

2013年度綜合報告
Relatório Global de 2013

“接收建議、投訴及異議個案分類統計”數據(2011-2013年度)
Detalhes de “Estatística da Classificação dos casos de Sugestões, Queixas e Reclamações” (ano de 2011-2013)

類別 Classes	個案數目 Número de casos		個案數目 Número de casos 2013年度 (累計)
	2011年度	2012年度	
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)	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 Sugestões	77	102	108
投訴 Queixas	3,038	2,800	2909
異議 Reclamações	0	0	0

類別 Classes	個案數目 Número de casos		個案數目 Número de casos 2013年度
	2011年度	2012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)	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 Sugestões	2.47%	3.51%	3.58%
投訴 Queixas	97.53%	96.49%	96.42%
異議 Reclamações	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。

Nota (1):
Antes de 2012, a classificação de “obras ilegais” constava no item “obras”, sendo que a partir de 2013 a classificação de “obras ilegais” passa a constar no item “edifício”.

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。

Nota (2):
A partir de 1 de Janeiro de 2013, os dados estatísticos deixam de ser calculados segundo a fórmula trimestral e passam a seguir a fórmula de cálculo do valor acumulado anualmente.

Conclusão das medidas de acompanhamento dos casos de “Qualidade de serviço e a classe geral” de 2013

No que diz respeito ao “Pessoal destes Serviços”, os departamentos, de acordo com as situações concretas sobre a execução dos trabalhos, advertiram os funcionários para cumprirem a “carta de qualidade” de modo a atingirem as metas delineadas, a cumprirem o espírito de “Primazia dos cidadãos”, no sentido de prestar serviços públicos de qualidade aos cidadãos. Os departamentos reforçaram ainda a comunicação entre os funcionários, no sentido de colaborarem com flexibilidade quando houver necessidade, de darem apoio aos trabalhadores da primeira linha e aumentarem a qualidade de serviço.

Relativamente a “procedimento e formalidade”, os departamentos elaboraram orientações no sentido de aumentar a transparência e otimizar a eficiência administrativa.

No respeitante a “edifícios”, os departamentos elaboraram as “Instruções para as Instalações de Segurança e Prevenção de Furtos nos Edifícios” e “Instruções para a Demolição das Obras Ilegais” e os impressos destinados exclusivamente para os respectivos pedidos, para além disso, os pedidos serão classificados através das formas “preferência, última etapa, normal, urgente” e demarcados em categorias “A, B, C” de modo a melhorar e desburocratizar a tramitação da aprovação das obras. Elaboraram também o “Regime de monitorização da qualidade dos equipamentos mecânicos especiais e electromecânicos de Macau”, no sentido de regulamentar e salvaguardar as condições de segurança básicas de construção, pelo que se executaram os respectivos trabalhos, incluindo *design*, fabricação, inspecção e vistoria da electromecânica e estabeleceram o regime de fiscalização e gestão administrativa das diversas fases de reparação e manutenção após a sua conclusão e padrões técnicos.

No que concerne a “obras”, elaboraram as instruções como “Critérios de Avaliação de Projectos de Obras de Construção e de Ampliação e Instruções de Procedimentos Administrativos”, “Instruções para Elaboração dos Projectos de Obras de Construção e de Ampliação” (incluindo áreas de arquitectura, engenharia electromecânica, gases combustíveis/combustíveis, engenharia civil, etc.), “Obras Particulares - Instruções para Avaliação, Aprovação, Vistoria e Operação dos Equipamentos de Elevadores” e “Instruções para Avaliação, Aprovação e Vistoria das Instalações de Entretimento de Grande Dimensão” e aceleraram proporcionalmente o andamento da aprovação das

obras. Implementaram a “Vistoria às obras concluídas”, pelo que irão realizar reuniões conjuntas em data a determinar com o sector para incrementar a comunicação e a colaboração entre a Administração e o sector para acompanhamento depois da vistoria das obras.

No caso da “Infra-estrutura urbana”, os departamentos concretizaram, em ordem, os projectos de infra-estruturas, medidas como a construção de mais equipamentos comunitários, beneficiação dos equipamentos de trânsito, optimização das redes viárias e embelezamento do ambiente dos acessos viários.

Relativamente a “outros”, uma vez que a área de intervenção é ampla, a natureza e o conteúdo são diferentes, assim os respectivos departamentos irão acompanhá-los e trata-los de acordo com a situação do caso.