市民的意見

歡迎市民就本中心的服務提出寶貴意見（包括投訴、建議及讚揚）。收到意見後，我們會按照本局的規定進行調查及分析，局長將親自審閱所有意見，並會以公正的態度迅速處理。

市民可透過下列途徑向本中心提出意見

- 電話：8866 8866（非辦公時間設有留言服務）
- 郵寄：免付郵資，信封上只須寫：“政府資訊中心”或“CIP”
- 意見箱：澳門水坑尾街188-198號方圓廣場地下大堂
- 傳真：2835 3355
- 網頁：www.cip.gov.mo（登入網頁傳送電郵）

出版日期：2017年3月

政府資訊中心
Centro de Informações ao Público

地址：澳門水坑尾街188-198號方圓廣場
網頁：www.cip.gov.mo
電話：8866 8866
傳真：2835 3355
辦公時間：星期一至五上午9時至下午6時，中午不休息。
（星期六、日及公眾假期休息）

服務承諾

政府資訊中心
Centro de Informações ao Público

服務市民 公僕精神

政府資訊中心
Centro de Informações ao Público

我們的職責

- 將市民對政府公共部門的服務和運作所提出的諮詢、投訴及建議轉介至有關部門；
- 向市民提供各項行政手續的資料；
- 協助公共部門及公共機構派發服務傳單。

我們的承諾

- 提供優質的接待服務；
- 竭誠向市民提供適時、可靠的政府資料；
- 迅速、客觀地轉介市民向專責部門提出的問題。

獲取本中心服務的途徑

- 親臨：澳門水坑尾街188-198號方圓廣場政府資訊中心二樓
  （星期一至五 上午 9 時至下午 6 時，中午不休息）
  （星期六、日及公眾假期休息）
- 電話：8866 8866（非辦公時間設有留言服務）
- 郵寄：免付郵資，信封上只須寫：“政府資訊中心”或“CIP”
- 傳真：2835 3355
- 網頁：www.cip.gov.mo
  （登入網頁傳送電郵）

為履行承諾，我們訂立了以下優質服務標準：

服務項目		承諾時間	預設達標值
查詢 政府手續	辦公時間內之電話查詢	30秒內有接待員接聽來電	85%
	電話留言查詢	2個工作天內以電話回覆	98%
		4個工作天內以書面回覆[註1]	98%
	書面(包括來函、電郵及傳真)查詢	2個工作天內以電話回覆	98%
		4個工作天內以書面回覆[註1]	98%
政府部門投訴和建議的轉介處理	將市民的投訴和建議轉介予專責部門	正式立案日起計6個工作天內將問題轉介予專責部門[註2]	98%
	將專責部門的答覆轉達予市民	3個工作天內以電話轉達[註3]	98%
		6個工作天內以書面轉達[註3]	98%

註1: 對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長3個工作天。

註2: 本中心在市民提供足夠資料的情況下，方能為有關問題立案和作出轉介處理。因此，市民對公共部門提出投訴時，應儘可能指出針對的事項及其發生的時間、地點或涉及人物等；提出建議時，應陳明具體內容。此外，還應注意以下幾點：
(a)如果以匿名方式提出，專責部門可能不予處理；
(b)如果要求個人資料保密，本中心會根據個案的實際情況作出指引；
(c)如果投訴的問題涉及直接、個人及正當利益時（即直接涉及立案人的個人利益且受到行政行為侵害時），必須提供立案人的個人身份認別資料，最少要具姓名和地址。

註3: 如要求把專責部門的回覆翻譯為另一種官方語言或英語者，承諾時間會延長5個工作天。

資訊為本　釋疑助人

虛心聆聽　改進為民