

2013年度綜合報告

"接收建議、投訴及異議個案分類統計"數據(2011-2013年度)

類別 Classes	個案數目 Número de casos	個案數目 Número de casos	個案數目 Número de casos
	2011年度	2012年度	2013年度 (累計)
工作人員 Pessoal destes Serviços	18	13	10
器材與設施 Equipamento e instalações	5	0	0
本局環境 Ambiente	0	0	0
程序手續 Processo e formalidade	23	25	40
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	140	138	47
商業活動 Actividades industriais e comerciais	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0	9	0
城市基礎建設 Infra-estrutura urbana	144	154	120
樓宇 ^{備註(1)} Edifício	422	310	2454
工程(包括非法工程) ^{備註(1)} Obras (incl.Obras ilegais)	2363	2253	180
其他 Outros	--	--	166
共計 Total	3,115	2,902	3,017
建議	77	102	108
投訴	3,038	2,800	2909
異議	0	0	0

類別 Classes	個案數目 Número de casos	個案數目 Número de casos	個案數目 Número de casos
	2011年度	2012年度	2013年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.6%	0.4%	0.3%
器材與設施 Equipamento e instalações	0.2%	--	--
本局環境 Ambiente	--	--	--
程序手續 Processo e formalidade	0.7%	0.9%	1.3%
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	4.5%	4.8%	1.6%
商業活動 Actividades industriais e comerciais	--	--	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	--	0.3%	0
城市基礎建設 Infra-estrutura urbana	4.6%	5.3%	4.0%
樓宇 ^{備註(1)} Edifício	13.5%	10.7%	81.3%
工程(包括非法工程) ^{備註(1)} Obras (incl.Obras ilegais)	75.9%	77.6%	6.0%
其他 Outros	--	--	5.5%
共計 Total	100%	100%	100%
建議	2.47%	3.51%	3.58%
投訴	97.53%	96.49%	96.42%
異議	0	0	0

備註(1):

2012年之前"非法工程"分類定性為"工程"類別,由2013年起將"非法工程"的分類定性為"樓宇"類別。

備註(2): 2013年1月1日起統計數據由季度截算方式轉變為年度累計方式。

2013年度“服務質素及一般類別”個案的跟進措施總結：

“工作人員”個案方面，部門已因應有關工作執行的實際情況，提醒工作人員應恪守“服務承諾”以達到既定的指標，貫徹以民為本的精神，進一步為市民提供優質的公共服務。部門亦加強工作人員彼此溝通，以便有需要時靈活調配，支援前線工作人員，提升服務質素。

“程序手續”個案方面，部門編制了指引，藉增加透明度優化行政效率。

“樓宇”個案方面，部門編制了《樓宇防盜及安全設施指引》、《非法工程拆卸指引》，進一步改善及簡化工程的整個審批流程，並以個案的“先、後、緩、急”方式衡量，且將個案劃分A，B，C類別評級；並制定專用申請表格等工作。制訂了《澳門特種機械及機電設備質量監管制度》，有關工作(包括：機電設計、製造、檢測、驗收及完成後的維修保養各階段制訂行政監管制度和技術標準)，藉以規範和保障建築基本安全條件。

“工程”個案方面，編制了《建築、擴建工程計劃審批準則及行政程序指引》、《建築、擴建工程計劃編製指引》(包括：建築、機電類、燃氣/燃料、土木等範疇)、《私人工程升降機類設備的審批、驗收及營運制度指引》、《大型遊樂設施審批及驗收制度指引》等指引性文件，並適度加快工程審批的進度；已落實推行“建築類工程竣工檢驗”，於特定時間內與業界進行聯席會議，就竣工檢驗後的跟進作出溝通和協調。

“城市基礎建設”個案方面，部門有序地落實基建規劃；增建社區設施、改善交通硬件建設、完善道路網及美化街區環境等措施。

“其他”個案方面，由於所涉及的範圍較廣泛，其性質和內容不盡相同，相關部門根據個案的情況跟進及處理。