

2021 年度綜合報告

“建議、投訴及異議個案分類統計” 數據 (2019-2021年度)

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2019 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2020 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2020 年度 (累計 acumulados) **以新輸入方 法計算
工作人員 Pessoal destes Serviços	8	3	3
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	2	2
程序手續 Processos e formalidades	26	22	22
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	50	75	0
商業活動 Actividades comerciais	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0	0	0
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	95	101	0
樓宇 Edifícios	2182	2379	0
工程(包括非法工程) Obras (incluindo obras ilegais)	138	159	0
其他 Outros	137	144	2858
共計 Total	2636	2885	2885
建議 Sugestões	105	151	151
投訴 Queixas	2531	2734	2734
異議 Reclamações	0	0	0

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2021 年度備註 Nota (累計 acumulados)
人員服務 Serviços prestados pelos trabalhadores	8
服務承諾 Garantia dos serviços	0
服務資訊 Informações dos serviços	0
服務整合 Integração dos diversos serviços	0
配套設施 Instalações acessórias	0
電子服務 Serviços electrónicos	0
環境 Ambiente	0
績效信息 Informações sobre o desempenho de serviços	0
程序手續 Procedimentos e formalidades	23
其他(服務流程) Obras (procedimento dos serviços)	0
工程 Obras	2079
公眾安全 Segurança da população	148
房屋 Habitação	50
城市基礎建設 Infra-estrutura urbana	209
其他(監管職能) Outros (competência no âmbito da fiscalização)	129
共計 Total	2646
建議 Sugestões	113
投訴 Queixas	2533
異議 Reclamações	0

類別 Classes	個案數目 (%) Percentagem de casos 2019 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2020 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2020 年度 **以新輸入方 法計算
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.30%	0.11%	0.11%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--%	--%	--%
本局環境 Ambiente destes Serviços	--%	0.07%	0.07%
程序手續 Processos e formalidades	1.00%	0.76%	0.76%
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	1.90%	2.60%	--%
商業活動 Actividades comerciais	--%	--%	--%
交通及運輸 Trânsito e transportes	--%	--%	--%
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.60%	3.50%	--%
樓宇 Edifícios	82.80%	82.46%	--%
工程(包括非法工程) Obras (incluindo obras ilegais)	5.20%	5.51%	--%
其他 Outros	5.20%	4.99%	99.06%
共計 Total	100%	100%	100%
建議 Sugestões	3.98%	5.23%	5.23%
投訴 Queixas	96.02%	94.77%	94.77%
異議 Reclamações	0	0	0

類別 Classes	個案數目 (%) Percentagem de casos 2021 年度備註 Nota
人員服務 Serviços prestados pelos trabalhadores	0.30%
服務承諾 Garantia dos serviços	--%
服務資訊 Informações dos serviços	--%
服務整合 Integração dos diversos serviços	--%
配套設施 Instalações acessórias	--%
電子服務 Serviços electrónicos	--%
環境 Ambiente	--%
績效信息 Informações sobre o desempenho de serviços	--%
程序手續 Procedimentos e formalidades	0.87%
其他(服務流程) Obras (procedimento dos serviços)	--%
工程 Obras	78.57%
公眾安全 Segurança da população	5.59%
房屋 Habitação	1.89%
城市基礎建設 Infra-estrutura urbana	7.90%
其他(監管職能) Outros (competência no âmbito da fiscalização)	4.88%
共計 Total	100%
建議 Sugestões	4.27%
投訴 Queixas	95.73%
異議 Reclamações	0

備註Nota：本局於2020年第2季度開始應“公共服務及組織績效評審委員會”要求對“建議、投訴及異議處理機制”之數據輸入作出調整。由於更新原有輸入系統需時，本局得到行政公職局許可於2020年內以原有分類作輸入；因此，本局2020年第1季“接收建議、投訴及異議個案分類統計”與其餘季度之數據未能作出較清晰的比對，為能讓市民更清晰比對有關資料，本局同時將相關數據以舊有方式列於2020年列表中，從2021年開始有關資料則以新要求作顯示。

2021 年度個案的跟進措施

本局會持續提高前線人員及時回應市民資訊查詢的能力，並積極採取各項改善措施，冀更好地回應市民對城市基建及工程方面提出的意見和建議。

作為城建重要依據的《澳門特別行政區城市總體規劃 (2020-2040)》的規劃文本於 2021 年順利完成及公布，後續的詳細規劃按序開展；而為配合新城 A 區公共房屋地段訂出城市設計初步指引的成果報告已獲核准。至於其他小區規劃與項目研究亦按序銜接、調整、更新及優化，都有新的進展。加上回收所得的土地能提高土地資源的管理及利用效率，相信可更好地滿足居民對公共服務及設施的實際需要，並為擴展生活休憩空間創造條件。

同時，本局會更積極優化多項惠民的對外服務程序及手續，開發網上申辦的途徑及開放電子支付等服務，逐步提升服務效率及改善服務質素；當中包括每年申請量達數千的「建築檔案認證文件（已獲使用准照）」，為達便民目的，本局已於 2021 年初推出了該項服務手續的網上申請。此外，為配合升降設備法律制度公開諮詢，本局亦構建了公開諮詢專門網頁，透過網頁向公眾發布訊息外，並為多場諮詢會設立網上報名，向公眾提供便捷的參與渠道。

持續優化民生建設是特區政府工作任務的核心所在，為更好地配合“施政為民”的理念，本局會繼續加強對各項民生工程及公共服務的宣傳推廣工作，透過不同渠道的宣傳及資訊公開方式，令市民及業界加深對本局開展的各項職能服務以及跟進公共工程等民生項目的認識，提高工作透明度。

而鑑於新冠疫情仍然困擾本澳社會，本局一方面確保公共地方的公共衛生，保證部門的對外服務能安全有效運作。另一方面，積極推動人員配合特區接種新型冠狀病毒疫苗的防疫措施，接待人員作為最前線的崗位與市民接觸，年內已逾九成前線接待人員完成疫苗接種，以減少自身感染和傳播病毒的風險。