

2019 年度綜合報告

“建議、投訴及異議個案分類統計” 數據 (2017-2019年度)

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2017 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2018 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2019 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	9	4	8
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	3	0	0
程序手續 Processos e formalidades	33	28	26
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	115	65	50
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	123	82	95
樓宇 備註 Nota(1) Edifícios	2606	2191	2182
工程(包括非法工程) 備註 Nota(1) Obras (incluindo obras ilegais)	190	148	138
其他 Outros	190	174	137
共計 Total	3269	2692	2636
建議 Sugestões	159	115	105
投訴 Queixas	3110	2577	2531
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
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.28%	0.15%	0.30%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--%	--%	--%
本局環境 Ambiente destes Serviços	0.10%	--%	--%
程序手續 Processos e formalidades	1.00%	1.04%	1.00%
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	3.52%	2.41%	1.90%
商業活動 Actividades comerciais	--%	--%	--%
交通及運輸 Trânsito e transportes	--%	--%	--%
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.76%	3.05%	3.60%
樓宇 備註 Nota(1) Edifícios	79.72%	81.39%	82.80%
工程(包括非法工程) 備註 Nota(1) Obras (incluindo obras ilegais)	5.81%	5.50%	5.20%
其他 Outros	5.81%	6.46%	5.20%
共計 Total	100%	100%	100%
建議 Sugestões	4.87%	4.27%	3.98%
投訴 Queixas	95.13%	95.73%	96.02%
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日起統計收據由季度截算方式轉變為年度累計方式。

2019 年度個案的跟進措施

本局環境及器材設施方面：

為提昇服務素質及達到便民的考慮，原設於本局大樓 13 樓的「中心」親臨接待室，自 2019 年 8 月中旬遷至地下大堂，並設置無障礙升降台可供有需要的市民使用。

同時，本局大堂增設取籌機，市民親臨本局辦理公共服務或繳費時，按其所需服務取得電子籌號後，可透過等候區的顯示屏幕及叫號系統知悉輪候情況。

程序手續方面：

為持續優化各公共服務申請，本局於 2019 年 8 月起推出網上支付服務，市民如申請獲批的技術員、工程技師、建築商及公司的註冊或續期繳費，除可親臨本局繳付外，亦可在繳費限期前透過本局網頁內的“網上服務”專頁，以簡單步驟完成繳費手續。

同年 11 月起又推出申請註冊證明書網上服務，相關技術員及建築商可於本局網站透過“澳門公共服務一戶通”帳戶登入後，經系統提交註冊證明書申請、查閱申請資料及處理進度等。

城市基建及工程方面：

2019 年在“城市基礎建設”方面的投訴意見，主要涉及氹仔基馬拉斯大馬路空中走廊的工程，該項工程於 2018 年開展，基於考慮施工的技術因素及爭取工程早日竣工，而採取特許時段延至晚上十點的施工安排。惟因未能估計的施工噪音或沙塵影響到附近居民的作息生活，本局接獲投訴後亦協調承建單位採取對應措施，在大型機械兩旁設置隔音布及黑網作為過濾，盡量減低工程期間對周邊環境造成的影響；

此外，為減低工程對居民和附近交通的不便，本局自工程展開以來，不斷完善施工安排和採取臨時措施，設置相關臨時交通標示及分隔帶，並加強施工監督，確保施工人員落實執行各項安全指引，以保障工地安全及工程順利進行。