

2015 年度綜合報告

“接收建議、投訴及異議個案分類統計”數據(2013-2015 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
	2013 年度 (累計 acumulados)	2014 年度 (累計 acumulados)	2015 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	10	10	11
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	2
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	0	1
程序手續 Processos e formalidades	40	30	24
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	47	46	77
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	120	92	98
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	2454	2257	1970
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	180	188	178
其他 Outros	166	152	198
共計 Total	3,017	2,775	2559
建議 Sugestões	108	84	130
投訴 Queixas	2909	2691	2429
異議 Reclamações	0	0	0

類別 Classes	個案數目(%) Percentagem de casos	個案數目(%) Percentagem de casos	個案數目(%) Percentagem de casos
	2013 年度	2014 年度	2015 年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.3%	0.4%	0.4%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--	--	0.1%
本局環境 Ambiente destes Serviços	--	--	0.04%
程序手續 Processos e formalidades	1.3%	1.1%	0.9%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	1.6%	1.7%	3.0%
商業活動 Actividades comerciais	--	--	--
交通及運輸 Trânsito e transportes	--	--	--
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	4.0%	3.3%	3.8%
樓宇 ^{備註 Nota(1)} Edifícios	81.3%	81.3%	77.0%
工程(包括非法工程) ^{備註 Nota(1)} Obras (incluindo obras ilegais)	6.0%	6.8%	7.0%
其他 Outros	5.5%	5.5%	7.7%
共計 Total	100%	100%	100%
建議 Sugestões	3.58%	3.03%	5.08%
投訴 Queixas	96.42%	96.97%	94.92%
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。

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。

2015 年度“服務質素及一般類別”個案的跟進措施總結：

“**工作人員**”方面，本局已持續提醒工作人員務須遵照工作指引執行職務，以達到“服務承諾”既定的指標，為市民提供優質的公共服務。部門亦因應工作的實際需要，鼓勵工作人員分享工作經驗，以提昇服務水平。

“**器材與設施**”方面，在條件許可下，會視乎預算及實際需要增添或完善既有的器材與設施。

“**本局環境**”方面，基於實際環境的局限，本局考慮到在現階段並沒有充分條件增設新的服務站點、泊車位及有關設施配套。

“**程序手續**”方面，本局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，加強行政程序的監督，並提供“網上查閱申請處理進度”服務；同時亦會透過手機短訊通知，使申請人可即時了解申請進度的具體實際情況。

“**城市環境**”方面，本局主要成立了跨部門工作小組，集中關注舊區重建的問題，研究各種有關的可行性方案，以配合《防火規章》的修定。又按照《城規法》的規定，在開展舊區重建整體規劃編制工作前，務須率先進行城市發展策略研究，最後再進行分區的詳細規劃。

“**城市基礎建設**”方面，本局持續有序地落實中、長期的基建規劃，增建社區的基礎設施。近年來部門致力締造無障礙步行環境，利用各種自動或非自動系統，並對新舊過路設施進行優化及串聯，靈活連貫不同街區及主要道路，方便市民安全而有效率地徒步出行；尤其是因應“山邊美化及新口岸和松山行人通道計劃”，有關工程按進度被推進，而其多組連通中區至新口岸的步行系統在年內完成。此外，部門持續關注斜坡的安全狀況，並持續加強在惡劣天氣後的巡查，按先後緩急對有潛在風險的公共斜坡進行加固，致力消除發生山泥傾瀉機會。

“**樓宇**”方面，本局持續遵照《樓宇防盜及安全設施指引》、《非法工程拆卸指引》等有關規定跟進及處理個案，並完善及簡化工程的整個審批流程，進一步改善監察樓宇狀況機制；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，同時加強教育宣傳以配合僭建物自願拆卸資助。

“**工程**”方面，本局持續遵照《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》等有關規定，跟進及處理有關建築類工程的個案，衡量工程申請的實際情況適度加快工程審批的進度；部門且持續遵照《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》等有關規定，跟進及處理有關裝修類工程的個案，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；因應有關工程運作的實際需要，定期舉行“業界座談會”，繼續與業界保持理性的溝通與聯繫，加強互動，回應業界訴求，配合政府施政方針，積極優化局方工作質素，從而充分發揮平台作用；進一步推廣“建築工程各類專業計劃編制指引”，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；強化驗樓委員會和業界溝通機制，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；進一步優化電腦系統，以針對不同類型工程申請和處理進度的查詢，市民可於本局網站內的「諮詢及資訊」分頁查閱私人發展的住宅建設工程項目有關訊息，其中包括：工程階段、樓宇高度、土地面積、樓層數目、單位及車位數量等等，藉以增加工程的透明度及優化行政手續等。

“其他”方面，由於所涉及的範圍較廣泛，其性質和內容不盡相同，相關部門已因應不同個案的具體實際情況，按照相關法例及指引的規定，並依個案的先後緩急適時作出跟進及處理。