行政公職局消息：

**“公務人員投訴處理的管理制度”講解會**

特區政府將於9月18日實施《公務人員投訴處理的管理制度》，為讓公務人員及公共部門對該制度的內容及程序有更清晰的理解，行政公職局會開展一系列宣傳活動及培訓課程，其中已於7月27及28日舉辦了2場講解會，而培訓課程、專題網頁及宣傳單張等亦會陸續推出。

《澳門特區公報》於6月19日刊登了第20/2017號行政法規《公務人員投訴處理的管理制度》，自公佈後滿90日起生效。

該制度設立的目的，旨在貫徹人性化管理理念，協助公共部門解決員工在工作上遇到的衝突和矛盾，持續完善公務人員的管理和內部運作。

作為公務人員管理制度的補充組成部份，《公務人員投訴處理的管理制度》發揮3大功能：(1)保障公務人員提出投訴的權利；(2)促進工作人員與公共部門之間的溝通，建立和諧的工作環境；(3)優化公共部門及政府的管理及運作。

在該行政法規生效前，為了讓公共部門更為瞭解相關制度，行政公職局於7月27及28日在公務人員培訓中心舉辦了2場講解會，出席人數約180人。講解會上介紹了該制度的內容及投訴處理程序，以及該行政法規生效前公共部門的籌備工作，包括設立專門接收員工投訴的渠道、指派專責人員及制訂保密措施等。

此外，為了強化投訴處理技巧，行政公職局將為各部門負責員工投訴處理的人員安排培訓課程，包括認識處理投訴的措施及步驟，以及有效處理工作投訴的技巧與態度。

　　　　　　　　　　　　　2017年7月28日