

第五章

行政申訴工作

第五章 行政申訴工作

2003年度的行政申訴工作繼續在務實和高效的工作方針下開展。一方面，廉署繼續加強行政申訴的諮詢功能，透過為市民分析具體個案及解釋相關的法例，使市民因對政府部門運作或法律認識不足而產生的質疑得以消除；另一方面，繼續加強與各部門的溝通和接觸，使市民一些有理據的投訴，或廉署所發現的行政違法或失當、又或政府部門仍可作出的改善措施得以儘快落實，無須待進行一連串非必要的文件往來及聽證程序、發出正式勸喻及建議、再待九十天的候覆期後，方可跟進糾正或改善措施。基此，2003年行政申訴領域正式立案調查的數字已逐步減少，而全年處理的投訴舉報個案和提供諮詢服務的數字卻有所上升。

在運作審查和制度審查方面的工作，除了增加了兩個運作審查的合作夥伴外，亦跟進了原有合作部門改善運作的情況。而針對市民完善公職法律制度、加強公務人員廉潔管理的強烈訴求，亦完成了有關公職上的利益衝突及紀律制度兩項審查研究。此外，結合之前對公務採購的審查、處理具體個案的經驗及與各公共部門和機構進行解釋會時所接收的提問等資料進行整理，廉署編製了《公務採購程序指引》，以提示公務人員在參與採購工作時應特別注意的事項，以免使個人的誠信及政府的聲譽受到質疑。

5.1 調查

5.1.1 個案介入

不論是市民透過投訴、舉報所表達的訴求，抑或是循各種渠道以純粹反映問題的方式所反映的事實，或者從不同途徑獲知的涉嫌行政違法或失當的問題，只要有跟進的空間，廉政公署均會加以跟進，並非單純以被動的方式介入。2003年全年共受理232宗個案（以下以『投訴舉報』來簡稱所有涉嫌行政違法或失當的個案），加上上一年帶入的67宗，扣除當中的重複個案及納入審查工作範圍的43宗後，全年共須處理256宗投訴舉報個案，與2002年的249宗相比有2.8%的輕微增幅。

2003 年錄得的 232 宗投訴舉報個案所針對的問題包括：

圖表十一
2003 年行政申訴範疇個案涉及內容

公職制度（人員操守、聘用、權益和迴避）	78
程序失當	37
違法工程	24
投訴處理	20
執法不當	13
稅務	6
投資居留	6
違法經營	5
採購程序	5
其他	27
非本署權限(私人領域及訴訟案件)	11
總數	232

在上述 256 宗個案中，基於問題(事實或法律方面)的複雜性而須透過正式立案、運用各種取證措施、作出深入法律分析後發出勸喻/建議的有 4 宗，其中有兩宗涉及完善法制。

在無須正式立案處理的個案中，以電話、轉介、簡單說明、會議討論等方式，處理了 33 宗涉及行政違法或失當的個案，並就其中 13 宗提出了改善運作的建議，且已得到相關部門的採納。另就 14 宗雖未發現有違法跡象但認為部門可改善運作以減少市民誤會的個案，提出了建議，且已獲得部門的接納；以及就 4 宗個案所發現的法制不完善問題提出修訂建議，主要涉及公職法律制度及道路法典。

換而言之，廉署共就55宗個案(佔總處理個案的21.5%)作出了促進依法行政、改善運作及推動完善法制等方面的介入，其中51宗(92.7%)係透過與部門及機構的合作和雙向溝通來解決實質問題，以求在了解而不失客觀、合作而不失獨立的基礎上發揮行政申訴的獨特功能。這也是目前世界上申訴機關工作模式的基本趨向。

上述公署所作介入的55宗涉及督促依法行政、改善運作、完善法制的個案，其所屬(涉及多個領域的，以其主要者歸類)的監管領域分別為：

行政法務司	19
經濟財政司	13
保安司	5
社會文化司	10
運輸工務司	8

另就有關個案所涉及主要內容的性質作簡單區分如下：

人員聘用及管理	19
糾正及改善程序	15
完善法制	6
交通工務	6
勞資糾紛處理	3
稅務	3
招生及學費徵收	3

在256宗的處理個案中，已結案歸檔的有162宗，有關處理結果為：

- 透過電話、轉介、簡單說明、會議討論等非正式介入使部門作出適當處理的有35宗；
- 透過作出勸喻使錯誤得以糾正及問題得以依法處理的有6宗；
- 雖不存在行政違法但能促使部門接納改善行政運作或管理建議的有14宗；
- 因問題的根源在於現行法律制度不完善而提出修訂建議的有4宗；

- 其他未發現違法跡象的有 73 宗；
- 資料不足難以跟進的有 21 宗；
- 經進一步了解得以確定不屬權限範圍的有 7 宗；
- 具體情況嗣後發展至無須繼續介入的有 2 宗。

有必要說明的是，廉署在處理投訴的過程中，亦發現不少涉及駕駛執照、交通管理及執法等非以獨立個案處理的問題，需要透過修訂現行道路法典及道路法典規章方能解決，所以未計入上述統計數字中。為此公署曾與相關部門的代表開會，提出了多項應在修法時考慮的問題及建議，並與各代表交流了意見，以便對法律的完善給予實質性的幫助。

至於尚未完成處理、仍須在2004年跟進的個案則有94宗，當中屬正式立案處理的有17宗，其餘77宗為以不立案方式跟進的個案。

未結案歸檔的94宗個案中，有59宗(約62.8%)涉及違法工程，其中不乏經年仍未解決者，箇中原因涉及多方面：

一、現行都市建築總章程所規範的程序、授予監管當局的權限和違法者會受的處罰等均與現實脫節，以致有關當局對應儘快進行合法化程序的建築未能有效發揮督促的作用，對應予拆卸的違法建築未能快捷有效地執行拆卸工作。

二、有關部門對提醒市民不可任意加建或改建的宣傳工作亦有不足。

三、有關部門在處理違法建築的工作上透明度不足，即使部門的人手有限，實際上不可能在市民所期望的短期內解決涉及違法建築的個案，只能按照輕重緩急、工程是否在進行中及工程可否合法化等標準來分類處理有關個案，但亦有必要加強與市民的溝通，向市民解釋相關的跟進情況，減少不必要的誤會。

基此，公署就如何完善有關法律制度、加強向市民的宣傳和提高工作透明度等方面與

有關部門交換了意見及提出多項建議，而有關部門亦作出正面回應，未來一年公署仍會積極跟進。

5.1.2 求助諮詢

承接2002年的實踐經驗，2003年廉署繼續加強了面向市民的求助諮詢工作，使市民不致因對公共行政的運作程序或相關法律制度缺乏認識而產生誤解，作出不必要的投訴，又或因不知悉如何保障自身的權益而錯過了採取措施維護自己權益的時機。若發現市民對自身合法權益或行政當局的運作程序等方面認識不足或有所誤解，廉署均會作出客觀的適當說明，以便市民能夠正確判斷其合法權益是否真的受損及適時運用法律賦予的其他更有效和便捷的機制，從而更能實質地幫助市民。2003年公署處理的求助諮詢共有347宗，比2002年的314宗增加了33宗，增幅為10.5%。

**圖表十二
2003年行政申訴範疇求助諮詢個案涉及內容**

公職制度(聘用、晉升、調職、人員權益、管理及操守)	84
法例諮詢	65
民政	39
工務	27
交通	25
勞務	17
治安	17
教育、醫療及社會福利	16
其他	27
非本署權限(私人領域及訴訟案件)	30
總數	347

5.1.3 個案處理工作指引

對原有的個案處理工作指引作出更新，使人員在處理求助諮詢、投訴舉報、初步調查、分析整理和草擬意見報告等方面的工作有更明確的準則據以遵守和執行。

5.2 審查

5.2.1 制度審查

2003年，廉政公署共完成了兩項涉及公職法律制度的審查研究，分別為『關於本澳公職人員因執行職務而需要避免的利益衝突問題』及『關於紀律制度的若干問題』，並在總結過去所作的公務採購審查及與部門進行的講座交流的基礎上制作了《公務採購程序指引》。

以下分別就有關的審查報告及指引的內容作出撮要及簡介：

關於本澳公職人員因執行職務而需要避免的利益衝突問題

現行的公職法律制度執行至今已逾十年，與本澳社會的發展及市民的訴求相比明顯滯後。廉政公署從所處理的投訴舉報個案中亦發現，公職人員對其須因公職身份或執行公務而避免利益衝突的意識薄弱，且現行公職法律制度確有不少未善之處，不利於建立廉潔守正的公務員隊伍。因此，在特區政府銳意檢討修訂公職法律制度之際，廉政公署就如何避免公職人員因公職身份或執行公務而產生的『利益衝突』問題進行了研究，並參考了其他地區或國家較先進的相關規範，以求進一步深入分析現存問題，以及應從哪些方面進行修訂完善並配以適當的培訓 / 教育工作等提出實質性的建議。以下為有關報告的結論部分：

I. 在公職法律制度引入員廉潔守正的規定

當局在修訂公職法律制度時，宜從下列六方面完善相關規定或彌補現存的法律漏洞，至於具體的立規方式則可從法律、行政法規、行政長官批示及主要官員批示等，依循層次按具體的規範框架而制定：

1. 專職性原則

1) 具體定出批准『兼任』的標準，尤其是與預防『利益衝突』相關的判斷標準或限制，並對如何處理『非因己意而兼任的情況』作出規定；

- 2) 在申請『兼任』時，公職人員有義務自我評審『兼任』會否引致『利益衝突』，並有義務向當局作無『利益衝突』聲明；
- 3) 已獲『兼任』許可者，在『本職』或『兼職』職務有變動時，須重新申請『兼任』許可及對『兼任』作自我評審；
- 4) 對批准『兼任』的期間設定上限，並設定嗣後監察機制——包括部門有職責適時覆核已獲批准『兼任』的個案；
- 5) 明文規定若上級主管知悉屬下公務員違反『兼任』規定而不依法處理，亦須承擔紀律責任；
- 6) 在尊重公職人員結社自由的前提下，宜考慮對擔任社團機關據位人的公職人員，引入相關的預防『利益衝突』規範。

2. 利益餽贈的處理機制

- 1) 具體訂明『利益』的定義及範圍；
- 2) 指出可以及不可以收受『利益』餽贈的情況；
- 3) 制定收受『利益』餽贈後的處理辦法，例如要求公職人員收受禮物後，須適時向上級申報等。

3. 公務資訊的監控機制

- 1) 具體界定在公務資訊中『秘密』或『非公開資訊』的概念及範圍；
- 2) 對上述資訊應按保密程度劃分等級，以及按不同的級別訂定解密程序；

3)列明公職人員遵守『保密』義務時須注意的事項及受限制的行為。

4. 申報機制

從預防『利益衝突』的角度出發，建立與『迴避制度』相輔相成的『利益衝突申報機制』，當中尤應要求：

1)公職人員須向任職部門或上級機關申報與『利益衝突』有關的資料，且在內容有變更時須在一定期限內更新；

2)在保障公職人員隱私的同時，應確保接收申報的當局具權限適時審核申報內容，且在發現公職人員的活動或投資會造成『利益衝突』時，有權要求公職人員作出適當處理或作出職務調動；

3)此外，亦可考慮針對一些具有決策權或擔任輔助釐定決策工作的人員，又或具執法權的人員等『利益衝突』較為『高危』的領域，將涉及『利益衝突』的申報資料作適當公開，以有助監察。

5. 離職後從事私人業務或活動的監控機制

1)設立離職前的監控機制，例如要求公職人員在離職前申報可能會造成『利益衝突』的外界聘任邀請等；

2)規定公職人員在離職後的一定期間內，不可任職於其離職前一定期間內與原部門有工作關係或較密切聯繫的機構或企業，不可代表在離職前一定期間內與原部門有直接或緊密公務聯繫的實體與原部門進行公務往來，不可代表任何實體從事或參與離職前曾以政府代表或顧問身份參與的相關業務或活動，亦不可不當使用離職前所掌握的非公開官方資訊謀取私利；

3) 規範現職公職人員與前公職人員進行公務交往時，有責任留意及舉報前公職人員違反離職後監控規定的情況。

6. 訂明凡違反行為操守準則的公職人員一律須接受懲處，使公職人員引以為鑑，不敢“以身試法”

II. 訂立適用於全體公職人員的道德操守準則

既然所有公職人員均是政府工作的執行者，那麼，不論以何種方式受任或受聘，每名公職人員均有責任維護政府的聲譽，有義務防範自己的行為不會導致政府誠信受到損害，所以，他們面對政府及市民時，均須遵從一定的行為操守標準，而不應有任何偏漏。基此，當局宜以公職法律制度為基礎，為全體公職人員制定『行為操守準則』，以確立公職人員行為操守的基本標準，從而『倡廉潔，導守正』。

上述『準則』應包括一系列與預防『利益衝突』有關的規範，該等規範可分為兩部分，第一部分為所有公職人員均須恪守的一般行為操守準則；至於第二部分，則應按不同職位或職務所牽涉的『利益衝突』情況而列出相應的特別規定；例如因應潛在或可能出現『利益衝突』的風險率而定出不同的要求或處理：

1. 針對職位較高的人員、執法人員、對行政當局決策有影響力的人員，又或其他職務較為敏感的人員，訂定更嚴格的行為準則。

2. 鑑於無論從技術層面，抑或實際運作層面，各個部門均有其獨特之處，故應預留有一定的空間，容許各部門按照本身的實際情況，制定補充性規範，從而更全面、有效地預防『利益衝突』的發生。

III. 加強教育 / 培訓工作

『徒法不能以自行』，倘負責執行及遵守的公職人員本身欠缺應有的廉潔道德意識，即

使設有再完備的『硬件』(制度)亦徒然，基此，當局應加大力度向公職人員推行『廉潔守正』教育，對象應涵蓋新入職人員及現職人員，亦應定期更新知識（可透過培訓班、工作坊、講座及研討會等方式），以深化公職人員的廉潔意識，培養自我約束的能力，根除『利益衝突』的發生。

關於紀律制度的若干問題

廉政公署在跟進多宗公職人員涉嫌違紀的個案時，發現不少部門在實施現行法律制度的過程中，因對某些規定存在誤解以致未能有效執行相關的法律規定，主要反映在遲遲不提起紀律程序、歸檔決定不說明理由、委任非公職人員擔任預審員及不履行通報義務等方面；加上現行制度的運作模式過分集中於涉嫌違紀者所屬的部門，缺乏整體的監管機制，從而難以確保行政當局對公務人員實施有效管理。為此，廉政公署認為必須正視現行紀律制度存在的『漏洞』及因個別條文含糊而在執行上衍生的種種問題，於是進行了深入的分析，並參考了鄰近地區及一些先進國家相關制度的運作模式，提出一些完善紀律制度的建議，以便在日後修訂公職法律制度時加以考慮。以下為有關報告的結論部分：

1. 為減少外界對現行紀律程序（『一條龍』運作模式）欠缺外部監督機制的質疑，並確保紀律程序的嚴謹性，有必要引入獨立合議機關（如紀律委員會）的機制，並從下列三個方面賦予權限：

1.1. 監督權限：屬一般權限。針對部門收到違紀消息（如投訴、舉報等）後有否在特定時間內提起紀律程序進行監控（配合下述第2項建議）；並就部門對違紀消息所作的初端歸檔批示、完成預審階段後預審員作出歸檔（即不起訴）建議，又或完成答辯階段後所作的建議（無論是處分或歸檔）作出審議，並在必要時要求預審員採取補足的取證措施。

1.2. 預審權限：屬特別權限。如違紀事實屬下列任一情況，則由此合議機關進行預審。

a. 涉嫌違紀者的身份為領導主管級人員或等同者、擔任特定職務者（由行政長官以批示訂明）；

b.違紀嚴重性達某一程度者（對應的紀律處分達某一級別）；

c.部門主動提出者（基於案件的複雜性或缺乏合適的預審人員等理由）。

1.3.指引權限：可隨時就紀律制度規範的漏洞、不清晰等情況，作出補充或解釋的勸喻或指引。

2.雖然現行法例已訂明部門在採取調查措施、提起紀律程序方面所負有的義務屬『即時性』，但為著消除部門對相關條文的誤解（認為可酌情決定提起紀律程序的期間），宜明文訂出，部門應於收到違紀消息（不論是否具刑事性質）後一定期間內作出是否提起紀律程序的決定的規定。

3.出於日後『有據可查』的考慮，有需要以明文訂明部門在作出初端歸檔批示時負有說明理由的義務。

4.現行制度中，考慮到委任非公職人員擔任紀律程序的預審員的規定僅屬例外及過渡性質，且實際上目前行政當局的公職人員中已具備能擔任預審員的人選，實無必要耗費公帑，加上綜合上述設立合議機關（具監督，甚至預審權限）的建議（見第1項建議第1點及第2點），宜刪除現行法例中“委任與行政當局無聯繫的人士為預審員”的規定。

5.為落實部門應遵的特別通報義務，宜於紀律制度中加上履行『通報義務』的條文，就部門須向特定機關（如廉政公署及法律規定的其他特定機關）履行通報義務訂明履行的期間（如於作成提起紀律程序的初端批示後及在相關紀律程序完成後若干工作天內作出通報）。

5.2.2 運作審查

去年，廉政公署繼續跟進法務局及衛生局的審查項目，並與澳門貿易投資促進局及民政總署開展新的審查項目。

法務局

與法務局共同跟進各登記局和公證署的改善措施，除涉及修改法例或需逐步落實的長期措施外，各項改善措施已基本落實。另外，雙方亦就一些新出現的問題達成改善共識：

1. 與各登記局及公證署運作有關的：規範與登記及公證有關的資料及其他資料作廢的處理方法；改善電子派籌機上的指示；完善電腦系統使用的監控機制；檢討文件交、退的處理方法，以及相關紀錄等；因應午膳時間維持辦公，確保對登記局及公證署的資訊系統技術支援。
2. 與物業登記局有關的：完善“拒絕物業登記”通知書的內容。
3. 與商業及動產登記局有關的：確保自然人商業企業主繳交登記費的即時紀錄，以便將來修法時研究引入預收費用的機制；就現時僅可由利害關係人發起註銷車輛登記摺的規定，將與民政總署研究以便修法時引入依職權註銷的方式。
4. 與公證署有關的（包括一站式服務）：
 - 4.1 各項改善措施均已在去年落實，主要包括：接待公眾的設施和設備、輪候機制、指示系統和資訊的提供；三間公證署各項工作程序和標準的統一（如：認定語採用的語文、認證繕本、副契、認證語、公證書的申辦手續、製作和收費等方面）；公證行為的排期；書面報告功能的解釋；收款的紀錄和存放；各類公證行為的收費和總收費的結算；內部款項的交收程序等。
 - 4.2 解決了市民在辦理公證行為時，因正換領智能身份證而無法出示法定證明文件的問題。

衛生局

繼續跟進 2001 年衛生局藥物事務廳的審查項目。在 2002 就該局人員的出勤及紀

錄、工作編排、超時和輪班津貼、內部工作規章及人員守則，以及公眾接待機制和程序而開展的審查項目，則在2003年2月完成。由於衛生局需集中精力應付SARS事件，故上述兩項審查工作的跟進均僅在下半年進行。

(1) 藥物事務廳：

2002年跟進該廳改善措施的落實，2003年再作跟進：

1. 藥物業活動牌照方面：

1.1 已加強對該廳的法律技術支援；技術委員會的運作規則將詳細訂出『迴避』的規定。

1.2 對於具有『銷售受管制藥物許可』的出入口及批發商號牌照，登記表上已載明許可的有效期。

2. 藥物業活動的稽查方面：

2.1 已完成藥物業活動場所電腦檔案系統的程式，正待安裝；稽查資料庫亦已建立。

2.2 巡查工作分常規、突擊和重點三類執行；已制定稽查工作內部指引；向相關商號提供巡查報告影印本。

2.3 按照國際標準的通報時間級別執行回收藥物，並透過報紙、電台公布，私人醫生方面則通過協會、傳媒傳達訊息。

2.4 藥房技術主管的兼任及替代方面：所有藥房均已有長駐的藥劑師，修改法例時宜考慮規定藥房營業時間內必須有藥劑師駐店；並研究藥房須聘有第二名藥劑師或聘請技術助理代替，以確保藥房的技術指導。

2.5 已加強對藥物業商號的監管力度，將收集各類場所運作情況，以便在修改法律時全

盤考慮整個監管機制。

3. 藥劑師准照方面：尚待制定准照申請的審批標準。

4. 藥物業從業人員的管理：已對參與供應藥物協議的藥房制定藥房守則，內容包括藥房須為員工提供培訓及建立培訓檔案。

5. 私人醫生方面：私人醫生不得儲存疫苗及血清，修改法例時再諮詢意見；已執行對私人醫生使用受管制藥物的監察工作。

6. 藥品廣告方面：已嚴格按照法例對違例者執行處分，並已在修改法例中加入減輕處罰情節。

7. 工作人員及規章守則方面：加強人員法律知識的工作尚待執行，而內部工作規章和守則正制定中。

(2) 在衛生局人員的出勤及紀錄、工作編排、超時和輪班津貼、內部工作規章及人員守則，以及公眾接待機制和程序方面，達成共識的改善措施及其落實情況主要如下：

整體方面

1. 逐步在全局建立出勤電子管理系統，並制定相應的管理機制和人員守則。該項措施已在捐血中心率先實施，將引入『電子讀卡系統』（跟進中）。

2. 就外幣繳費及申請病歷制定處理機制和程序（跟進中）。

3. 加強各級人員的培訓，尤其關於公職法律制度及專業操守等方面的意識；將制定醫護人員專業守則，包括公職義務、法定迴避的情況、預防利益衝突，以及對藥商 / 醫療用品商推介產品的處理（跟進中）。

4. 研究及制定醫護人員薪酬制度新方案（定為長遠目標，跟進中）。

5. 就醫療服務的某些重要資訊，如醫療收費方式，製作英語簡介資料，以在『健康指南資訊系統』中提供。

(3) 人力資源廳

1. 短期措施：

1.1 確保『醫生紙』的簽發遵從『親身核實』的原則，並以規則性通告闡明簽發的規則和注意事項（跟進中）；局內人員因病缺勤需提交法律規定的醫療證明文件（已執行），並加強對人員休假的管理（已草擬基本守則，跟進中）。

1.2 完善申領津貼的指引及提醒人員需對其所作的聲明承擔法律責任（已執行）。

1.3 以『文件收發機』準確記錄接收標書的時間（已執行）。

2. 中期措施：

2.1 完善輪值津貼計算的電腦程式（尚待執行）。

2.2 在網頁上公布簽發『醫生紙』的相關資訊（即將執行）。

3. 長期措施：就『醫生紙』的簽發進行統計（尚待執行）。

4. 其他：為執行處方單確認工作的人員建立輪換機制（跟進中）。

(4) 仁伯爵綜合醫院急診室及專科門診

1. 短期措施：

1.1 嚴格控制急診室的進出（已執行）；完善急診及門診的指示系統（進行中）和醫護人員工作身份的標示（已執行）；在已推出的『健康指南資訊系統』中逐步加強向市民提供的資訊，及加強宣傳市民求診時應履行的義務。

1.2 透過電腦程式進行眼科預約（尚待執行）。

1.3 檢討現行公職法律制度中公職人員的醫療服務分級，並向相關權限部門反映現存問題（尚待執行）。

1.4 加強急診各科室工作編排及調班的訊息通報機制，將發展電腦編更系統；在規定時間內確認緊急召喚（跟進中）；加強監管緊急召喚登記表的填寫（已執行）；定期統計及公佈急診護士值班情況；調班以書面申請及適當記錄（已執行）；就急診及門診護士超時工作制定處理指引，並將之加入相關的內部規章中（將進行）。

1.5 加強各科室的協調和溝通（已執行）。

2. 中期措施：

2.1 統一規範補充藥單的開發程序（已執行）；完善急診的電腦登記表內容（已執行）。

2.2 定期檢討和修訂各科室的內部規章，包括初診和覆診名額的制定規範，並就檢討內容訂出具體明確的指引和要求（跟進中）。

2.3 對醫生在門診、急診和病房的值更編排進行整體的檢討和研究，以避免工作時間重疊，並尋求一個長遠和穩妥的解決方法（尚待執行）。

2.4 將由護理人員執行的科室門診文書工作集中由文員執行（已執行）。

2.5 就急診觀察室的使用統計作出檢討，以管理和監測觀察室的使用情況（已執行）。

2.6 加強門診服務統計數據在管理和規劃工作上的運用，並採取措施方便各科室查閱相關資料（將進行）。

3. 長期措施：

3.1 開發急診室護士編更電腦程式（進行中）；在急診部實施電子保安系統(研究中)。

3.2 探討為特定公務員設立專門診療室的可行性（尚待執行）。

3.3 就急診室醫生隊伍專業化進行研究，以減少『隨傳隨到』制度的醫生人數，並加強急診專科醫生的培訓（進行中）。

3.4 完善及統一關於緊急召喚的規定，並確保《急診部門規章草案》的內容與緊急召喚醫生的規則性通告的內容一致（尚待執行）。

（5）衛生中心及其他附屬單位（捐血中心、疾病預防控制中心）

1. 短期措施：

1.1 改善衛生中心及結核病防治中心的指示系統；確保醫療服務資訊的更新；確保衛生中心、捐血中心和病媒控制工作組人員在接待公眾時適當表明身份。

1.2 確保氹仔衛生中心為孕婦安排的初診時間能提供及時的產前檢查（跟進中）；統一氹仔衛生中心醫生超時工作紀錄方式（已執行）。

1.3 捐血中心統一調班申請以書面方式預先提出；就超時工作的紀錄及確認、補償準則、方式及期限制訂統一指引（已執行）；完善點收藥物的“物料檢收存貨記錄表”（已執行）；完善捐血證明及捐血聲明書之內容（已執行）。

1.4 改善衛生中心病歷檔案的運送和存放（已執行）；停止張貼可簽發“驗眼紙”的私家醫生名單（已執行）；停止黑沙環及筷子基衛生中心指定部分私人藥房供應應急藥物的措施（已執行）；就“衛生中心門診輪候時間表”數據計算方法制定規範（跟進中）；就初覆診名額的訂定、調整及使用等方面制定指引（尚待執行）；就學生保健活動方面，改善與學校的溝通（已執行）；衛生中心醫生可為配戴隱形眼鏡駕駛者簽發驗眼證明，並為相關證明的證明範圍發出書面指引（跟進中）。

1.5 就衛生工作組及病媒控制工作組的各項工作制定成文工作程序和指引(已執行)；暫停“治療結核病費用減免”的措施，適當時將考慮建立完整的審批制度(已執行)。

2.中期措施：

2.1 改善捐血者個人資料存放的保密措施(已執行)。

2.2 逐步在所有衛生中心設置輪候顯示電子熒屏(進行中)；檢討及修訂“初級保健範疇意見處理程序”暫行規定，並加強利用相關意見改善運作(跟進中)；對獲即時解決的投訴/意見建立記錄準則(尚待執行)；制定衛生中心藥房運作規章及配藥員工守則；年度藥物盤點工作，包括病媒控制工作組及結核病防治中心，將安排非日常處理藥物人員參與(尚待執行)；建立婦產科及兒科用藥的監控制度(已執行)；制定統一的衛生中心運作規章及工作指引(尚待執行)。

2.3 統一編制與滅蚊工作相關的資料，包括街道圖、施藥路線圖、施藥點的訂定及增減等(尚待執行)。

3.長期措施：對衛生中心醫生在急診室值班的工作模式進行深入評估(尚待研究)；檢討氹仔衛生中心醫生超時工作(因緊急傳召)的起始時間計算方式，並制訂統一準則(已呈交方案，跟進中)。

澳門貿易投資促進局

與澳門貿易投資促進局就投資居留申請的審批工作進行聯合審查，達成下列共識：

(一) 在以下各方面短期內採取改善措施：

1. 接待公眾設施及機制；向公眾提供資訊的渠道、內容及其更新機制；查詢及投訴的紀錄機制。

2. 電腦資訊系統的紀錄及檢測功能，尤其關於曾提供不實資料的申請人。
3. 檔案制度及文件存放的安全。
4. 申請的預約、紀錄及接待；申請文件的接收程序和要求；『聲明書』的發出；提醒申請人須負的法律責任；申請的接收及分析的工作安排。
5. 投資居留申請的接納條件及轉變投資類別的規範：
 - 5.1 就現行法規在認定投資價值方面不清晰的問題採取調整措施，並進行深入的法律研究。
 - 5.2 對工商及服務等行業的投資計劃和設置的評估及發出意見。
 - 5.3 對『重大投資計劃』定義和標準的檢討；制定行業政策及相關的優先審批條件。
6. 內部工作規章及人員守則。
7. 人員的培訓。

(二) 研究以下中長期措施：

1. 對獲批的投資計劃及設置的監察進行研究，包括考慮透過修法為之。
2. 研究與其他政府部門間的聯網查詢。
3. 考慮設立跨部門修法小組，以便對《投資居留法》進行全面及系統的修訂。

民政總署

在2003年第三季與民政總署合作，確定就飲食／飲料場所及冷氣機滴水的稽查工作立項檢討。已先後到環境衛生及執照部轄下的稽查處、執照處及行政科了解相關情況，初步

的分析研究亦已完成。

修訂《運作審查工作守則》

隨著審查工作經驗的累積，去年對《運作審查工作守則》進行了全面的檢討和修訂，尤其對審查流程、實地審查的執行、人員守則、報告的撰寫，以及跟進工作等均根據執行審查工作的實際經驗進行強化，以配合工作需要，使運作審查能發揮實效。

5.2.3 舉辦有關公務採購的專題講座 / 工作坊及制作指引

除了制度和運作的審查工作外，廉署還針對一些較易產生利益衝突的行政程序和公務活動，為公務人員舉辦專題講座 / 工作坊。過去一年，分別在行政暨公職局的統籌安排下以及應個別部門的邀請下，進行了共14場有關公務採購的講座及工作坊，參加者既有各部門機構的行政財政範疇主管級人員，亦包括可能參與採購工作的人員。在講座/工作坊中，行政申訴局人員就如何在公務採購中依法履行職務及恪守公正誠信等方面解釋了一些基本原則及介紹了相關措施，並解答了一些在執行相關工作時較常出現的疑問，幫助公務人員提高警覺，嚴守合法、公正、客觀等原則辦理公務。



舉辦有關公務採購的專題講座

另一方面，廉政公署也關注到，雖然講座/工作坊能透過與公務人員直接對話所產生的互動作用，強化公務人員對依法行政、廉潔奉公的意識，但受其觸及面和對話形式所限，當中所起的提醒及督促作用較難得以普遍及持續，因此有必要針對某些公務課題制作成文的指引。

廉政公署在2001年曾就現行的公務採購法律制度立項進行審查研究，指出當中存在的瑕疵及不合時宜之處，並提出了一些建議，但因應法律改革的進度，修法的工作未能在短期內完成，有關制度至今仍然執行。這並不表明不修法便不能改善公務採購的執行及加強對參與採購的公務人員的管理，尤其是在公平對待供應商、遵守保密義務及迴避機制等方面。事實上，廉署在完成有關審查後的2002年及2003年期間，無論在處理諮詢投訴個案抑或在與部門進行公務採購的講座交流中，仍發現不少公務員對自己在參與採購程序中應注意的事項缺乏認識，以致在執行有關工作時有所遺漏，容易導致市民或供應商產生誤會。

為此，廉署綜合了原審查研究中所發現的問題及續後工作經驗中所了解的問題，編制了《公務採購程序指引》，除分別就『採購工作應遵原則』、『採購程序各階段之注意事項』、『採購人員的義務』、『利益之處理』、『迴避機制』、『法律責任』、『舉報義務及途徑』和『查詢』等作簡單介紹外，還以附件的形式列出了『公務採購實務問題及相關解答』、『迴避機制』和『採購方面較常見出現的職務犯罪』，旨在給予公務人員更明確的指引，使其在參與採購工作時注意恪守自己的職責，而以供應商身份參與公務採購的市民大眾亦可更清楚如何在合法的前提下公平競爭，減少不必要的誤會。