

供款時間	權益歸屬比率
六年至未滿七年	60%
七年至未滿八年	70%
八年至未滿九年	80%
九年至未滿十年	90%
十年或十年以上	100%

Tempo de contribuição	Taxas de reversão de direitos
6 a menos de 7 anos	60%
7 a menos de 8 anos	70%
8 a menos de 9 anos	80%
9 a menos de 10 anos	90%
Igual ou superior a 10 anos	100%

澳門特別行政區  
第 20/2017 號行政法規

公務人員投訴處理的管理制度

行政長官根據《澳門特別行政區基本法》第五十條（五）項的規定，經徵詢行政會的意見，制定本獨立行政法規。

第一章  
一般規定

第一條  
標的

本行政法規訂定公務人員投訴處理的管理制度（下稱“投訴處理的管理”）。

第二條  
範圍

一、本行政法規適用於澳門特別行政區的公共部門，包括行政長官辦公室、主要官員的辦公室和行政會秘書處。

二、為適用上款的規定，廉政公署部門、審計署、立法會輔助部門、終審法院院長辦公室及檢察長辦公室，不屬本行政法規的涵蓋範圍。

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DE MACAU

Regulamento Administrativo n.º 20/2017

Regime da gestão do tratamento de queixas apresentadas  
por trabalhadores dos serviços públicos

O Chefe do Executivo, depois de ouvido o Conselho Executivo, decreta, nos termos da alínea 5) do artigo 50.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau, para valer como regulamento administrativo independente, o seguinte:

CAPÍTULO I  
Disposições gerais

Artigo 1.º

**Objecto**

O presente regulamento administrativo define o regime da gestão do tratamento de queixas apresentadas por trabalhadores dos serviços públicos, doravante designado por gestão do tratamento de queixas.

Artigo 2.º

**Âmbito**

1. O presente regulamento administrativo aplica-se aos serviços públicos da Região Administrativa Especial de Macau, doravante designada por RAEM, incluindo os Gabinetes do Chefe do Executivo e dos titulares dos principais cargos e a Secretaria do Conselho Executivo.

2. Para efeitos do número anterior, não se consideram abrangidos pelo presente regulamento administrativo o Serviço do Comissariado contra a Corrupção, o Comissariado da Auditoria, os Serviços de Apoio à Assembleia Legislativa, o Gabinete do Presidente do Tribunal de Última Instância e o Gabinete do Procurador.

三、為適用本行政法規，公務人員（下稱“人員”）是指：

（一）以臨時委任、確定委任、定期委任、行政任用合同或個人勞動合同制度任用的人員；

（二）相關的專有人員通則規定補充適用公職法律制度一般規定或適用本行政法規的規定的人員。

四、本行政法規的規定，適用於上款（二）項所指人員於相關專有人員通則規定補充適用公職法律制度一般規定或適用本行政法規之日起提出的投訴，但不包括於本行政法規生效之前提出者。

### 第三條 目的

投訴處理的管理旨在：

（一）建立處理人員投訴的適當機制；

（二）促進人員之間以及人員與上級之間，尤其在工作關係和人力資源管理範疇內的有效溝通，為公共部門營造和諧的工作環境；

（三）優化公共部門的管理及運作。

### 第四條 原則

一、管理投訴處理時，須遵守合法性、合作、無私、非形式化、適度及快捷等原則。

二、本行政法規的任何規定均不得理解為限制人員受法律保護的權利及利益，影響行使該等權利的條件或縮小有關保護範圍。

三、人員不得因行使投訴權而受損害，尤其是其僱傭聯繫及職程方面的損害。

四、管理投訴處理的責任實體的成員及公共部門的人員，對在執行職務時獲悉的投訴事宜負有保密義務。

3. Para efeitos do presente regulamento administrativo, consideram-se trabalhadores dos serviços públicos, doravante designados por trabalhadores:

1) O pessoal provido em regime de nomeação provisória ou definitiva, de nomeação em comissão de serviço, de contrato administrativo de provimento ou de contrato individual de trabalho;

2) O pessoal ao qual sejam aplicáveis subsidiariamente as regras gerais do regime jurídico da função pública ou seja aplicável o presente regulamento administrativo, nos termos do respectivo estatuto privativo de pessoal.

4. O disposto no presente regulamento administrativo aplica-se às queixas apresentadas pelos trabalhadores referidos na alínea 2) do número anterior a partir da data em que são aplicáveis subsidiariamente as regras gerais do regime jurídico da função pública ou é aplicável o presente regulamento administrativo, nos termos do respectivo estatuto privativo de pessoal, com exclusão das efectuadas antes da entrada em vigor do mesmo regulamento administrativo.

### Artigo 3.º

#### Objectivos

A gestão do tratamento de queixas destina-se a:

1) Instituir mecanismos adequados de tratamento das queixas dos trabalhadores;

2) Promover a comunicação eficaz entre os trabalhadores e entre estes e os seus superiores hierárquicos, nomeadamente no âmbito do relacionamento profissional e da gestão dos recursos humanos, tendo em vista a implementação de um ambiente de trabalho harmonioso no seio dos serviços públicos;

3) Aperfeiçoar a gestão e o funcionamento dos serviços públicos.

### Artigo 4.º

#### Princípios

1. A gestão do tratamento de queixas obedece aos princípios da legalidade, da colaboração, da imparcialidade, da informalidade, da proporcionalidade e da celeridade.

2. Nenhuma disposição do presente regulamento administrativo pode ser interpretada no sentido de restringir os direitos e interesses legalmente protegidos dos trabalhadores, afectar as condições do respectivo exercício ou diminuir o seu âmbito de protecção.

3. Os trabalhadores não podem ser prejudicados, designadamente nos seus vínculos de emprego e nas suas carreiras, pelo exercício do direito de queixa.

4. Os membros da entidade responsável pela gestão do tratamento de queixas, bem como os trabalhadores dos serviços públicos, estão sujeitos ao dever de sigilo relativamente às queixas de que tenham conhecimento no exercício das suas funções.

五、違反保密義務者，須按一般規定承擔紀律、民事及刑事責任。

六、為編製報告，得以摘要或彙總的方式發佈有關投訴處理的管理資訊，但不得引致人員個人身份被識別。

## 第二章 公務人員投訴處理管理委員會

### 第五條 設立

一、設立公務人員投訴處理管理委員會（下稱“委員會”），隸屬於行政法務司司長。

二、委員會為根據本行政法規的規定管理投訴處理的責任實體。

### 第六條 職權

一、委員會具下列職權：

（一）為投訴處理的管理建立登記，並保證其正確實行；

（二）確保投訴處理的管理所適用的目的、原則及規則得以遵守，以及為全面改善投訴處理的管理提出建議和採取措施及舉措；

（三）根據本行政法規的規定，接收、跟進及分析投訴；

（四）與公共部門及其人員直接聯繫，要求任何人員前往委員會的設施或根據情況而指定的其他地點提供合作；

（五）認為適宜時，向人員及公共部門建議採用合適的解決方案，盡力消除引起投訴的情況或減少意見分歧；

（六）根據第十七條的規定，對投訴處理建議或最終報告發表意見；

（七）在投訴的處理完結後，向相關的公共部門或相關施政範疇的政府成員提出完善公共部門行政工作和彌補所發現的不足的建議及勸諭；

5. A violação do dever de sigilo fica sujeita a responsabilidade disciplinar, civil e criminal nos termos gerais.

6. É permitida, para efeitos de elaboração de relatórios, a divulgação de informação relativa à gestão do tratamento de queixas em forma sumária ou agregada e que não permita a identificação individualizada de trabalhadores.

## CAPÍTULO II

### Comissão de Gestão do Tratamento de Queixas Apresentadas por Trabalhadores dos Serviços Públicos

#### Artigo 5.º

##### Criação

1. É criada, na dependência do Secretário para a Administração e Justiça, a Comissão de Gestão do Tratamento de Queixas Apresentadas por Trabalhadores dos Serviços Públicos, doravante designada por Comissão.

2. A Comissão é a entidade responsável pela gestão do tratamento de queixas, em conformidade com as disposições do presente regulamento administrativo.

#### Artigo 6.º

##### Competência

1. Compete à Comissão:

1) Criar o registo para efeitos de gestão do tratamento de queixas, bem como garantir a sua correcta aplicação;

2) Zelar pela observância dos objectivos, princípios e regras aplicáveis à gestão do tratamento de queixas, bem como, tendo em vista o aperfeiçoamento global da gestão do tratamento de queixas, apresentar propostas e adoptar medidas e iniciativas;

3) Receber, acompanhar e analisar as queixas apresentadas, nos termos do presente regulamento administrativo;

4) Contactar directamente com os serviços públicos e respectivos trabalhadores, bem como solicitar a presença nas suas instalações, ou em qualquer outro local que as circunstâncias determinarem, de qualquer trabalhador, a fim de lhe ser prestada colaboração;

5) Propor aos trabalhadores e aos serviços públicos, sempre que julgue conveniente, a realização de diligência tendo em vista solucionar as situações ou mitigar os diferendos que sejam objecto das queixas apresentadas, através de propostas de soluções adequadas;

6) Emitir parecer sobre as propostas ou sobre os relatórios finais de tratamento das queixas nos termos do artigo 17.º;

7) Apresentar sugestões e recomendações, após a conclusão do tratamento das queixas, aos respectivos serviços públicos ou aos membros do Governo da respectiva área de governação, tendo em vista o aperfeiçoamento da acção administrativa dos serviços públicos e colmatar as deficiências verificadas;

(八) 訂定並向公共部門發出實施本行政法規所需的指引，尤其關於投訴處理的管理的程序及期間方面，但法律另有規定者除外；

(九) 認為有需要時，向相關施政範疇的政府成員建議提起專案調查程序、全面調查程序或簡易調查程序；

(十) 在程序進行期間，如發現有充分跡象顯示存在刑事違法行為或違紀行為，因應情況將有關投訴通知檢察院或等級上具職權提起紀律程序的實體。

二、委員會不具決定權，尤其不具撤銷、廢止或變更主管機關的行為的決定權；委員會的介入亦不會導致任何期間的中止，尤其提出聲明異議、訴願或行使其他權利的期間。

三、委員會須就投訴處理的管理運作情況編製年度報告並呈交行政法務司司長；該報告的內容可包括委員會為優化投訴處理的管理及公共部門的運作而發表的意見。

四、年度報告應保障程序參與人的姓名不被洩露及其隱私受保護，但不影響載明公共部門的識別資料。

五、委員會的內部規章由委員會制定。

## 第七條 工作原則

一、委員會的工作尤其須遵守獨立、公正及無私等原則。

二、委員會執行本行政法規時，須遵守依法應優先考慮的法律規定，尤其涉及：

(一) 澳門特別行政區安全、刑事偵查及個人隱私；

(二) 紀律、聲明異議、行政上訴或司法上訴的程序，又或該等程序的待決；

(三) 工作人員工作表現評核制度。

三、為確保遵守上款的規定，委員會可採取必要措施，尤其將投訴事宜作出舉報或轉介投訴，以及中止或中斷本行政法規所定的期間。

8) Definir e emitir orientações, dirigidas aos serviços públicos, necessárias à execução do presente regulamento administrativo, nomeadamente em matéria de trâmites e de prazos para efeitos da gestão do tratamento de queixas, salvo se outra solução for imposta pela lei;

9) Propor aos membros do Governo da respectiva área de governação a instauração de processos de inquérito, de sindicância ou de averiguações, quando o entenda necessário;

10) Quando no decurso dos processos resultarem indícios suficientes da existência de infracções criminais ou disciplinares, dar conhecimento das queixas, conforme os casos, ao Ministério Público ou à entidade hierarquicamente competente para a instauração de processo disciplinar.

2. A Comissão não dispõe de poder decisório, designadamente para anular, revogar ou modificar os actos dos órgãos competentes, e a sua intervenção não determina a suspensão de qualquer prazo, designadamente os de reclamação, de recurso hierárquico e de exercício de quaisquer outros direitos.

3. A Comissão elabora e submete ao Secretário para a Administração e Justiça um relatório anual sobre o funcionamento da gestão do tratamento de queixas, o qual pode conter as opiniões da Comissão destinadas ao aperfeiçoamento da gestão do tratamento de queixas e do funcionamento dos serviços públicos.

4. No relatório anual deve ser salvaguardado o anonimato e a reserva da intimidade privada dos intervenientes nos processos, sem prejuízo da identificação dos serviços públicos.

5. A Comissão define o seu regulamento interno.

## Artigo 7.º

### Princípios de actuação

1. A actuação da Comissão está subordinada, em especial, aos princípios da independência, da justiça e da imparcialidade.

2. A execução do presente regulamento administrativo pela Comissão concretiza-se no respeito pelas disposições legais que devam, nos termos da lei, prevalecer, designadamente aquelas que se relacionam com:

1) A segurança da RAEM, a investigação criminal e a intimidade das pessoas;

2) Os processos disciplinares, de reclamações ou de recursos administrativos ou contenciosos, ou a pendência desses processos;

3) Os regimes de avaliação do desempenho dos trabalhadores.

3. A Comissão pode tomar as medidas necessárias para assegurar o cumprimento do disposto no número anterior, nomeadamente a participação ou encaminhamento das queixas, bem como a suspensão ou a interrupção dos prazos previstos no presente regulamento administrativo.

第八條  
組成及運作

一、委員會由最多七名的單數成員組成，包括一名主席；成員從獲公認為傑出且具適當的知識或專業經驗的人士中選任。

二、委員會成員由公佈於《澳門特別行政區公報》（下稱“《公報》”）的行政長官批示委任並訂定任期。

三、委員會可邀請對所討論的事宜有認識及經驗的專家或人士列席會議，但不具表決權。

四、上款所指人士有權因出席委員會會議而依法收取出席費。

第九條  
主席

一、主席具下列職權：

- (一) 代表委員會；
- (二) 批准發出與委員會事務有關的證明；
- (三) 簽署文書和公函；
- (四) 行使獲委員會議決授予的職權及法律賦予的其他職權。

二、主席可將其部分職權授予或轉授予其他成員。

第十條  
報酬

一、全職、非全職或以兼任制度執行職務的委員會成員的報酬金額，由公佈於《公報》的行政長官批示訂定。

二、全職執行職務且屬公務人員的成員，得以定期委任方式獲委任。

三、主席的代任人有權收取相當於第一款所指金額除以代任日數所得份額的報酬。

第十一條  
支援

行政公職局負責提供委員會工作所需的技術、行政、後勤及財政支援。

Artigo 8.º

**Composição e funcionamento**

1. A Comissão é composta por um número ímpar de membros, até ao máximo de sete, escolhidos de entre individualidades de reconhecido mérito, com conhecimentos ou experiência profissional adequados, sendo um deles o presidente.

2. A nomeação dos membros da Comissão e a fixação da duração do seu mandato são efectuadas por despacho do Chefe do Executivo, a publicar no *Boletim Oficial da Região Administrativa Especial de Macau*, doravante designado por *Boletim Oficial*.

3. A Comissão pode convidar para participar nas reuniões, sem direito a voto, especialistas ou individualidades com conhecimentos e experiência nos assuntos em debate.

4. Os elementos referidos no número anterior têm direito a senhas de presença, nos termos da lei, pela sua participação nas reuniões da Comissão.

Artigo 9.º

**Presidente**

1. Ao presidente compete:

- 1) Representar a Comissão;
- 2) Autorizar a passagem de certidões relativas à actividade da Comissão;
- 3) Assinar o expediente e ofícios;
- 4) Exercer as competências que lhe forem delegadas por deliberação da Comissão e as demais que legalmente lhe forem cometidas.

2. O presidente pode delegar ou subdelegar parte das suas competências nos restantes membros.

Artigo 10.º

**Remunerações**

1. Os montantes das remunerações dos membros da Comissão que exercem funções em regime de tempo inteiro, de tempo parcial ou de acumulação de funções são fixados por despacho do Chefe do Executivo, a publicar no *Boletim Oficial*.

2. Os membros que exerçam funções em regime de tempo inteiro e que sejam trabalhadores dos serviços públicos podem ser nomeados em regime de comissão de serviço.

3. O substituto do presidente tem direito à quota-parte correspondente à divisão do montante referido no n.º 1 pelo número de dias de substituição.

Artigo 11.º

**Apoio**

A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública assegura o apoio técnico, administrativo, logístico e financeiro necessário à actividade da Comissão.



### 第三章 公共部門

#### 第十二條 責任

在不影響本行政法規有關針對公共部門最高領導或等同者作出投訴的規定的情況下，公共部門負責處理所屬人員提出的投訴，為此須：

- (一) 遵守本行政法規以及其他適用的法律及規章規定；
- (二) 採納委員會的勸諭和遵守委員會的指引；
- (三) 將針對其最高領導或等同者的投訴，以及所收到的其他投訴副本送交委員會；
- (四) 根據第十六條和第十七條的規定，將投訴處理建議或最終報告送交委員會；
- (五) 就不採納或部分採納委員會的勸諭，以及就不採納按照第六條第一款(七)項作出的建議的情況，連同相關的理由，書面通知委員會；
- (六) 與委員會合作，按委員會要求的模式、載體，以及按所定的期間或緊急程度提供為執行工作而索取的一切資料。

#### 第十三條 負責人

一、公共部門的最高領導或等同者應以批示從副局長或等同職位的據位人中指定負責人執行第三款所定的工作以及與委員會聯絡。

二、公共部門的最高領導或等同者應以批示指定人員輔助負責人工作；如有可能，被指定的人員應具有相關培訓或專業經驗。

三、負責人執行下列工作：

- (一) 接收和調查投訴；
- (二) 編製投訴處理建議和最終報告，並呈交公共部門最高領導或等同者核准；
- (三) 將投訴處理的結果通知投訴人及委員會；
- (四) 組織投訴處理卷宗的文件並存檔；
- (五) 促使採納委員會的勸諭和遵守委員會的指引；
- (六) 就委員會索取資料的要求提供意見。

### CAPÍTULO III Serviços públicos

#### Artigo 12.º

#### Responsabilidades

Sem prejuízo do disposto no presente regulamento administrativo relativamente às queixas contra os seus dirigentes máximos ou equiparados, os serviços públicos são responsáveis pelo tratamento das queixas apresentadas pelos seus trabalhadores, devendo para o efeito:

- 1) Observar o disposto no presente regulamento administrativo e as demais disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- 2) Acolher as recomendações e cumprir as orientações da Comissão;
- 3) Remeter à Comissão as queixas contra os seus dirigentes máximos ou equiparados, bem como cópias das demais queixas apresentadas;
- 4) Enviar à Comissão as propostas ou os relatórios finais de tratamento de queixas nos termos dos artigos 16.º e 17.º;
- 5) Comunicar por escrito à Comissão, com os respectivos fundamentos, o não acolhimento ou o acolhimento parcial das recomendações da Comissão e o não acolhimento das sugestões formuladas ao abrigo da alínea 7) do n.º 1 do artigo 6.º;
- 6) Colaborar com a Comissão, prestando todos os elementos de informação por esta solicitados para execução da sua actividade, nos moldes, nos suportes e com a periodicidade ou urgência requerida.

#### Artigo 13.º

#### Responsável

1. O dirigente máximo do serviço público ou equiparado deve designar, por despacho, de entre os titulares do cargo de subdirector ou equiparado, o responsável pela execução das tarefas previstas no n.º 3 e pela ligação com a Comissão.

2. O dirigente máximo do serviço público ou equiparado deve designar, por despacho, pessoal para coadjuvar o responsável, devendo, sempre que possível, o pessoal designado estar habilitado com formação ou experiência profissional relevante.

3. Cabe ao responsável executar as seguintes tarefas:

- 1) Receber e instruir as queixas;
- 2) Elaborar e submeter à aprovação do dirigente máximo do serviço público ou equiparado as propostas e os relatórios finais de tratamento das queixas;
- 3) Comunicar aos queixosos e à Comissão os resultados do tratamento das queixas apresentadas;
- 4) Organizar e arquivar a documentação relativa aos processos de tratamento das queixas;
- 5) Promover o acolhimento das recomendações e o cumprimento das orientações da Comissão;
- 6) Dar parecer sobre os pedidos de informação formulados pela Comissão.

#### 第四章 投訴處理的管理程序

##### 第十四條 提出投訴

一、投訴應以書面方式，經簽署後向有關公共部門或委員會提出。

二、針對公共部門最高領導或等同者的投訴，應以同一方式直接向委員會提出。

三、不得匿名投訴，投訴人的身份亦不得保密，但不影響第四條第四款規定的適用。

##### 第十五條 登記投訴

一、為處理的目的，由委員會對投訴作登記，但不影響《行政程序法典》第八十條規定的適用。

二、不得為處理目的而對以下的投訴作登記：

(一) 投訴書未載有投訴人身份資料或未經其簽署；

(二) 自提出投訴之日起計，投訴的事實發生已逾三年。

##### 第十六條 向公共部門提出的投訴

一、公共部門應按投訴所涉情事的複雜性儘快完結對投訴的處理，且不得超逾《行政程序法典》第六十一條所定的期間。

二、為適用本行政法規的規定，一經提起紀律程序、專案調查程序、全面調查程序或簡易調查程序，投訴的處理隨即終止。

三、投訴的處理完結後，公共部門須編製有關的最終報告，並應儘快將相關結果通知投訴人及委員會。

四、如投訴人不滿意公共部門對其投訴所作出的處理結果，可自收到上款所指通知之日起計三十日內以書面方式提出由委員會介入的要求，並說明理由。

##### 第十七條 向委員會提出的投訴

一、委員會收到投訴後，須根據上條第一款及第二款的規定跟進。

#### CAPÍTULO IV

#### Procedimentos da gestão do tratamento de queixas

##### Artigo 14.º

##### Apresentação das queixas

1. As queixas devem ser apresentadas por escrito, devidamente assinadas, aos respectivos serviços públicos ou à Comissão.

2. As queixas contra os dirigentes máximos dos serviços públicos ou equiparados devem ser apresentadas, sob a mesma forma, directamente à Comissão.

3. Não são permitidas queixas apresentadas a coberto de anonimato, nem a identidade dos queixosos pode ser mantida confidencial, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 4.º

##### Artigo 15.º

##### Registo das queixas

1. Sem prejuízo do disposto no artigo 80.º do Código do Procedimento Administrativo, as queixas são registadas pela Comissão para efeitos de tratamento.

2. Não podem ser registadas para efeitos de tratamento as queixas:

1) Que não contenham a identificação ou a assinatura do queixoso;

2) Cujos factos tenham ocorrido há mais de três anos, contados desde a sua apresentação.

##### Artigo 16.º

##### Queixas apresentadas aos serviços públicos

1. O tratamento das queixas pelos serviços públicos deve ser concluído com a máxima rapidez compatível com a complexidade dos assuntos nelas versados, não podendo exceder o prazo fixado no artigo 61.º do Código do Procedimento Administrativo.

2. A instauração de processo disciplinar, de inquérito, de sindicância ou de averiguações determina a finalização do tratamento das queixas para efeitos do presente regulamento administrativo.

3. Concluído o tratamento de cada queixa, o serviço público deve elaborar o respectivo relatório final e comunicar, com a brevidade possível, o seu resultado ao queixoso e à Comissão.

4. O queixoso que considere insatisfatório o resultado do tratamento dado pelo serviço público à queixa por si apresentada pode solicitar, por escrito e fundamentadamente, a intervenção da Comissão no prazo de 30 dias contado da recepção da comunicação a que se refere o número anterior.

##### Artigo 17.º

##### Queixas apresentadas à Comissão

1. Recebidas as queixas, a Comissão procede ao seu acompanhamento, observando os n.ºs 1 e 2 do artigo anterior.

二、在跟進過程中，委員會可要求投訴人及相關公共部門的人員配合及提供資料，以便尋求適當及滿意的處理結果。

三、在跟進期間，公共部門須根據第十二條（四）項的規定向委員會送交投訴處理建議，而委員會根據第六條第一款（六）項的規定對該建議發表意見。

四、投訴的處理完結後，公共部門須編製最終處理報告並將之送交委員會；委員會應儘快將相關結果通知投訴人。

五、如公共部門表明不接納委員會的意見，委員會可直接將其意見送交相關施政範疇的政府成員。

六、以上數款規定經適當配合後，適用於上條第四款所指的委員會的介入，以及針對公共部門最高領導或等同者的投訴。

## 第五章 最後規定

### 第十八條 電子網頁及平台

一、與投訴處理的管理有關的資料，可於電子網頁取閱。

二、對投訴處理的管理運作屬必要且充分的決定、手續、程序及操作過程，可載於電子平台。

三、投訴處理的管理的電子網頁及平台，應保證適用原則及規則所需的技術、安全及保密條件。

### 第十九條 在時間上的適用

本行政法規的規定適用於自其生效之日起提出的投訴。

### 第二十條 生效

本行政法規自公佈後滿九十日起生效。

二零一七年五月二十六日制定。

命令公佈。

行政長官 崔世安

2. No processo de acompanhamento, a Comissão pode solicitar ao queixoso e aos trabalhadores do respectivo serviço público a prestação da colaboração e informações necessárias para encontrar resultados de tratamento adequados e satisfatórios.

3. No decurso do processo de acompanhamento, é enviada à Comissão uma proposta de tratamento da queixa pelo serviço público nos termos da alínea 4) do artigo 12.º, e é emitido pela Comissão parecer sobre a proposta nos termos da alínea 6) do n.º 1 do artigo 6.º

4. Concluído o tratamento de cada queixa, o serviço público deve elaborar um relatório final de tratamento a enviar à Comissão, que deve comunicar o respectivo resultado ao queixoso, com a brevidade possível.

5. Caso os serviços públicos não acolham expressamente o parecer da Comissão, esta pode apresentá-lo directamente ao membro do Governo da respectiva área de governação.

6. À intervenção da Comissão referida no n.º 4 do artigo anterior e às queixas contra os dirigentes máximos dos serviços públicos ou equiparados aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

## CAPÍTULO V

### Disposições finais

#### Artigo 18.º

#### Página e plataforma electrónicas

1. A informação relativa à gestão do tratamento de queixas pode ser disponibilizada em página electrónica.

2. As decisões, formalidades, trâmites e operações necessárias e suficientes ao funcionamento da gestão do tratamento de queixas podem constar de plataforma electrónica.

3. A página e a plataforma electrónicas da gestão do tratamento de queixas devem garantir as condições técnicas, de segurança e de confidencialidade exigidas pelos princípios e regras aplicáveis.

#### Artigo 19.º

#### Aplicação no tempo

O disposto no presente regulamento administrativo aplica-se às queixas apresentadas a partir da data da sua entrada em vigor.

#### Artigo 20.º

#### Entrada em vigor

O presente regulamento administrativo entra em vigor 90 dias após a data da sua publicação.

Aprovado em 26 de Maio de 2017.

Publique-se.

O Chefe do Executivo, *Chui Sai On*.