

2017 年度綜合報告

“收建議、投訴及異議個案分類統計”數據(2015-2017 年度)

類別 Classes	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)	個案數目 Número de casos 2017 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	11	13	9
器材與設施 Equipamentos e instalações	2	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	1	0	3
程序手續 Processos e formalidades	24	14	33
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	77	99	115
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	98	102	123
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	1970	2143	2606
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	178	148	190
其他 Outros	198	190	190
共計 Total	2559	2,709	3,269
建議 Sugestões	130	127	159
投訴 Queixas	2429	2582	3110
異議 Reclamações	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
	2015 年度	2016 年度	2017 年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.4%	0.5%	0.28%
器材與設施 Equipamentos e instalações	0.1%	--	--
本局環境 Ambiente destes Serviços	--	--	0.1%
程序手續 Processos e formalidades	0.9%	0.5%	1%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	3.0%	3.7%	3.52%
商業活動 Actividades comerciais	--	--	--
交通及運輸 Trânsito e transportes	--	--	--
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.8%	3.8%	3.76%
樓宇 ^{備註 Nota(1)} Edifícios	77.0%	79.1%	79.72%
工程(包括非法工程) ^{備註 Nota(1)} Obras (incluindo obras ilegais)	7.0%	5.5%	5.81%
其他 Outros	7.7%	7.0%	5.81%
共計 Total	100%	100%	100%
建議 Sugestões	5.08%	4.69%	4.87%
投訴 Queixas	94.92%	95.31%	95.14%
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。

2017 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，本局定期根據市民的意見進行總結及檢討，並提醒工作人員應遵守相關注意事項及工作守則，並考慮日後透過會議及培訓，逐步作出相應改善，以提昇服務水平，期望達致為市民提供更優質的服務。

“**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，本局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，本局積極優化服務手續，進一步研究把公共服務清單網上查詢申請進度進一步擴至多項註冊服務，並優化多個系統功能以輔助各單位管理其服務的申請，達至持續改善的目的。在優化批則程序方面，透過制訂清晰指引、表格化工作及系列的優化措施，以供業界更清晰了解入則要求。

“**城市環境**”方面，按施政方針和特區整體策略為目標，從而制訂城市規劃和城市建設和管理等範疇的各項措施和工作計劃項目，並集中關注舊區重建的問題，研究各種有關的可行性方案。

“**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。為構建便捷的步行環境，本局近年興建的行人天橋和隧道等過路設施基本設有升降機和扶手電梯，此外，對有條件的舊式行人天橋和隧道亦會分階段加裝升降機，進一步方便居民出行。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。同時部門亦持續關注斜坡的安全狀況，並加強在惡劣天氣後的巡查，按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，因應颱風“天鴿”吹襲，本局將全面檢視防災和救災善後工作，著手改善有關措施，以便應對樓宇預防水浸方面的威脅。而針對部份區域建築物窗戶遭颱風嚴重破壞，為讓建築業界更清晰地瞭解設計建築物玻璃窗時的技術要素，局方編製《建築物玻璃窗設計指引》新訂窗戶的防風標準，藉以減低同類情況的發生，相關指引中文版本已上載至本局網頁。另外，因風災造成部份低窪地區出現水浸情況，對審核低窪地區樓宇的建築計劃時，除現行法律為依據外，作了初步調整要求，規管需採用合適的防範水淹設計。對於現有的私人樓宇，亦鼓勵單位業主進行防禦水浸的改善工程及更新大廈的相關設施。

“**工程**”方面，本局已設立恆常機制處理違法工程，並遵照《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，並持續改善監察樓宇狀況機制，加強監察及檢控樓宇的非法工程，有序地優先處理影響消防救援工作或公共安全衛生，以及危害到自身和他人性命財產安全的非法工程；透過資助方式鼓

勵違法者自行清拆僭建物，並繼續加強宣傳教育以提高居民守法意識，呼籲市民切勿進行僭建，並應盡快自行將現有的僭建物拆除。

“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。