

# **第五章**

# **行政申訴工作**

## 第五章 行政申訴工作

2004年，廉署通過加強行政申訴職能的宣傳和推廣，致力讓更多市民認識行政申訴和諮詢渠道。明顯地，行政申訴領域的投訴舉報和求助諮詢個案均大幅增加，增幅分別為42.6% 和 85.9%。

綜觀行政申訴投訴舉報和求助諮詢個案，涉及內容仍然以公職制度、市政問題以及法例諮詢的為多。在個案處理過程中，廉署一方面盡力為市民分析及解釋相關法例及行政運作，另一方面，亦繼續加強與各部門的溝通和接觸，讓有理據的投訴，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盡快落實。

審查工作方面，由於投訴舉報及求助諮詢工作大量增加，制度審查未具條件作出更大的開展。而運作審查，主要仍與原來的合作部門循序漸進地就不同的附屬單位開展運作審查項目，以及繼續跟進已完成項目的改善落實情況。

自2003年出版《公務採購程序指引》後，不少部門均逐步配合，並要求廉署為其人員講解相應的規定及原則，遇到難題也會主動聯絡廉署諮詢，行政暨公職局亦在相關培訓中邀請廉署派員為培訓班學員舉行“公務採購工作坊”。這些都反映出政府部門及公務人員對採購程序中應履行義務及須承擔責任的認知有明顯提高。

2004年，廉署還在有關公職利益衝突問題審查報告的基礎上，結合多年以來從實際個案所了解的情況，編製了《公務人員廉潔操守指引》及《公共部門及機構廉潔守則製作建議》，以進一步加強特區公務人員的廉潔意識，維護政府聲譽。

此外，廉署亦繼續加強行政申訴調查人員的整體培訓，注重與外地相關機構的交流合作，透過參與外訪及接待來訪、參加行政申訴研討會等活動擴闊人員的視野，增進對各地行政申訴工作的瞭解。

## 5.1 調查

### 5.1.1 個案介入

2004 年，廉署共受理行政申訴案件 311 宗，加上 2003 年帶入的 94 宗，扣除涉及相同問題的個案 40 宗，全年共須處理 365 宗投訴舉報個案，與 2003 年的 256 宗相比增加了 109 宗，增幅達 42.6%。對市民的這些投訴舉報，廉署一律作出分析及回覆，並在依法可予介入的情況下以不同方式作出介入。對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，廉署也會積極加以跟進。

總結 2004 年受理的 311 宗行政申訴個案，仍以涉及公職制度、市政、違法工程為多。

**圖表九  
2004 年行政申訴個案涉及內容**

涉及問題	數量
公職制度(人員操守、聘用、權益、利益衝突和紀律)	91
市政	48
違法工程	31
醫療衛生	15
交通違例	14
勞資糾紛	12
執法不當	9
教育	6
其他程序不當	68
非廉署權限(私人領域及訴訟案件)	17
總計	311

而整體處理的 365 宗個案中，已結案歸檔的有 282 宗，須在 2005 年跟進的個案則有 83 宗。結案歸檔個案具體處理結果為：

- 透過電話、信函、書面說明、會議討論等非正式介入讓部門作出適當處理，包括糾正違法決定、改善部門管理、運作及向市民提供更清晰資訊等的個案有 45 宗；

- 透過發出勸喻讓錯誤得以糾正及問題得以依法處理的有 2 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 6 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 168 宗；
- 資料不足無法跟進的有 40 宗；
- 經了解確定不屬權限範圍的有 10 宗；
- 具體情況已改變而無須繼續介入的有 7 宗。

換而言之，在完成處理的282宗個案中，廉署共針對57宗個案作出了促進依法行政、改善運作及完善法規的介入，占總數的20.2%。涉及的問題包括：

圖表十  
2004 年行政申訴範疇個案介入涉及內容

涉及內容	數量
公職	人員權益
	管理
	紀律操守
	人員聘用及晉升
公共行政的授權（開支/簽訂合同）	1
執法	14
資訊提供	13
勞資糾紛	3
官方印件	2
法院判決的執行	1
制定或修改法例	4
總數	57

如從涉及部門所屬的監管或監督領域來分析，結果如下：

行政法務司	14
經濟財政司	8
保安司	13
社會文化司	7
運輸工務司	14
各領域	1

有需要指出的是，經廉署受理最終認為不存在行政違法或失當的有168宗個案，占總體處理個案的46%。這些個案的投訴原因多基於有權限部門 / 機構未將其所作決定的依據清楚說明，導致市民懷疑政府是否“依法行政”。在廉署將相關法律向市民解釋後，市民通常會打消疑慮。可見，市民對政府“依法行政、說明理由”的要求正不斷提高。

此外，在處理投訴舉報的過程中，廉署也發現，很多投訴舉報個案如果純粹基於無法取證或根據現行法律制度規範得不出違法的結論便漠視有關問題，必然有礙公共行政運作及法律制度的完善。當這些蘊藏現有制度缺點的事實不能成為完善相關制度的參考要素時，當局便難以作出對症下藥的完善工作。因此，廉署除了在個別個案中協助政府部門採取依法行政的解決方案外，還特別就一些受市民合理針對的問題，例如現有法規中所存在的漏洞、或因不同部門對相同法規有不同的演繹而導致的執法標準不一，嚴重影響政府公信力的問題，以及相關法律制度及法規的修訂及執行情況，向行政當局提出改善建議：

## I.《公職法律制度》

與公職法律制度相關的投訴舉報，長期居高不下。常遭人詬病的是人員的任用、晉升、紀律等機制是否公平合理，以及因不同部門對若干涉及人員權益的規定有不同的理解，從而產生政府執法無統一標準、部分人員權益受損的問題。為此，廉署透過與負責解

釋、執行及監督財政支出的部門，例如行政暨公職局、財政局及審計署等進行會議，分析現行制度的缺陷及提供相應的意見，將須在相關修改工作中加以考慮及訂出堵塞漏洞的方案作出說明，或對所發現執法標準不一的問題交換意見，務求促成共識標準，並透過有權限部門制定指引發布予各部門執行。

## II.《道路法典》及《道路法典規章》

交通管理及執法、車輛檢驗、駕駛執照的發出、續期、更換、中止效力及撤銷等問題往往導致不少官民矛盾，社會對此亦十分關注。廉署將個案處理中發現的問題，與相關部門代表開會，提出了多項宜在修法時考慮的問題及建議，並與各部門代表交流意見，以便在法律的完善方面提供協助。

## III.《都市建築總章程》及《分層建築物的管理制度》

市民對違法工程的投訴及不滿當局處理緩慢、提供訊息籠統等問題，不僅是市民向廉署表達不滿、投訴的多發個案，也是與民生息息相關、多年未決的問題。對此，廉署繼續在原有的工作基礎上，關注當局修訂《都市建築總章程》及《分層建築物的管理制度》的方案，特別是如何有效發揮當局對實施工程的監管權限、處罰程序的時間性、可執行性及阻嚇力等問題；廉署也建議行政當局在現行法規未及修改的過渡期內，透過多種渠道提醒市民不可任意加建或改建，以及加強向投訴人解釋處理違法建築工作的輕重緩急標準及處理進度，以減少不必要的誤會。

## IV.《公共地方總規章》

在涉及市政問題的投訴舉報中，以質疑占用公地、違法擴充營業、破壞環境衛生等檢控程序是否有效公正的居多，其中有不少問題既與原有條例的不合時宜有關，也與當局的取證及執法程序有關。鑑於當局已制定及公布了《公共地方總規章》，故廉署一方面將一些未能透過規章實施而解決的問題向當局提出，另一方面針對規章中所確立的解決方案與現實中所出現的問題進行分析，並密切關注該規章的執行情況，以便適時將所發現的問題向當局反映及提出改善建議。

總括而言，對於投訴舉報的個案，廉署會充分發揮法律賦予的靈活介入模式，一方面透過與部門的雙向溝通來解決涉及行政違法或失當的問題，另一方面亦在充分聽取有關部門的實踐意見和困難後就如何改善公共行政的運作、統一執法標準和完善法律規範等方面提出務實的建議，讓行政申訴的功能得到實質性的體現，進一步發揮督促依法行政、促進完善行政運作及法律法規的角色。

## 5.1.2 求助諮詢

2004 年，廉署繼續加強求助諮詢工作，讓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，又或因不懂保障自身的權益而錯過維護權益的時機。同時，由於社區辦事處的投入運作，加上市民對廉署行政申訴職能認知的提高，2004 年接收求助諮詢共有 645 宗，比 2003 年的 347 宗增加了 298 宗，增幅高達 85.9% 。

645 宗求助諮詢涉及的事宜包括：

圖表十一  
2004 年行政申訴範疇求助諮詢個案涉及內容

涉及內容	數量
公職制度(聘用、人員權益、紀律操守及財產申報)	127
法例諮詢	92
市政	43
公務採購	38
交通違例	30
勞資糾紛	28
違法工程	22
醫療衛生	13
教育	12
經濟房屋及社會房屋	11
投訴處理	11
稅務	10
執法不當	9
其他	67
非本署權限(私人領域及訴訟案件)	132
總數	645

### 5.1.3 個案處理工作指引

根據多年累積的工作經驗，2004年廉政公署進一步完善了原有的行政申訴個案處理工作指引。在處理投訴舉報、求助諮詢、初步調查、分析整理和草擬意見報告等方面，均制定了更明確的準則。

## 5.2 審查

### 5.2.1 制度審查

廉署從大量的投訴舉報個案中發現，現行有關行政違例（即“行政上之違法行為”）的檢控及處罰程序存在不少漏洞，且在執行過程中各部門有不同的演繹。一般認為，這與現

行《行政上之違法行為之一般制度及程序》的規定過於簡單有關。對行政違例個案的檢控與執行處罰的程序所需時間過長，以致阻嚇力大減亦是市民不滿的重要原因。事實上，具有刑事屬性的輕微違反，無論從危害性與嚴重性而言，均大於行政違例，而其檢控及執行處罰所需的時間在實踐上竟往往短於行政違例，這在邏輯上已難以令人信服。因此，廉署認為，有必要修訂有關行政違例的一般制度及程序的規定。為此，廉政公署展開了《有關行政違例的檢控及執行處罰程序的若干問題》的分析研究。

在研究工作過程中，當局公布了《公共地方總規章》及《禁止非法工作規章》這兩部與民生息息相關、牽涉不少投訴舉報問題的行政法規。因此，廉署需要更全面地對當局公布執行的、涉及行政違例的檢控及執行處罰程序的單行法規進行分析研究。由於涉及的法規眾多，且內容的差異與法規的制定時間以及起草部門的不同，增加了分析的複雜性，因此，這項審查研究仍在繼續。

## 5.2.2 運作審查

2004年，廉署與民政總署就上一年度第三季針對環境衛生及執照部轄下稽查處的“飲食 / 飲料場所及冷氣機滴水的稽查工作”運作審查達成了改善共識，並於同年跟進落實情況。此外，亦與民政總署就駕駛執照處的工作進行了兩階段的運作審查，以及繼續跟進衛生局及澳門貿易投資促進局的改善措施落實情況。

### 一、民政總署

(一) 就環境衛生及執照部稽查處“飲食 / 飲料場所及冷氣機滴水的稽查工作”的審查，達成的改善措施以及落實情況如下：

1. 設施及設備：加添消防設備及電腦設備；改善設備配件的備用情況；文件及卷宗的安全條件；以及扣押物品的存放條件（已執行）。

2. 電腦系統的支援：建立支援內部人員管理和稽查工作管理的資訊系統（正逐步執行）；健全投訴個案電腦資料庫，並定期對有關數據作分析報告（已執行）。

3. 人員的聘用、輪換、超時工作及培訓：研究稽查人員聘用制度和工作制度（已執行）；建立定期的人員輪換機制（正逐步執行）；研究建立民政總署不同附屬單位稽查人員的輪換制度（尚待執行）；加快對超時工作紀錄進行確認和處理（正逐步執行）；加強稽查人員關於法律知識、執法技巧及公職義務等方面的培訓（已執行）。

4. 投訴機制：建立有關投訴內部運作及巡查工作的處理機制，包括處理程序、被投訴人的申辯方式以及處理結果的通知（已執行）。

5. 對飲食／飲料場所的巡查及聽證：

5.1 檢討主動巡查工作策略（正逐步執行）；

5.2 改善投訴個案分發方式（已執行），以及改善巡查紀錄（已執行）；

5.3 增加執行聽證程序的人員（已採取其他調整措施）；縮減通知涉嫌違法者出席聽證的時間；研究透過修法，以解決現時無法於法定期間內通知涉嫌違法者出席口頭聽證及完成最後報告的問題（跟進中）；對以發出掛號信通知涉嫌違法者後的若干期間視作已通知進行研究，以解決程序繁複的問題（已執行）。

6. 對冷氣機滴水的巡查、聽證及處罰：

6.1 制定定期巡查計劃（將執行）；加強巡查前的準備工作（已執行）；改善投訴個案分發方式（已執行）；確保投訴資料的保密（正逐步執行）；

6.2 研究採取更有效的方法進行改善期後的跟進和覆查（已執行）；

6.3 改善實況筆錄的文字表述、填寫格式、填寫程序及方式（已執行）；採用彈性時間前往有關單位發出實況筆錄（跟進中）；增加執行聽證程序的人員（將執行）。

7. 物品扣押及領回：將物品扣押登記表格式化（已執行）；統一規範物品扣押程序，包

括扣押 / 驗收、紀錄和確認、銷毀的建議和確認，以及領回的手續等（已執行）。

8. 現行法律的適用問題：對執行飲食 / 飲料場所和冷氣機滴水巡查或檢控時可能涉及的法律問題進行系統的法律分析，以改善執法情況和作為修法時參考之用（正逐步執行）。

## 9. 工作規章及指引：

9.1 完善外勤人員工作指引的內容，並明確現時主管人員定時覆核稽查人員工作的具體執行機制（已執行）；

9.2 制定有關飲食 / 飲料場所及冷氣機滴水的巡查工作指引（將執行）；

9.3 採取措施，解決稽查人員執行外勤工作的交通問題（已執行）。

## 10. 對外聯繫：

10.1 加強與飲食業界的溝通，加大宣傳教育力度和多收集相關經營者的意見（已執行）；

10.2 加強有關冷氣機滴水的宣傳教育力度，尤其與各物業管理公司及建築物所有人大會的聯繫（已執行）；

10.3 與旅遊局建立聯繫機制，以加強對飲食場所經營情況的監察（正逐步執行）；

10.4 與登記局、財政局建立電腦連線，以提高查詢場所、物業登記資料的效率（已執行）。

11. 內部溝通：在稽查工作的管理未完全實現電子化前，採取措施以確保各級人員之間的訊息聯繫（正逐步執行）。

## (二) 駕駛執照處關於發出各類駕駛執照的運作：

1. 公眾接待及資訊的提供：改善指示牌上的資訊；確保執行接待工作的人員適當表明身份；提高處理外幣繳費準則的透明度；統一透過不同渠道提供申請手續的內容；改善處理申請人個人資料的安全措施；完善查詢及投訴的紀錄機制。
2. 駕駛考試：
  - 2.1 完善駕駛學習考試電腦抽籤機制；對《駕駛考試提前及延期規章》中的“不可抗力情況”制定明確的衡量準則；
  - 2.2 檢討現行法規有關駕駛理論和技術方面的教學時數要求；
  - 2.3 對考生無法在考試前出示身份證明文件制定統一工作指引；製作各類型車輛的駕駛理論及實習考試指引，內容包括考試程序、須出示的證明文件、考試規則、考試的公布等。
3. 外國駕駛執照換領澳門駕駛執照：解決當需向原發證機構查核申請人的外國駕駛執照資料時郵費支付的風險問題；解決由於申請人逾期辦理而需向原發證機構再次查核駕駛執照資料時的費用承擔問題。
4. 特別駕駛執照：考慮就內地公民的首次及續期申請，查核其在內地有否交通肇事紀錄；全面檢討有關發出“特別駕駛執照”或“特別許可駕駛執照”的法律規定在執行時衍生的問題；並考慮透過法律來規範特別駕駛執照的發牌制度。
5. 就各個工作範疇制定成文的工作規章及人員守則。

## (三) 駕駛執照處關於駕駛學校、校長、教練員執照以及的士專業工作證的發出和監管方面的工作：

1. 加強文件和卷宗管理的安全措施。

## 2. 駕駛學校執照：

- 2.1 採取措施，確保網頁上提供的手續資訊正確、完整；
- 2.2 透過具證明效力的物業登記證明查證擬設立駕駛學校之場所的使用用途，又或考慮透過與法務局建立電腦連線，以查核相關資料；
- 2.3 採取措施，以落實現行法律中關於“設置駕駛學校代校長”的規定，並在“申請駕駛學校執照書”內增設相關欄目；
- 2.4 完善“申請駕駛學校執照書”表格；落實現行法律中有關駕駛學校執照申請人須提交學校紀錄和統計資料式樣的規定；確保申請人在“申請駕駛學校執照書”內填寫教練車的停泊地點、各教學項目收費，並在修法時檢討駕駛學校的價格釐定制度；
- 2.5 就《道路法典規章》和《駕駛學校及教學規章》內關於駕駛學校經營權可否讓與的條文在用詞上存在互相矛盾的情況，在修法時予以調整；
- 2.6 制定申請駕駛學校執照方面的檢查工作指引，制定“駕駛學校內部規章”範本，以供各校參考制定有關規章。

## 3. 駕駛學校的巡查：

- 3.1 制定駕駛學校巡查的工作指引；完善“巡查駕駛學校紀錄表”；取消在執行駕駛學校巡查工作前預先通報業界的措施；確保巡查時需帶備受查學校的資料；
- 3.2 確保駕駛學校及教練員卷宗內存有完整的資料，尤其相關的投訴及處理結果；
- 3.3 短期內建立專門的駕駛學校及教練員投訴紀錄電腦資料庫；長遠而言，將建立駕駛學校的電腦管理系統，以全面載入執照的發出、巡查紀錄及員工違規的情況；

3.4 與土地工務運輸局、消防局及勞工事務局商討建立聯合檢查機制的可行性；

3.5 編制經營駕駛學校須知的小冊子，內容包括執照持有人、校長、教練員應遵守的法律規定，以及違法行為的相應處罰；逐步加大對駕駛學校、校長及教練員的監察力度，並檢討現行法律規定在實踐上的必要性和可行性。

## 4. 駕駛教練員培訓課程：

4.1 就報讀者遞交非官方教育機構發出的學歷證明文件的審查問題，考慮在民政總署內設立機制，集中處理；

4.2 按照《駕駛學校及教學規章》所定之甄選方式及優先條件錄取報讀者，駕駛學校推薦僅供參考之用。

## 5. 駕駛學習暨考試中心：

5.1 完善“駕駛學習暨考試中心巡查紀錄”表格；制定巡查“駕駛學習暨考試中心”的工作指引，尤其教練員“短暫離開”的考量標準；

5.2 對現時由考牌員執行巡查工作的措施，研究以輪換方式由其他人員執行的可行性；建立長期的非辦公時間巡查機制；

5.3 對現時由保安公司的保安員負責監測“駕駛學習暨考試中心”的入場及使用的工作，考慮將來在保安工作再次外判時，在合同上訂明執行上述工作的要求、守則，以及違反規定時的相應責任問題。

## 6. 的士專業工作證：

6.1 統一在公布考試名單中對報考人身份資料的保護措施；建立試題電腦資料庫，每次考試均由電腦隨機抽出相應數目的各類題目；

6.2 加強執照處和運輸事務處之間的訊息溝通，以便對的士咪錶運作執行有效的監察；

6.3 考慮透過修法，規定經常違規的的士司機必須接受改善培訓課程；並研究建立定期再培訓機制的可行性。

## 二、衛生局

繼續跟進2001年衛生局藥物事務廳的運作審查項目，以及2003年2月完成的人員出勤及紀錄、工作編排、超時和輪班津貼、內部工作規章及人員守則、公眾接待機制和程序的審查。

### (一) 藥物事務廳：

以下是2004年再作跟進的一些新情況：

1. 設立藥房的300米限制和藥房須聘有技術助理的問題：已確定修改法例時不再設距離的限制；如藥房營業時間超過八小時，需聘請第二名藥劑師，又或聘請一名技術助理。

2.“協議藥物”藥房之資格及守則：已完成相關之草擬本，現正徵集意見。

### (二)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：

以下是已在2004年落實的改善工作：

#### 1. 整體方面：

1.1 電子出勤系統：已購置設備，將於2005年年初實施。

1.2 已制定外幣繳費及申請病歷處理機制。

1.3 將加強人員的培訓，尤其透過醫院管理培訓進行；已制定藥商推介藥物處理機制。

## 2. 人力資源廳：

2.1 在網頁公布簽發“醫生紙”的相關資訊方面，已制定相關格式，正處於試用階段。

2.2 執行處方單確認工作的人員已建立輪換制度。

## 3. 仁伯爵綜合醫院急診室及專科門診：

3.1 已向權限部門反映現行公職法律制度中公職人員的醫療服務分級所存在的問題。

3.2 現正制定內部規章，以配合“醫療事故法”的相應內容。

3.3 已將開發急診室護士編更電腦程式的工作外判；已在急診部實施電子保安系統；已從各衛生中心抽調未分類醫生長駐急診室服務，以逐步建立急診室醫生專科隊伍。

## 4. 衛生中心及其他附屬單位（捐血中心、疾病預防控制中心）：

4.1 已採取措施，確保氹仔衛生中心能在孕婦初診預約時間提供及時的產前檢查。

4.2 已開發“衛生中心門診輪候時間表”電腦系統；已制定衛生中心藥房運作規章及配藥員工守則，現正修訂中。

4.3 已完善衛生中心醫生為配戴隱形眼鏡駕駛者簽發的驗眼證明的行文表述。

## 三、澳門貿易投資促進局

隨著執行投資居留申請審批工作的投資居留暨法律處搬入新辦公設施運作，改善措施已逐步落實。廉署去年主要對澳門貿易投資促進局“申請臨時居留權須知”草擬本的框架編排和某些內容提出意見，主要如下：

- 1.與接待申請相關、與因欠缺主要文件而拒收申請的內容；
- 2.關於獲得臨時居留權的人士的投資發生變化時，須在甚麼期間內通知澳門貿易投資促進局的內容；
- 3.關於各類續期申請的法定條件、辦理期限、家團成員是否仍符合法定條件等方面內容。

### 5.2.3 修訂《運作審查工作守則》

2004年繼續對《運作審查工作守則》進行了年度檢討和修訂，根據實際工作經驗，對審查內容、實地審查的執行技術、報告的撰寫等方面進行強化，以進一步提升運作審查的實效。

### 5.3 製作指引及舉辦講座／工作坊

2004年，廉署繼續向各政府部門派發及推廣《公務採購程序指引》，推動政府部門及公務人員關注採購工作應遵循的原則、採購程序各階段之注意事項、以及採購人員的義務、利益之處理、迴避機制、法律責任及舉報義務等問題。部分政府部門及公務員也將實踐中遇上的問題向廉署反映，運用廉署的諮詢機制完善實務採購工作。個別部門也要求廉署為其人員主講公務採購講座，行政暨公職局亦因應需要而在其為各部門培訓的公務採購法律制度中邀請廉署派員負責其中的公務採購工作坊。全年共進行了8場這類型的講座／工作坊。

2003年廉署完成了《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》審查研究，剖析了現行公職制度中有關公務人員無私、熱心、保密及不從事與所任公職有衝突的活動等義務方面的規定，向政府提出了一些建議，以便在修訂公職法律制度中詳作考慮。然而，從個案調查的實務中，廉署注意到，雖然約束公務人員行事為人的主要法規除了公職法律制度外，尚有《行政程序法典》和《刑法典》的相關規定，然而不少部門及公

務人員未多加注意，甚至怠於遵守，以致帶來犯法的風險，而政府的公信力和聲譽亦難免受損。因此，廉署認為，即使現行公職法律制度的相關內容未及修訂，仍有必要向各政府部門及機構作出提醒，呼籲其為本身人員製作廉潔守則，並向所有公務人員解釋現行法律對其行為操守的要求，以加強誠信文化的培養。基此，廉署綜合現行法律對公務人員的誠信要求，以及在個案調查中所發現的問題，分別編製了《公務人員廉潔操守指引》和《公共部門及機構廉潔守則製作建議》，提醒公務員在執行公務的過程中須特別留意會否產生利益衝突及相應的處理方法。《公務人員廉潔操守指引》，旨在方便公務人員清晰理解約束其行為操守的法律條文內容及精神，以避免工作上的操守不當；《公共部門及機構廉潔守則製作建議》，則以各部門及機構的領導主管為對象，解釋守則的製作步驟和實施後的跟進工作，以便作為制定或充實相關內部守則的參考材料。

此外，為加強廣大市民對公署行政申訴職能的認識，廉署2004年採用多渠道、多方式宣傳推廣行政申訴職能，其中包括與社團合辦“維護權益、申訴有道”座談會，全年舉辦講座共15場。

## 5.4 培訓與交流

行政申訴服務是一項需要不斷提高和努力的工作，廉署重視行政申訴調查員的培訓。2004年，廉署派遣行政申訴調查員前往北京中國人民公安大學接受短期偵查知識培訓，以及參加由澳門金融管理局協調、香港警務處毒品調查科財富調查組主辦的財富調查課程。此外，每年舉辦集訓營，提高人員的團隊合作精神，思考作為申訴工作者(Ombudsman)所需具備的人格素質。

對外交流方面，2004年比利時聯邦申訴專員Herman Wuyts及前國際申訴專員協會主席、前新西蘭首席申訴專員Sir Brian Elwood來訪澳門廉政公署，他們分別介紹了比利時的申訴機制及其個人對履行申訴使命的心得。此外，透過訪問中國監察部及接待珠海檢察院的考察團，較深入地與國內紀檢及反貪機構的人員交流，加深了對國內反腐倡廉工作的認識。派員參加在韓國首爾舉行的『第八屆亞洲申訴專員協會會議』及在加拿大魁北克市舉行的『第八屆國際申訴專員協會會議』，亦加深了對國外申訴機構運作的認識。