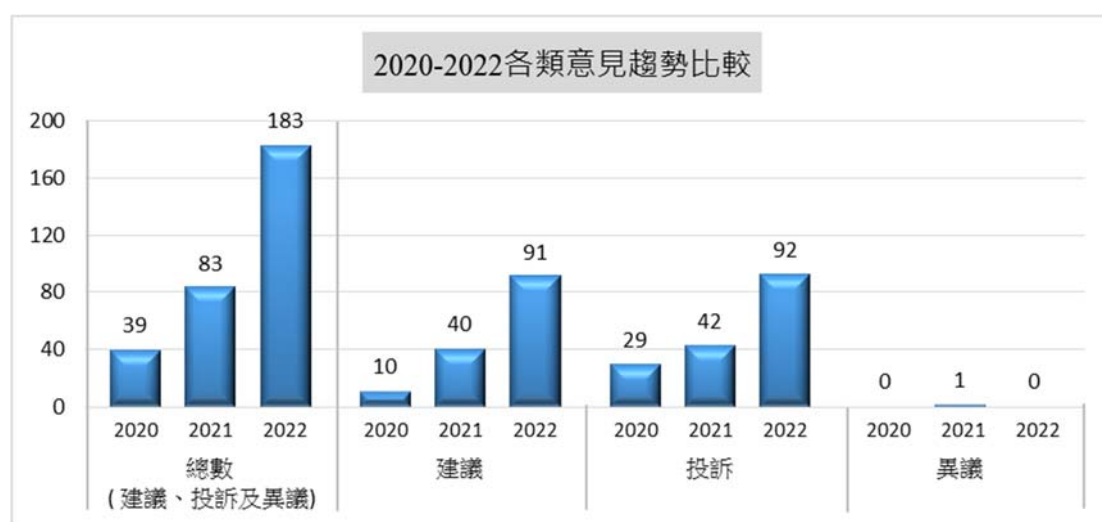


2020—2022 接收建議、投訴和異議之概況（監管職能）

類別 \ 性質	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
通訊									
城市基礎建設									
房屋									
工程									
其他						3			
合計	0	19	30	1	11	9	0	1	0



處理的結果概況：

於 2022 年，本局接收的投訴主要涉及本局服務在“電子服務”質素方面及本局在“公共行政”職能上的工作。

在“電子服務”方面，公眾主要就本局提供的“澳門公共服務一戶通”（以下簡稱“一戶通”）在系統功能、帳戶設定及關聯服務等方面給予意見。

就此，本局已針對性地進行分析並採取下列改善措施：

1. 完善“一戶通”支付模組，持續推進透過“一戶通”提供的服務使用“政付通”作為支付工具，並不斷為模組引入更多支付工具。現時，公眾已可透過“政付通”繳納車輛使用牌照稅，而公職開考報名費用更可透過 Mpay 進行繳付；
2. 參考意見，不斷豐富“我的卡包”內容，如加入“殘疾評估登記證”；
3. 已基本完成線上更改電話號碼及帳戶密碼的可行性及系統需求分析；
4. 擴展並深化“一戶通”與各公共部門不同系統間的數據聯通，增加系統數據欄位及相應接口；

5. 研發“公務人員”手機應用程式，遷移服務，並加入電子薪俸單的查閱；
6. 此外，針對由其他專責部門負責的服務或功能，本局亦已作出轉介，以協調部門作進一步分析及跟進處理；
7. 而現階段未具條件優化的項目，本局亦已作出記錄，以作為服務優化的基礎。

此外，為跟進服務質素方面的其他問題，本局尚採取了以下改善措施：

1. 針對“人員服務”，已加強接待人員對“一戶通”服務，尤其與實體帳戶相關的操作及認識；
2. 針對“環境”，已責成工作人員按已有機制進行管理，尤應注意場所的開放及關閉時間；
3. 針對“配套設施”，已維修及更換有問題設備，更新系統軟件；
4. 針對“程序手續”，已優化活動報名及繳費程序，並將服務加入“一戶通－活動報名”內
5. 針對“服務資訊”，因應報考過程常見的問題，已於報考平台內加入相應說明，以作提示；
6. 針對“服務保證”及“其他”，已就個案進行分析，現階段暫未有需要採取措施。

而“公共行政”方面，公眾較關注本局在新冠病毒疫情期間向各公共部門及其工作人員發出的指引，及對公職制度，特別是人員員額及薪酬方面表達意見。就此，本局亦已採取下列改善措施：

1. 適時更新並向公眾及公共部門公佈與疫情相關的指引。
2. 整合意見並轉介公務人員薪酬評議會。

此外，針對“法律及公證事務”及“其他”的工作，本局亦已記錄有關意見，以作為日後法律修改的參考。

已完成措施的成效：

針對已完成的措施，類似個案已基本未有發生，措施初見成效；而部分仍在執行或需持續執行的措施，則成效有待觀察。

而回顧本局去年（2021年），仍在執行中的措施，亦已基本完成，相同的問題亦暫時未再發生，反映措施已具一定成效。

未完成措施的情況：

針對進行中的措施，本局亦按既定機制跟進，完成措施的詳細規劃及確定相關的預計完成日期。後續將持續監察措施的執行情況並適時配合工作情況及公眾意見，作出必要的調整。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2022 年共收到 10 個表揚個案，大部份是就本局的人員服務作出表揚。

意見的處理概況：

2022 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	4			
環境		2		
配套設施	3			
程序手續	3	2		
服務資訊	3	1		
服務保證	3			
電子服務	58	4		
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	74	9	0	0

2022 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				
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	6			
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				

2022 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
康樂及體育				
交通及運輸				
通訊				
城市基礎建設				
房屋				
工程				
其他	3			
合計	9	0	0	0

個案的處理及回覆：

1. 本局於 2022 年共有 9 個個案未能於 45 天內完成歸檔。進一步檢視該情況，其中 5 個個案主要受疫情影響，令分析及回覆有所延遲外，其餘 4 個個案亦已於 45 天內作出回覆。

整體而言，接收的 92 個投訴個案中，除 8 個因匿名、4 個立案人要求不用回覆外，其餘 80 個個案均已回覆立案人。

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 2022 年接獲的 91 項屬建議性質的事項，除 9 個因匿名、2 個因立案人要求不用回覆外，其餘 80 個個案均已回覆立案人。