

2014年度綜合報告
Relatório Global de 2014

"接收建議、投訴及異議個案分類統計"數據(2012-2014年度)
Detalhes de "Estatística da Classificação dos casos de Sugestões, Queixas e Reclamações" (ano de 2012-2014)

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2012年度	個案數目 Número de casos 2013年度 (累計)	個案數目 Número de casos 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、噪音污染、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 Sugestões	102	108	84
投訴 Queixas	2,800	2909	2691
異議 Reclamações	0	0	0

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2012年度	個案數目 Número de casos 2013年度	個案數目 Número de casos 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、噪音污染、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 Sugestões	3.51%	3.58%	3.03%
投訴 Queixas	96.49%	96.42%	96.97%
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 2014

No que diz respeito ao “Pessoal destes Serviços”, os departamentos advertiram os funcionários para prestarem serviços públicos de qualidade aos cidadãos. Devido às necessidades de trabalho, incentivaram os funcionários a partilharem as suas experiências no sentido de elevarem o nível dos serviços.

Relativamente a “procedimento e formalidade”, os departamentos efectuaram alterações conforme as situações do funcionamento dos respectivos procedimentos e formalidade, elevando assim o andamento dos trabalhos e a eficiência administrativa.

No respeitante à área profissional da “Infra-estruturas urbanas”, os departamentos implementaram faseadamente e de forma sustentável os projectos de infra-estruturas, construção de mais equipamentos de infra-estruturas comunitários, construção e beneficiação por fases do sistema pedonal social e de acesso livre com barreiras arquitectónicas, facilitando assim a deslocação dos cidadãos.

No que concerne a “edifícios”, divulgaram de forma sustentável as “Instruções para as Instalações de Segurança e Prevenção de Furtos nos Edifícios” e “Instruções para a Demolição das Obras Ilegais”, com objectivo de reforçar o conhecimento dos cidadãos sobre construções ilegais e, em colaboração com o Plano de Apoio para Demolição Voluntária de Edificações Ilegais, desejando-se diminuir, a partir da fonte, as edificações ilegais. Para além disso, reforçaram de forma sustentável a fiscalização e o levantamento dos autos de notícia às obras ilegais nos edifícios e, através das formas de apoio, incentivaram os infractores demolirem voluntariamente as edificações ilegais.

Relativamente a “obras”, elaboraram várias instruções como o “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, 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 Entretenimento de Grande Dimensão” para incrementar de forma sustentável a tramitação de aprovação das obras. Procederam ao lançamento de instruções

conjuntamente com os respectivos departamentos de áreas profissionais como “Instituições de educação contínua, salas de explicações – Pedido de alvará e obra de modificação trâmites para apresentação do projecto e instruções técnicas”, “Instalações de Serviço Social – Obras de Modificação - Trâmites para Apresentação de Projecto” e “Instruções Técnicas dos Trâmites para o Pedido de Emissão da Licença e a Apresentação do Projecto de Obra de Modificação dos Estabelecimentos Farmacêuticos”. Deram continuidade à criação de um regime de trabalho público e transparente e à divulgação de mais critérios de apreciação para estreitar a colaboração com os sectores industriais na elaboração de projectos de obras com mais qualidade. Também lançaram “Trâmites para Elaboração dos Diversos Projectos de Especialidades para as Obras de Construção”, no sentido de indicar os erros frequentes no pedido de construção das obras e o objectivo de diminuir os erros na apresentação dos projectos que causam atraso à aprovação do mesmo. Publicou-se o “Critérios para a Vistoria às Obras Concluídas de Construção ou Ampliação” para evitar a existência de problemas após a conclusão da obra. Elaboraram instruções para obras no sentido de melhorar a comunicação com os vários sectores, aumentar a sua transparência e melhorar o procedimento administrativo, etc.

No que diz respeito 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.