



## 2020 年 接收建議、投訴和異議之概況

類別 (服務流程)	建議	投訴	異議
人員服務	1	541	0
環境	0	0	0
配套設施	25	15	0
程序手續	14	133	2
服務資訊	2	0	0
服務承諾	0	0	0
電子服務	10	13	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	0	0	0
合計	52	702	2

類別 (監管職能)	建議	投訴	異議
公共衛生	10	0	0
環境及氣象	2	11	0
公共財政	0	0	0
工商業活動	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0
治安	133	130	0
公眾安全	0	0	0
公共行政	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0
教育及培訓	0	0	0
醫療衛生	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0
康樂及體育	0	0	0
交通及運輸	34	131	15
通訊	0	0	0
城市基礎建設	1	0	0
房屋	0	0	0
工程	0	0	0
其他	0	0	0
合計	180	272	15

處理的結果概況：

本局接收的投訴的主要是涉及人員服務範疇，而本局已採取了以下的改善措施：

1. 本局一向嚴格監督人員的紀律操守和行為，對涉嫌作出違法違紀行的人員，秉公處理，絕不姑息。
2. 為提升人員的專業知識和服務態度，本局會持續向人員提供各類專業培訓和講座，並不斷透過日常列隊、內部會議、個案分享等，以提升人員的服務態度及鞏固人員的專業知識，成效稍為顯著，使有效提升整體的素質，為市民提供優質的服務。
3. 為提升人員的專業知識和服務應對，本局已持續向人員提供各類專業培訓和講座，當中包括「預防及打擊家庭暴力法講座」、「性騷擾和性侵犯問題講座」、「化解衝突及危機應變管理課程」等，加深前線警務人員對相關法律的了解，掌握應對技巧，對受害人作出支援及有效作出適當處理，對受害人提供最適切的援助，提升處理案件的應對能力。
4. 本局已聘請多名翻譯員作有關支援，提供印尼語、阿拉伯語、越語及韓語的翻譯服務，同時，本局將持續優化人力資的分配，以加強人員外語溝通能力的相關培訓，以滿足前線警務位的實際需要。

已完成的措施的成效：

根據本局接收投訴涉及人員服務疇之數據，於 2019 年及 2020 年分別為 650 宗及 541 宗，個案數字略為減少，可見，在各單位協作共同努力作出改善措施，成效是有的。本局會持續透過多元及專業的培訓，不斷提升人員的素質，使提供更優質的服務。

另外，本局接收的投訴個案當中，在“環境”、“配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務承諾”、“電子服務”、“績效信息”、“服務整合”八個類別分別涉及 161 項服務項目，其中以“程序手續”及“配套設施”的發生情況相對較多。因此本局針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 本局就市民報失物程序，一般失物物主需親臨警司處辦理；為著便利市民報失“電子消費卡”，較早前本局單位與經濟局已進行溝通及協調，並已作出協調措施，倘消費券物主不在本澳，可由該卡之授權代理人代為報失，及後經濟局會聯絡及核實物主且進一步處理。
2. 在北安事務大樓申請居留手續服務，本局對取籌輪侯作出優化，加派人員在場內巡察，留意等候者及監察取籌情況，即時提供協助。

3. 因應年初“新型冠狀病毒”的疫情發展，為維持本地各行業的人力資源穩定及企業的正常運作，對於本年 2 月 29 日或之前屆滿的外地僱員聘用許可，倘僱主已向勞工事務局提出續期申請，勞工事務局會陸續通知僱主，以處理有關續期狀況。同時，治安警察局會就上述續期申請與僱主或職介所聯繫，讓僱員獲取“僱員身份的逗留許可”
4. 自 2015 年和 2019 年起，本局分別在黑沙環政府綜合服務大樓及離島政府綜合服務中心設立服務櫃檯，方便生活在不同地區的市民就近辦理特定出入境、逗留及居留服務，同時可在上述地點的其他政府部門服務櫃檯辦理相關手續，省卻交通及輪候的時間，落實了特區政府「以人為本」的施政理念。為向市民提供更集中、更便捷及更優質的服務，本局居留及逗留事務廳於 9 月 28 日擴展政府綜合服務大樓及離島政府綜合服務中心的一站式服務，讓兩個服務點提供的服務項目同步一致，並新增外地學生之「逗留的特別許可」續期（個人辦理）、補期和取消，以及《逗留/居留許可憑條》補發服務。本局將持續評估各項申請服務在兩個服務點的執行情況，並適時推出更多服務以滿足市民需求。
5. 自 2020 年 9 月 14 日起，本局增加了五個地點設置自身的自助服務機(包括：黑沙環政府綜合服務大樓、離島政府綜合服務中心、關閘出入境事務站、新口岸警司處分站及路環警司處澳門大學分站)；連同北安出入境事務大樓，現時合共有 6 個服務點供外地學生自助辦理續期及領取《逗留許可憑條》手續。其中，路環警司處澳門大學分站及新口岸警司處分站的自助服務機更是 24 小時對外開放使用，外地學生可不受節假日及辦公時間限制，輕鬆靈活辦理相關手續。外地學生透過設置在關閘出入境事務站及路環警司處澳門大學分站的自助服務機領取《逗留許可憑條》，令外地學生更方便地到就近地點取得憑條，有效分流北安出入境事務大樓的辦證人流。
6. 本局已作出優化措施，在出入境口岸的通道位置適當增加通道指示牌，並設置防疫措施的指示牌，以指示過境人士通行，並持續配合政府的防疫工作。
7. 就橫琴出入境口岸的洗手間的衛生情況，本局安排人員在場巡察及留意，並會持續與清潔公司溝通及協調，保持衛生情況。
8. 隨著青洲大型經濟房屋相繼落成，以及青茂口岸竣工在即，預計區內居住人口及人流將持續上升，本局持續優化區內治安環境，為市民和旅客提供更便利、更高效的服務，於李寶椿街青洲坊大廈增設北區警司處分站更好地為青洲區市民服務，增加警民接觸點，有助強化警務工作的覆蓋面，使警力更加深入社區，加強警民合作，與居民一起聯手建立更穩固的治安防控網絡。
9. 於關閘出入境口岸，為免市民及旅客排隊時阻塞過境大堂入口處，已在大堂內恒常設置膠欄分隔入口處，使疏導人流及有效維持通關秩序。此外，為保障通關人士能快速及便捷通關，本局繼續於關閘出入境事務站、路氹城出入境事務站及港珠澳大橋出入境事務站實施特別措施，宣傳及協助通關人士進行轉換健康碼操作；並因應現場人流情況對通關人士作分流，指引仍未轉換健康碼的通關人士到指定區域，由現場警員及衛生局人員指導協助進行「澳門健康碼」及「粵康碼」的轉換，以保障珠澳通關人流暢順。

10. 蓮花口岸搬遷到橫琴口岸後，橫琴口岸採取「合作查驗、一次放行」的模式，比傳統通關模式規格更高、效率更好，近年在新落成口岸均採取此通關模式，以達致便民利民的目的，且成效顯著。本局會與相關部門保持溝通，優化方案及措施，盡力為市民及旅客提供便利。
11. 配合橫琴新口岸開通，並為擴展合作自助查驗通道的適用人群，本局聯同珠海邊檢部門自 2020 年 8 月 18 日起，將使用自助查驗通道的澳門居民及內地居民之適用年齡下調至 7 周歲，並同步適用於港珠澳大橋口岸珠澳出入境大堂。另外，本澳各口岸的便利通關措施，長者使用優先通道的年齡將由 65 歲下調至 60 歲。
12. “科技強警”是有效執法及警隊變革創新的必要手段，在保障市民穩私的前提下，政府不斷完善“天眼”佈局。同時，利用“天眼”打擊各類犯罪活動，以保障市民生命財產安全。於警察總局領導下，本局將繼續積極推進相關項目的建設工作，當中包括：配合警察總局“全澳城市電子監察系統”的建設項目，開展第五、第六階段的規劃及構建工作；本局於各出入境事務站及旅遊景點設置人流感測設備，以感知及計算各熱點區域的人流密度情況，實現強化現代警務的功能。同時，旅遊局「智慧客流應用」與本局的「人流預測預警系統」的應用程式接口，實現客流數據共享，有助促進部門之間的各項智慧建設，以科技配合澳門的旅遊發展，為未來推動智慧城市建設的整體性及一致性奠定基礎。
13. 本局警察局福利會的網頁於 2020 年 9 月 16 日開通，為本局會員提供最新福利資訊，網頁內容包括：最新活動資訊、會員優惠、紀念品、查詢津貼批核情況及各項津貼申領表格下載等有關資訊，並持續優化網頁服務。
14. 本局交通違例短訊通知服務，在本局網站內之「交通違例查詢紀錄/繳交罰款系統及交通違例短訊通知服務登記系統」頁面內作出公示及說明；交通違例短訊通知服務是本局實施的一種便民措施，藉此提醒駕駛者違例事宜並及早處理自身的違例車輛，以便其他市民合理地使用有關泊車位或道路。然而，本局將對網頁系統作出優化，在相關之通知提示內容文字大小進行調整及使用更顯眼的顏色（如紅色），令市民更容易閱讀及知悉有關細節條款。本局會繼續透過不同渠道，加強宣傳及推廣工作，令市民知悉本局交通違例短訊通知服務的適用範圍。
15. 為配合特區政府全力推進智慧城市建設，積極發展電子支付服務，本局繼早前新增以「警務易」手機應用程式 (MPay 澳門錢包) 收納交通違例罰款服務外，本局亦透過特區政府聚合支付平台(“政付通”)與中國銀行更新收納交通違例罰款之途徑，市民可於本局收納交通違例罰款櫃檯以澳門中銀手機銀行支付 (BOC PAY)繳納交通違例罰款。
16. 為配合澳門特區政府推動電子政務發展，本局持續優化各類款項收納服務，自 2020 年 1 月 2 日起，轄下居留及逗留事務廳各服務點之服務櫃檯（包括氹仔北安出入境事務大樓、黑沙灣政府綜合服務大樓、離島政府綜合服務中心的居留及逗留事務專區）將增設「澳門通」卡及「MPay 澳門錢包」作為繳費方式，市

民只需「拍卡」或以手機應用程式的「付款二維碼」即可繳納各類款項，進一步方便市民辦理各項手續。

17. 本局與行政公職局自 2019 年初合作在“一戶通”手機版應用程式推出家務工作外地僱員（家傭）申請服務。為進一步便利家傭的續期申請，本局於 2020 年 9 月 1 日在“一戶通”手機應用程式上推出“家傭續期便捷領證服務”。僱主只要使用“一戶通”應用程式辦理家傭續期申請，並透過該程式繳納辦證費用，家傭即可在 10 天後到所選地點（包括：北安出入境事務大樓、黑沙環政府綜合服務大樓，以及離島政府綜合服務中心），同時領取新的“僱員身份的逗留許可”憑條及《外地僱員身份認別證》。透過“一戶通”平台辦理續期的家傭，前來辦證單位的次數由 2 次減少至 1 次，等候領證時間更由原來一般約 30 天縮短至 10 天。隨著“一戶通”的普及，市民透過該平台提交的申請會逐步上升，令電子政務的效益持續彰顯。
18. 警察總局與本局的代表共同參與線上的民防講座，介紹如何做好颱風來臨前的防風措施、疏散撤離計劃的內容、風暴潮的破壞力及預警級別、一旦風暴潮即將來臨市民應採取的緊急措施、如何安全迅速進行疏散撤離等重要資訊；又透過互動答問環節傳遞豐富又實用的資訊。此外，保安部隊及部門走訪社區宣傳民防演習，向多個社團及居民講解演習的目的、內容、事前準備、流程及注意事項等。同時，本局亦邀社團及市民參與“颱風期間風暴潮低窪地區疏散撤離計劃”的演習環節，以加強市民對疏散撤離的認識及運作流程，當一旦執行撤離行動時能更好地配合當局的工作，有效保障自己及家人的生命安全。
19. 為加強本澳學生品德及公民教育，提升防災意識和應急能力，教育暨青年局於 9 月 27 日組織了 54 名學生前往警察總局、澳門海關及治安警察局進行一系列的澳門「民防專題活動」。透過是次體驗活動，讓學生認知本澳民防架構及相關知識，了解民防機制啟動時特區政府各部門各司其職，互相合作，從中提升學生防災意識和應急能力，以及作為市民應予以之配合和關注，以保障個人安全。
20. 為強化本澳師生應對突發危機的能力，提升安全意識，“可疑人物闖入校園”演練於 12 月持續舉行。警察總局聯同教育暨青年局、司法警察局、消防局及本局於本澳各區多間學校舉行演練。透過演練，有效測試學校全體人員遇突發危機事件時的應對能力，同時能具體地了解及熟習在緊急狀況下各自的職能及分工，加強彼此間的默契，強化自救及救人的知識及逃生技能，有效應對突發事件的意識和能力。
21. 於疫情嚴峻期間，本局持續進行線上講座“警情互通，一直在線”，在線宣傳“預防犯罪及加強青少年防罪意識”、“提防暑期工陷阱及預防青少年犯罪”、“交通安全講座”之線上宣傳講座，本局在積極參與抗疫工作的同時，亦持續關注社區治安形勢。同時，為響應特區政府的防疫措施，本局相關單位的警務人員，透過視像會議的方式，與各社區聯絡主任進行視像交流會議，向社區傳遞警方的最新的資訊，掌握最新的社區治安形勢，達致不互訪亦能互通警情的效果。此外，本局已建立官方網頁、微信公眾帳號、臉書、YouTube 及 Instagram 各類資訊平台，適時發出有關各類型防罪資訊，同時透過「警•校聯絡機制」

及「社區警務聯絡機制」與學校及社區團體緊密聯繫、定期會面互通訊息、舉行防罪宣傳講座及活動，向市民大眾宣傳最新警情及犯罪手法，進行宣傳、教導及提醒，同時讓更多公眾學習正確法律知識，以及提高自我保護意識。

22. 本局一直重視交通安全及秩序，持續與交通事務局開展交通安全的宣傳和執法工作，以提高市民出行的安全意識。除不定期、不定點進行執法行動，對違法及違規的道路使用者作出檢控外，亦到本澳各區進行人車禮讓宣傳工作，共同為道路上的秩序、安全及和諧而努力。
23. 本局積極貫徹落實“主動警務”、“社區警務”和“公關警務”三個現代警務理念，經多年不懈地努力，以及社會各界及市民的支持和配合，警民之間相互理解、相互支持、相互信任，建立良好互動關係。本局會持續深化警民間的溝通與聯動，優化警民關係各方面合作，警民一家合力維護社會的和諧穩定。

對於其他並非涉及本局職能範疇之個案，本局亦立刻將有關個案轉介至相關權限部門處理跟進。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2020 年 1 月至 12 月期間，共收到 201 宗表揚個案，主要涉及“人員服務”(服務態度/專業程度/服務主動性等)及“程序手續”，共 201 宗。

2020 年處理投訴及異議之概況

類別(服務流程)	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	538	3	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	15	0	0	0
程序手續	133	0	2	0
服務資訊	0	0	0	0
服務承諾	0	0	0	0
電子服務	13	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	699	3	2	0

類別(監管職能)	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	0	0	0	0
環境及氣象	11	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	130	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	131	0	15	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	272	0	15	0

處理的結果概況：

本局於 2020 年接收的投訴及異議個案當中，分別共 974 個及 17 個個案能如期完成處理並歸檔，另外有 3 個未能如期完成處理，主要原因：部門需進一步深入調查需時而引致。

針對上述原因，本局亦進行以下的跟進及改善：

1. 遵照處理投訴處理機制及內部指引，加緊時間進行調查及留意投訴個案進度及狀況；
2. 就每一個案，有關單位相互加強協作及提醒，並持續優化內部的程序。