

2020 年度綜合報告

“建議、投訴及異議個案分類統計” 數據 (2018-2020年度)

類別 Classes	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)	個案數目 Número de casos 2020 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2020 年度 (累計 acumulados) **以新輸入方 法計算
工作人員 Pessoal destes Serviços	4	8	3	3
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	0	2	2
程序手續 Processos e formalidades	28	26	22	22
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	65	50	75	0
商業活動 Actividades comerciais	0	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0	0	0	0
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	82	95	101	0
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	2191	2182	2379	0
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	148	138	159	0
其他 Outros	174	137	144	2858
共計 Total	2692	2636	2885	2885
建議 Sugestões	115	105	151	151
投訴 Queixas	2577	2531	2734	2734
異議 Reclamações	0	0	0	0

類別 Classes	個案數目 (%) Percentagem de casos 2018 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2019 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2020 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2020 年度 **以新輸入方法計算
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.15%	0.30%	0.11%	0.11%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--%	--%	--%	--%
本局環境 Ambiente destes Serviços	--%	--%	0.07%	0.07%
程序手續 Processos e formalidades	1.04%	1.00%	0.76%	0.76%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	2.41%	1.90%	2.60%	--%
商業活動 Actividades comerciais	--%	--%	--%	--%
交通及運輸 Trânsito e transportes	--%	--%	--%	--%
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.05%	3.60%	3.50%	--%
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	81.39%	82.80%	82.46%	--%
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	5.50%	5.20%	5.51%	--%
其他 Outros	6.46%	5.20%	4.99%	99.06%
共計 Total	100%	100%	100%	100%
建議 Sugestões	4.27%	3.98%	5.23%	5.23%
投訴 Queixas	95.73%	96.02%	94.77%	94.77%
異議 Reclamações	0	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。

2020 年度個案的跟進措施

為配合“公共服務及組織績效評審制度”之推行，本局於 2020 年第 2 季度開始應“公共服務及組織績效評審委員會”要求對“建議、投訴及異議處理機制”之數據輸入作出調整。而由於更新原有之輸入系統需時，本局得到行政公職局許可於 2020 年內以原有之分類作輸入；因此，有關本局第 1 季“接收建議、投訴及異議個案分類統計”與其餘季度之數據未能作出較清晰的比對。為了能夠讓市民更清晰比對有關資料，本局同時將相關數據以舊有方式列於 2020 “建議、投訴及異議個案分類統計綜合報告”內，而從 2021 年開始有關資料將以新要求作顯示。

另外，因應相關數據本局將積極採取各項的改善措施，包括制定各項的改善方案，加強人員的培訓，使用各種宣傳媒體進行廣泛宣傳，以盡量避免同類個案的發生。本局亦更積極優化多項的對外服務程序及手續，包括開發網上電子服務等，以達至提升服務效率及改善服務質素。

隨著 2020 年 9 月 27 日起正式生效的第 2/2020 號法律《電子政務》，工務局服務中心已採用統一電子平台發出公函予公共部門及實體，能更快捷地回覆各類查詢、建議及投訴。

此外，因應 2020 年初本澳新型冠狀病毒疫情影響，本局配合特區政府的防疫工作，於 1 月 30 日起暫停對外服務或僅提供有限度的基本服務，直至 3 月 2 日起回復正常服務。回復正常服務後，按照行政公職局公共部門恢復正常辦公應特別注意事項，本局要求進入本局的所有人士均須配戴口罩、量度體溫及出示衛生局“個人健康聲明”條碼；而為減少工作人員與市民之間密切接觸的機會，中心於本局地下大堂的親臨接待室加裝了間隔玻璃，以避免面對面直接接觸。