

立 法 會**第 6/2000 號決議****立法會接待公眾服務**

立法會根據《澳門特別行政區基本法》第七十一條的規定，通過本決議。

第一條**標的**

本決議規範立法會的接待公眾服務。

第二條**目的**

接待公眾服務旨在收集關於立法、政府活動或政策及其他公共利益等問題的意見、建議或批評，解釋立法會的工作，以及在市民向立法會行使請願權及申訴權時提供協助。

第三條**限制**

接待公眾服務不受理下列事項，但不妨礙第十一條的規定：

- a) 要求提供諮詢；
- b) 對個別人士提出私人投訴；
- c) 要求解決私人性質的爭議；
- d) 要求解決法院已裁決或待決的爭議，或可能涉及刑事訴訟程序的爭議；
- e) 要求解決須透過行政程序處理的問題；
- f) 要求處理不屬於澳門特別行政區自治範圍內的事宜。

第四條**獲取服務的方式**

一、市民可親身或以電話、郵件、傳真或電子郵件等方式獲取接待公眾服務。

二、接待公眾服務的時間為公共行政的正常工作時間。

第五條**接待**

一、到訪的市民由立法會輔助部門公關處負責接待。

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**Resolução N.º 6/2000****Serviço de atendimento ao público da Assembleia Legislativa**

A Assembleia Legislativa resolve, nos termos do artigo 71.º da Lei Básica, o seguinte:

Artigo 1.º**(Objecto)**

A presente resolução regula o serviço de atendimento ao público da Assembleia Legislativa.

Artigo 2.º**(Finalidades)**

O serviço de atendimento ao público destina-se a receber opiniões, sugestões ou reparos relativos à produção legislativa, a acções ou políticas do Governo ou a outros temas de interesse público, bem como a prestar esclarecimentos sobre a actividade da Assembleia Legislativa e a prestar auxílio no exercício do direito de petição e de queixa perante a Assembleia Legislativa.

Artigo 3.º**(Limites)**

Sem prejuízo do disposto no artigo 11.º, o serviço de atendimento ao público não serve para:

- a) obter consultadoria;
- b) apresentar queixas particulares contra pessoas individualizadas;
- c) dirimir litígios de natureza privada;
- d) dirimir litígios já decididos em tribunal, ou cujo processo esteja pendente, ou que possam envolver procedimento penal;
- e) resolver questões sujeitas a procedimento administrativo;
- f) abordar matérias não compreendidas no âmbito da autonomia da Região Administrativa Especial de Macau.

Artigo 4.º**(Meios de acesso)**

1. O acesso ao serviço de atendimento ao público pode ser efectuado presencialmente, bem como por telefone, via postal, telecópia ou correio electrónico.

2. O serviço de atendimento ao público funciona durante o horário normal de trabalho da Administração Pública.

Artigo 5.º**(Atendimento presencial)**

1. O atendimento presencial é feito pela Divisão de Relações Públicas dos Serviços de Apoio à Assembleia Legislativa.

二、在接待市民時，由負責接待的工作人員按屬本決議組成部分的附件所載格式填寫接待登記表，且載明有關人士的下列資料：

- a) 姓名、出生日期及職業；
- b) 電話號碼、郵寄地址及倘有的電子郵件地址；
- c) 所持有的身份證明文件類別及號碼；
- d) 出生地；
- e) 對所提要求及有關事實的簡明闡述。

三、登記表亦須載有：

- a) 日期；
- b) 工作人員的簽名。

第六條 初步程序

一、市民的要求須轉交立法會主席，並由主席派發給顧問團以便分析。

二、顧問團必須確認有關要求是否可被正式接納，並就要求的內容向有關市民及任何公共實體收集補充資料，列出有關要求所涉及的法律制度及事實情節，以及建議可採用的措施。

第七條 議員接待

一、議員透過市民預約，按每一立法會期定出的輪值表順序負責接待。

二、當值負責接待的議員得以有關要求的重要性為依據，決定是否接待，並向立法會主席說明拒絕接待的理由。

三、負責接待的議員得統籌有關要求的分析及處理程序。

四、除第一款所指的輪值情況外，市民得要求某位議員接待，而接待與否由議員決定。

第八條 透過通訊工具要求接待

一、如市民透過郵件、傳真或電子郵件的方式要求接待公眾

2. O atendimento presencial é reduzido a escrito pelo funcionário que o efectua, em ficha de atendimento individual, segundo modelo constante em anexo à presente resolução, da qual faz parte integrante, e contendo os seguintes elementos relativos ao particular:

- a) nome, data de nascimento e profissão;
- b) número de telefone, endereço postal e endereço electrónico, caso exista;
- c) tipo e número de documento de identificação que possui;
- d) local de nascimento;
- e) exposição, clara e sucinta, da pretensão, bem como de factos relevantes à sua análise.

3. A ficha de atendimento contém ainda:

- a) data;
- b) assinatura do funcionário.

Artigo 6.º (Procedimento preliminar)

1. A pretensão do particular é transmitida ao Presidente da Assembleia Legislativa, que a distribui à assessoria, para análise.

2. A assessoria confirma a admissibilidade formal da pretensão, recolhe junto do particular ou de qualquer entidade pública informações adicionais sobre o seu conteúdo, faz o seu enquadramento legal e factual e prepara as diligências a efectuar.

Artigo 7.º (Atendimento pelos Deputados)

1. O atendimento é feito pelos Deputados, mediante marcação prévia do particular, segundo uma escala de atendimento consecutiva para cada sessão legislativa.

2. O Deputado escalado para o atendimento decide da realização da audiência, com fundamento na relevância da pretensão, justificando a recusa ao Presidente da Assembleia Legislativa.

3. Quando haja atendimento pelo Deputado, este pode assumir a condução do processo de análise e tratamento da pretensão.

4. Para além do caso de escalonamento previsto no n.º 1, pode o particular solicitar o atendimento por um determinado Deputado, cabendo a este decidir da sua realização.

Artigo 8.º (Atendimento efectuado através de meio de comunicação)

1. Caso o serviço de atendimento ao público seja contactado por via postal, telecópia ou correio electrónico, as pretensões

服務，其要求應連同第五條第二款所指資料。

二、如使用電話方式聯絡，負責接聽的工作人員須作書面記錄，並載明第五條第二款所指資料。

三、屬上兩款的情況，市民的要求須依循第六條所規定的程序處理。

第九條 處理

一、屬第七條第三款所指情況，議員採取與個案相應的措施後，完成對市民要求的分析，並編製摘要報告，列明得出的結論及已採取的措施，向立法會主席提交。

二、倘屬其他情況，則由顧問團負責編製上款所指的報告。

三、立法會主席須將上兩款所指的報告內容通知有關市民。

四、倘立法會沒有權限解決市民要求時，須將有關要求轉介到有權限的公共部門，並通知有關市民。

第十條 匿名及保密

一、不論接待的方式為何，市民均不得匿名，否則其要求將被歸檔。

二、倘市民希望其身份保密，其身份得予以保密，但屬強制性檢舉的情況除外。

三、市民的個人資料僅得為統計目的而被立法會以外的實體知悉及使用。

第十一條 請願權及申訴權的行使

一、市民得將其要求轉為請願或申訴。

二、負責接待公眾的立法會工作人員應告知當事人其有權提出請願或申訴，並由立法會協助其行使有關權利。

二零零零年七月十二日通過。

命令公佈。

立法會主席 曹其真

dos particulares devem conter os elementos referidos no n.º 2 do artigo 5.º

2. Se for utilizada a via telefónica, o contacto é reduzido a escrito pelo funcionário que efectua o atendimento, fazendo constar os elementos referidos no n.º 2 do artigo 5.º

3. Nos casos previstos nos números anteriores, a pretensão do particular segue a tramitação prevista no artigo 6.º

Artigo 9.º (Seguimento)

1. No caso previsto no n.º 3 do artigo 7.º, o Deputado realiza as diligências que ao caso couberem, após o que conclui a análise da pretensão e elabora relatório sumário, dirigido ao Presidente da Assembleia Legislativa, indicando as conclusões alcançadas e as diligências efectuadas.

2. Nos demais casos, compete à assessoria a elaboração do relatório referido no número anterior.

3. O Presidente da Assembleia Legislativa dá conhecimento ao particular do conteúdo do relatório referido nos números anteriores.

4. As pretensões dos particulares para cuja satisfação a Assembleia Legislativa não tenha competência são remetidas ao serviço público competente, sendo desse facto dado conhecimento ao particular.

Artigo 10.º

(Anonimato e confidencialidade)

1. Qualquer que seja a forma do atendimento, não é permitido o anonimato dos particulares, sendo este causa de arquivamento da pretensão.

2. A identidade do particular pode ser mantida confidencial, se este o desejar, salvo nos casos de denúncia obrigatória.

3. Os dados pessoais do particular apenas podem ser conhecidos por entidades estranhas à Assembleia Legislativa, e por elas utilizados, para fins estatísticos.

Artigo 11.º

(Exercício do direito de petição e de queixa)

1. O particular pode converter a sua pretensão em petição ou queixa.

2. O funcionário que efectua o atendimento ao público deve informar o particular do seu direito de apresentar petições ou queixas, devendo a Assembleia Legislativa auxiliá-lo no exercício desse direito.

Aprovada em 12 de Julho de 2000.

Publique-se.

A Presidente da Assembleia Legislativa, *Susana Chou*.

接待公眾服務
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

接待登記表

FICHA DE ATENDIMENTO

接待類別	TIPO DE ATENDIMENTO
☐ 親身 PRESENCIAL ☐ 電話 TELEFONE	☐ 郵件 CARTA ☐ 傳真 TELECÓPIA ☐ 電子郵件 E-MAIL
登記編號 Nº DE REGISTO: _____	

認別資料	IDENTIFICAÇÃO
全名 NOME: _____	
姓別: ☐ 男 ☐ 女 SEXO: M F	出生日期: _____ DATA DE NASCIMENTO: _____
出生地: _____ LOCAL DE NASCIMENTO: _____	
身份證明文件: ☐ 居民身份證 ☐ 其他 DOC. DE IDENTIFICAÇÃO: BIR OUTRO: _____	
號碼 Nº _____	

補充資料	ELEMENTOS COMPLEMENTARES
住址: _____ RESIDÊNCIA: _____	
電話: _____ TELEFONE: _____	
傳真: _____ TELECÓPIA: _____	
電子郵件: _____ E-MAIL: _____	
職業: _____ PROFISSÃO: _____	
能操語言 LÍNGUAS QUE DOMINA:	☐ 廣東話 CANTONENSE ☐ 普通話 MANDARIM ☐ 葡語 PORTUGUÊS ☐ 其他 OUTRA

要求	PRETENSÕES
☐ 提出建議 FAZER SUGESTÃO ☐ 提出批評 FAZER CRÍTICA ☐ 查詢 PEDIR INFORMAÇÃO ☐ 與議員會晤 AUDIÊNCIA COM DEPUTADO ☐ 申訴/請願 QUEIXAS/PETIÇÕES ☐ 其他 OUTRA	緊急 URGENTE ☐ 是 SIM ☐ 否 NÃO

日期: _____
 DATA: _____

工作人員簽名: _____
 ASSINATURA DO FUNCIONÁRIO: _____

要求事項

OBJECTO DA PRETENSÃO

遞交的文件

DOCUMENTOS ENTREGUES