行政公職局

2021－2023 接收建議、投訴和異議之概況（服務流程）

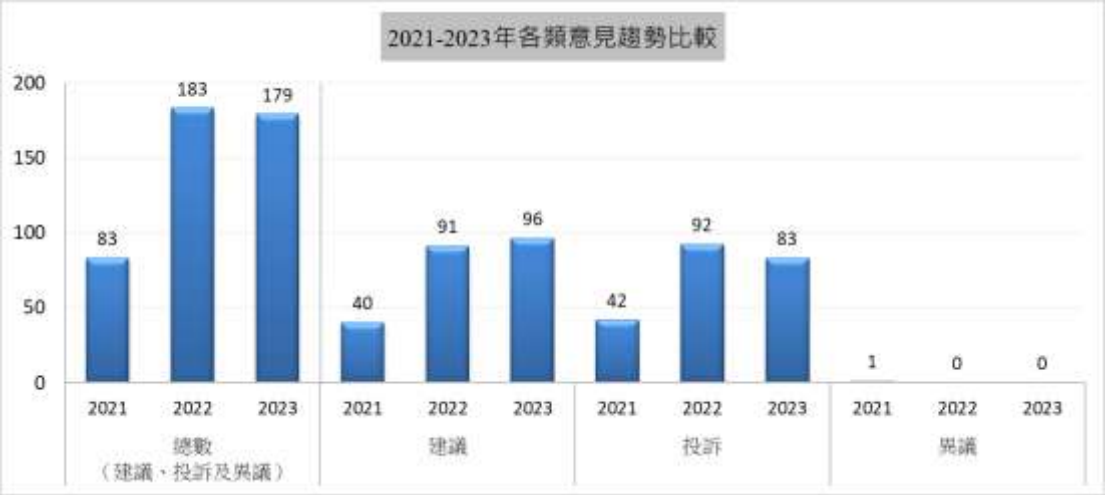
性質 類別	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務			1	16	4	12			
環境及配套設施	2	6	4	1	5	8			
程序手續		1	2	2	5	7			
服務資訊	1	3	6	1	4	7			
服務保證					3	3			
電子服務	13	50	48	11	62	38			
績效信息									
服務整合									
其他	5	1	1			1			
合計	21	61	62	31	83	76	0	0	0

2021－2023 接收建議、投訴和異議之概況（監管職能）

性質 類別	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
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	19	28	33	11	6	6	1		
法律及公證事務		2	1						
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									

2021－2023 接收建議、投訴和異議之概況（監管職能）

性質 類別	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
城市基礎建設									
房屋									
工程									
其他					3	1			
合計	19	30	34	11	9	7	1	0	0



處理的結果概況：

於 2023 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. 推出“電子身份”及“我的通關”功能，便利市民日常生活；
2. 推出“電子身份標籤”功能，方便“雙胞胎”或“多胞胎”使用者，使用與面容識別相關的服務；
3. 優化系統的訊息通知，增加“一鍵已讀”功能；
4. 修改系統設定，避免新用戶接收到過期系統訊息；
5. 推出線上修改電話號碼及帳戶密碼的功能，回應市民所需；
6. 持續優化系統各功能的說明，在“我的照片”內增加使用說明；
7. 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，滿足系統的服務擴展需要；
8. 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；

9. 而現階段未具條件優化的意見，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”，已責成涉事接待人員及管理公司人員作出檢討；
2. 針對“環境及配套設施”，已調整公務人員活動中心的開放時間及對已損壞的器材進行修理或替換；
3. 針對“程序手續”，已檢討並按需調整相關內部程序；
4. 針對“服務資訊”，已於電子報考服務頁面內加入提示；
5. 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，公眾較關注本局政府資訊中心職能及工作的優化，及對公職制度，特別是開考、薪酬及福利制度表達意見。就此，本局亦已採取下列改善措施：

1. 對政府資訊中心的內部工作流程進行檢視，研究優化的可行性；
2. 整合意見並轉介公務人員薪酬評議會；
3. 而現階段未具條件優化的意見，本局亦已作出記錄，以作為服務優化的基礎。

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，措施具成效；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（2022 年）所擬定的措施，全部亦已完成，而類同問題亦未有再發生，措施具成效。

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 2023 年共收到 10 個表揚個案，大部份是就本局的電子服務及人員服務作出表揚。

意見的處理概況：

2023 年處理投訴及異議之處理概況（服務流程）

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
人員服務	12			
環境及配套設施	8			
程序手續	7			
服務資訊	7			
服務保證	3			
電子服務	37	1		
績效信息				
服務整合				
其他	1			
合計	75	1	0	0

2023 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				
康樂及體育				
交通及運輸				
通訊				

2023 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
城市基礎建設				
房屋				
工程				
其他	1			
合計	7	0	0	0

個案的處理及回覆：

1. 本局於 2023 年只有 1 個個案未能於 45 天內完成歸檔。檢視該個案處理情況，主要受回歸，聖誕及元旦假期影響，令個案的滿意度收集及歸檔工作有所延遲。而該個案亦已於 45 天內作出回覆。

   整體而言，接收的 83 個投訴個案中，除 8 個因匿名、3 個立案人要求不用回覆外，其餘 72 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 2023 年接獲的 96 項屬建議性質的事項，除 17 個因匿名、5 個因立案人要求不用回覆，及 1 個未能聯繫立案人外，其餘 73 個個案均已回覆立案人。