ 年 _____ 月 _____ 日 簽名 _____

參考資料

1. "Effective Complaint Management", Canadian Centre for Management Development, June 1996 °

2."Australian Standard—Complaints Handling", Standards Association of Australia °

3."How to deal with complaints", Effective Performance Division, United Kingdom °

<http://www.cabinet-office.gov.uk/servicefirst/1998/complaint>

4,香港申訴專員公署《處理投訴機制》

http://www.sar-ombudsman.gov.hk/chinese/09publications/06_effective