

2022—2024 接收建議、投訴和異議之概況（監管職能）

類別 \ 性質	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
交通及運輸									
通訊									
城市基礎建設									
房屋									
工程									
其他			2	3	1	1			
合計	30	34	16	9	7	4	0	0	1



處理的結果概況：

於 2024 年，本局接收的投訴主要涉及本局服務在“電子服務”質素方面及本局在“公共行政”職能上的工作。

在“電子服務”方面，公眾主要就本局提供的“澳門公共服務一戶通”（以下簡稱“一戶通”）在系統功能、帳戶設定及系統穩性等方面給予意見。

就此，本局已針對性地進行分析並採取下列改善措施：

1. 於一戶通推出“結婚一件事”、“出生一件事”服務，實現結婚申請、出生登記集成化辦理；
2. 調整一戶通“我的辦事”所顯示的內容，增加開考部門的名稱；
3. 於一戶通“電子通知服務協議”頁面加入“不同意”選項，提升靈活性；
4. 就一戶通“我的車輛”車保續期後，自動進行綁定的功能開展研究；
5. 就特殊人士未能生成照片二維碼的情況，研究改善方案；

6. 採取擴容措施，應對突發的系統訪問量，提升系統穩定性；
7. 此外，針對由其他專責部門負責的服務或功能，本局亦已作出轉介，以協調部門作進一步分析及跟進處理；
8. 而現階段未具條件優化的意見，本局亦已作出記錄，以作為服務優化的參考。

此外，為跟進服務質素方面的其他問題，本局尚採取了以下改善措施：

1. 就“人員服務”，已責成涉事接待人員、司機及管理公司人員作檢討，留意相關情況；
2. 就“環境及配套設施”，已參考公眾意見，增購、修理或替換已損壞的器材及設備；
3. 就“程序手續”，已檢討並按需調整相關工作流程；
4. 就“服務資訊”，已調整並重新發佈相關宣傳刊物；
5. 就“服務保證”，已檢討相關服務的受理範圍；
6. 就“績效信息”及“其他”，已就個案進行分析，現階段暫未有需要採取措施。

而“公共行政”方面，公眾較關注公職制度在職程、退休及福利方面的制度並表達意見。就此，本局亦已採取下列改善措施：

1. 就立案人提供的意見作出分析，研究其可行性。

此外，針對“公共財政”、“法律及公證事務”及“其他”的工作，本局亦已記錄有關意見，以作為日後法律修改的參考。

已完成措施的成效：

針對已完成的措施，類似個案已基本未有發生，措施具成效；而部分仍在執行或需持續執行的措施，則成效有待觀察。

而回顧本局去年（2023年）所擬定的措施，全部亦已完成，而類同問題亦未有再發生，措施具成效。

未完成措施的情況：

針對進行中的措施，本局亦按既定機制跟進，完成措施的詳細規劃及確定相關的預計完成日期。後續將持續監察措施的執行情況並適時配合工作情況及公眾意見，作出必要的調整。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於2024年共收到7個表揚個案，大部份是就本局的人員服務作出表揚。

意見的處理概況：

2024 年處理投訴及異議之處理概況（服務流程）

類別 \ 性質	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	6			
環境及配套設施	5			
程序手續	2			
服務資訊	3			
服務保證	11			
電子服務	29	4		
績效信息	1			
服務整合				
其他	3			
合計	60	4	0	0

2024 年處理投訴及異議之處理概況（監管職能）

類別 \ 性質	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生				
環境及氣象				
公共財政	1			
工商業活動				
金融及貨幣政策				
治安				
公眾安全				
公共行政	2		1	
法律及公證事務				
社會保障、服務及福利				
教育及培訓				
醫療衛生				
文化藝術及旅遊				
康樂及體育				

2024 年處理投訴及異議之處理概況（監管職能）

類別 \ 性質	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
交通及運輸				
通訊				
城市基礎建設				
房屋				
工程				
其他	1			
合計	4	0	1	0

個案的處理及回覆：

1. 本局於 2024 年共有 4 個投訴個案未能於 45 天內完成歸檔。檢視該個案處理情況，主要受個案的複雜程度影響，需時搜集資料及進行分析，而影響回覆立案人所需的時間。整體而言，接收的 68 個投訴個案中，除 4 個因匿名、3 個立案人要求不用回覆外，其餘 61 個個案均已回覆立案人。
2. 此外，屬建議性質的事項，雖然相關法規無明確要求，但本着改善服務及服務市民的宗旨，本局亦向提出建議的立案人作出回覆。就 2024 年接獲的 76 項屬建議性質的事項，除 10 個因匿名、2 個因立案人要求不用回覆，及 1 個未能聯繫立案人外，其餘 63 個個案均已回覆立案人。