(附件六)

接收建議、投訴和異議之概況(2024 年至 2026 年 1 月至 9 月)

類別	建議			投訴			異議		
	2024 年	2025 年	2026 年	2024 年	2025 年	2026 年	2024 年	2025 年	2026 年
人員	0	0	0	4	6	9	0	0	0
器材及設施	5	4	3		2	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	5	2	13	2	4	10	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	1	1	7	638	744	960	0	0	0
合計	11	7	23	644	756	979	0	0	0

處理結果概況及改善措施:

根據本局於 2024 年、2025 年及 2026 年接收建議、投訴和異議範疇之數據，顯示個案數字比 2024 年及 2025 年略為增多，就上述情況本局已採取了以下的對應改善措施:

其他方面：

1.1 關於“防火安全條件”的問題，本局會按照 15/2021 號法律《樓宇及場地防火安全的法律制度》跟進處理。而在法律生效初期，本局會以勸喻和宣教為主，對屢勸不改或拒絕配合住戶，則會作出覆查及記錄，並處罰違規有關人士。

1.2 本局定期舉辦相關的講座、活動及向居民派發宣傳單張，向廣大市民作出呼籲，提高市民的防火安全意識。

人員方面：

2.1 關於人員方面的投訴，本局會在立案後 5 個工作天內向紀監會通報，展開相應的調查程序，具調查結果後會再向紀監會匯報，同時，本局會審視有關個案，加強對轄下隊員的品德操守教育，避免同類事件再發生。

2.2 本局每年會為局方人員開展“品德教育培訓課程”，增強消防局人員對相關方面的意識。

2.3 於 2024 年，本局已選派部分人員參加由澳門保安部隊高等學校舉辦的“知法守法”專題講座。

程序手續方面：

3.1 就有關市民對本局所給予的投訴及建議，本局皆會作出跟進及檢討，並不斷完善及優化本局工作。

3.2 投訴個案可能涉及多個政府部門的範疇，本局會與各部門保持緊密合作。