



接收建議、投訴和異議之概況(2017年)

個案類別	建議			投訴			異議		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
人員	1	1	5	438	703	739	2	1	0
器材及設施	84	67	21	14	22	28	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	1	0	0	0
程序及手續	25	21	25	160	184	231	0	1	0
治安	26	11	5	2	19	12	0	0	0
交通及運輸	72	51	22	340	245	251	61	34	45
其他	5	18	14	11	21	20	0	0	0
合計	213	169	92	965	1194	1282	63	36	45

總結本局於 2017 年期間所接獲的建議、投訴及異議個案，分別為 92 宗、1282 宗和 45 宗。在 1282 宗投訴個案中，主要涉及“人員”、“交通及運輸”和“程序及手續”方面的投訴，個案宗數分別為 739 宗、251 宗和 231 宗。對此，本局採取了以下的改善措施：

1. 繼續向警務人員提供各種專業課程和培訓，提升人員的專業技能和服務態度。同時，嚴肅處理違紀、違規行為，亦積極向人員灌輸正確道德價值，堅守警隊廉潔高效、專業精幹的抱負和信念。
2. 再度展開《警察故事 3》系列活動，與本地不同影視製作團隊合作，以真實呈現警察在守護民眾安全過程中所經歷的深刻體會，藉以加深警隊內部及警民之間的瞭解和聯繫，同時提升警務人員的士氣和工作態度，用心服務市民大眾。
3. 高度關注公共泊車資源被車輛長期佔用，市民難找泊車位問題，持續於多個常被投訴車位被長期濫泊的地方進行檢控及對有關車輛上鎖。透過持續執法及教育方法，讓市民駕車出行時，更易“找到位，泊到車”。
4. 積極打擊的士濫收車資及拒載等違規行為，尤其於內地長假期大批旅客訪澳期間，以保障市民和旅客的權利及安全。
5. 持續在本澳各處開展監察及打擊行人違法過馬路、人行橫道沒有讓先及超載

(乘客)等交通違規行動，以保障道路使用者的安全。

6. 與民政總署合作，在本澳各區的《城市指南》資訊亭新增“收納交通違例罰款”服務，方便市民有更多渠道查詢交通違例紀錄及繳交有關罰款。
7. 再次與澳門保安部隊事務局及身份證明局合作，共同推出「家務工作外地僱員續期申請」自助服務，全澳超過兩萬四千名僱主及其家務外僱受惠於新措施。僱主可於其家務外僱的「外地僱員逗留許可」有效期屆滿前親臨多功能自助服務機提交申請，而其家務外僱就可憑自助機列印之通知書及該通知書內所載需帶備之文件，前往北安出入境事務廳大樓或黑沙環政府綜合服務大樓完成後續程序及獲取新的「外地僱員逗留許可」。大大提升辦證效率及優化內部行政。
8. 成立旅遊警察，於本澳著名旅遊區駐守，進行治安管理、維持秩序、回答旅客查詢、處理涉及旅客的各種投訴、消費糾紛、接受報案以及協助大型群體安全事件等工作，以便更有效地監控旅遊區的人潮及治安情況。
9. 因應路環住宅區及人口密度的急速發展，本局於石排灣公屋群內興建新警務警司處，讓警務工作能更深入社區，為居民提供更便捷及優質的服務，以及增加市民對治安的信心。

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。