

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佩戴口罩、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。