

2014年度綜合報告

"接收建議、投訴及異議個案分類統計"數據(2012-2014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
	2012年度	2013年度 (累計)	2014年度 (累計)
工作人員 Pessoal destes Serviços	13	10	10
器材與設施 Equipamento e instalações	0	0	0
本局環境 Ambiente	0	0	0
程序手續 Processo e formalidade	25	40	30
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	138	47	46
商業活動 Actividades industriais e comerciais	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	9	0	0
城市基礎建設 Infra-estrutura urbana	154	120	92
樓宇 ^{備註(1)} Edifício	310	2454	2257
工程(包括非法工程) ^{備註(1)} Obras (incl.Obras ilegais)	2253	180	188
其他 Outros	--	166	152
共計 Total	2,902	3,017	2,775
建議	102	108	84
投訴	2,800	2,909	2,691
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
	2012年度	2013年度	2014年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.4%	0.3%	0.4%
器材與設施 Equipamento e instalações	--	--	--
本局環境 Ambiente	--	--	--
程序手續 Processo e formalidade	0.9%	1.3%	1.1%
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	4.8%	1.6%	1.7%
商業活動 Actividades industriais e comerciais	--	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0.3%	0	0
城市基礎建設 Infra-estrutura urbana	5.3%	4.0%	3.3%
樓宇 ^{備註(1)} Edifício	10.7%	81.3%	81.3%
工程(包括非法工程) ^{備註(1)} Obras (incl.Obras ilegais)	77.6%	6.0%	6.8%
其他 Outros	--	5.5%	5.5%
共計 Total	100%	100%	100%
建議	3.51%	3.58%	3.03%
投訴	96.49%	96.42%	96.97%
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。

2014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，部門提醒工作人員要向市民提供優質的公共服務，亦因應工作需要，鼓勵工作人員分享工作經驗，以提昇服務水平。

“程序手續”個案方面，部門已因應有關程序手續運作情況作出調整，適度提高工作進度和行政效率。

“城市基礎建設”專業範疇方面，部門持續有序地落實基建規劃、增建社區的基礎設施；分階段構建及完善社區步行系統、無障礙通道等設施，以方便有需要的市民出行。

“樓宇”個案方面，持續宣傳《樓宇防盜及安全設施指引》、《非法工程拆卸指引》，加強市民對非法建築的認識，並配合僭建物自願拆卸計劃，希望從源頭做起，減少僭建物的增長。持續加強監察及檢控樓宇的非法工程；透過資助方式鼓勵違法者自行清拆僭建物。

“工程”個案方面，編制《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》等多項指引，持續完善審批流程；與相關專業範疇部門推出《持續教育機構、補習社-執照申請與更改工程入則手續與技術指引》、《社會服務設施-更改工程入則手續指引》、《藥物業商號-准照申請與更改工程入則手續與技術指引》等指引；持續建立公開、透明的工作制度，公開更多審批準則，協助業界製作更具質量的工程計劃；又推出“建築工程各類專業計劃編製指引”，藉以指出申請建築工程常見犯錯的情況，減少業界因遞交計劃有錯漏而需要重新審批的延誤；配合“建築、擴建工程竣工檢驗準則”，避免工程竣工後出現問題；編制工程指引與業界溝通以增加透明度，以及優化行政手續等。

“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，相關部門已因應個案的實際情況跟進及處理。