

## 2016 年度綜合報告

### “接收建議、投訴及異議個案分類統計”數據(2014-2016 年度)

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2014 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2015 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2016 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	10	11	13
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	2	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	1	0
程序手續 Processos e formalidades	30	24	14
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	46	77	99
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	92	98	102
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	2257	1970	2143
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	188	178	148
其他 Outros	152	198	190
<b>共計 Total</b>	<b>2,775</b>	<b>2,559</b>	<b>2,709</b>
<b>建議 Sugestões</b>	84	130	127
<b>投訴 Queixas</b>	2691	2429	2582
<b>異議 Reclamações</b>	0	0	0

類別 Classes	個案數目(%) Porcentagem de casos	個案數目(%) Porcentagem de casos	個案數目(%) Porcentagem de casos
	2014 年度	2015 年度	2016 年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.4%	0.4%	0.5%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--	0.1%	--
本局環境 Ambiente destes Serviços	--	--	--
程序手續 Processos e formalidades	1.1%	0.9%	0.5%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	1.7%	3.0%	3.7%
商業活動 Actividades comerciais	--	--	--
交通及運輸 Trânsito e transportes	--	--	--
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.3%	3.8%	3.8%
樓宇 <sup>備註 Nota(1)</sup> Edifícios	81.3%	77.0%	79.1%
工程(包括非法工程) <sup>備註 Nota(1)</sup> Obras (incluindo obras ilegais)	6.8%	7.0%	5.5%
其他 Outros	5.5%	7.7%	7.0%
<b>共計 Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>建議 Sugestões</b>	3.03%	5.08%	4.69%
<b>投訴 Queixas</b>	96.97%	94.92%	95.31%
<b>異議 Reclamações</b>	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 Nota (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。

2016 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，本局持續透過定期檢討、培訓等方式進一步改善前線人員的服務水平，以達致持續改善，提升本局服務質素。

“器材與設施”方面，在條件許可下，會逐步優化既有的器材與設施。

“本局環境”方面，基於實際環境的局限，本局考量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，未來將持續完善各項服務手續，提升服務效率，並加強行政程序的監督，積極運用各資訊系統改善及優化內部程序工作。

“城市環境”方面，在城市規劃工作，主要以執行城規法律新措施、開展城市總體規劃編制、制訂新城規劃方案、持續開展小區規劃、廣泛聽取社區意見，積極推進舊區重整及促進都市更新等。並積極推動修訂都市建築條例，完善批則、建築規範及樓高限制等，理順城市規劃及都市建築指標，保障居民的生活素質。

“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。致力構建安全、舒適、便捷的步行系統，近年陸續開展多項相關工程，包括建造行人天橋、自動步行系統及優化無障礙設施等加以落實。其中透過於澳門半島環繞松山周邊的各項步行系統工程，逐步實現覆蓋新口岸、東望洋、中區及塔石廣場一帶的綠色出行環境。此外，部門持續關注斜坡的安全狀況，並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，本局正對《都市建築總章程》進行檢討及修訂工作，屆時將明確規範樓宇承建商和業權人對樓宇的保修責任及義務、訂定清晰的保修年期、細化並增加保修責任的範圍、簡化樓宇維修工程的執程序，希望藉此加強對本澳樓宇的維修保養監管工作。另外，本局一直重視本澳樓宇的安全和檢修問題，尤其在風雨季節，局方會加強殘舊樓宇的巡查，對明顯失修的個案開立卷宗跟進。

“工程”方面，本局將持續遵照《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，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。

“其他”方面，考慮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。