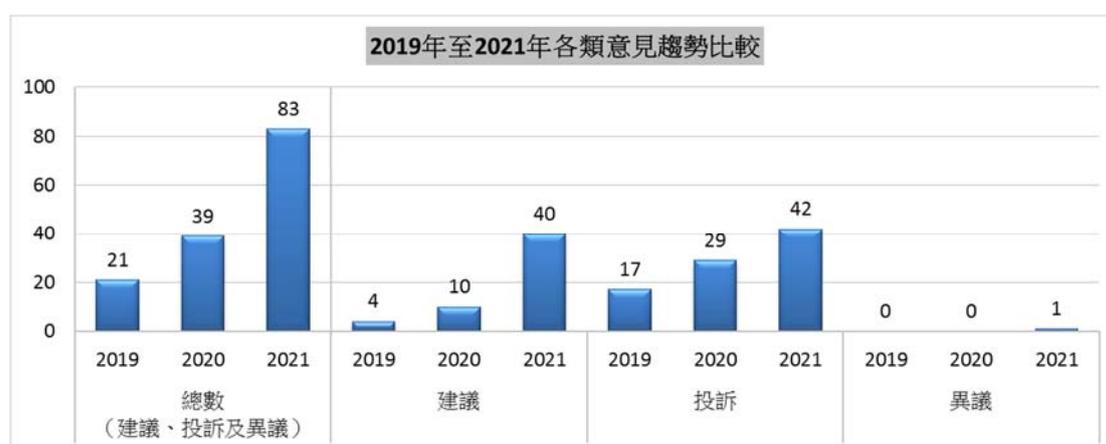


2019—2021 接收建議、投訴和異議的趨勢比較（監管職能）

性質 類別	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
通訊									
城市基礎建設									
房屋									
工程									
其他									
合計	0	0	19	0	1	11	0	0	1



本年度（2021 年）意見處理的結果概況：

於 2021 年，本局接收的投訴主要涉及“人員服務”及“電子服務”。而本局已採取了以下的主要改善措施：

1. 持續參考公眾對“澳門公共服務一戶通”（下稱“一戶通”）的意見，配合特區電子政務的推進，以市民需求為導向，不斷完善其設計及技術；
2. 建立知識庫並加強附屬單位間就服務資訊的溝通，以優化前線接待服務；
3. 為前線接待人員提供針對性培訓；
4. 責成電訊服務供應商，提升網絡專線的穩定性
5. 責成管理服務供應商，注意接待工作的服務質量並加強工作人員培訓。

已完成措施的成效：

雖在執行上述措施後，仍有類似個案發生，但考慮到部分措施仍在執行或需持續執行，措施成效仍有待觀察。

未完成措施的情況：

針對未完成的措施，本局已按既定機制，基本完成措施的詳細規劃及確定相

關的預計完成日期。後續將對措施執行情況進行跟進並配合實際工作情況作出必要的調整。

另外，本局接收的投訴個案當中，在“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”及“電子服務”四個類別分別涉及 4 項服務項目，分別為“澳門公共服務一戶通”、“公職補充福利”、“公務人員培訓”及“綜合能力評估開考”。因此，本局亦針對相關情況採取了以下對應改善措施：

1. 整合公眾對“一戶通”的意見並進行綜合分析，為後續優化提供支持；
2. 就優化活動的安排作出分析；
3. 加強對設施的管理；
4. 就開考資訊的公佈途徑作出分析。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2021 年共收到 11 個表揚個案，大部份是就本局人員的服務作出表揚。

本年度（2021 年）意見的處理概況：

2021 年處理投訴及異議之處理概況（服務流程）

類別	性質	投訴		異議	
		45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務		16			
環境					
配套設施		1			
程序手續		2			
服務資訊		1			
服務保證					
電子服務		11			
績效信息					
服務整合					
其他					
合計		31	0	0	0

2021 年處理投訴及異議之處理概況（監管職能）

類別	性質	投訴		異議	
		45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生					
環境及氣象					

2021 年處理投訴及異議之處理概況（監管職能）

性質 類別	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共財政				
工商業活動				
金融及貨幣政策				
治安				
公眾安全				
公共行政	11		1	
法律及公證事務				
社會保障、服務及福利				
教育及培訓				
醫療衛生				
文化藝術及旅遊				
康樂及體育				
交通及運輸				
通訊				
城市基礎建設				
房屋				
工程				
其他				
合計	11	0	1	0

個案的處理及回覆：

1. 本局於 2021 年接收的 42 個投訴個案中，全部個案亦於 45 天期限內完成。其中，除 5 項因匿名、1 項立案人要求不用回覆外，其餘 36 項事項均已回覆立案人。
2. 此外，屬建議性質的事項，雖然相關法規無明確要求，但本着改善服務及服務市民的宗旨，本局亦向提出建議的立案人作出回覆。就 2021 年接獲的 40 項屬建議性質的事項，除 8 項因匿名、1 項立案人要求不用回覆外，其餘 31 項事項均已回覆立案人。