



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

2023 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	16	672	0
環境及配套設施	22	19	0
程序手續	8	25	1
服務資訊	28	22	5
服務承諾	0	0	0
電子服務	2	0	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	0	0	0
合計	76	738	6

類別 (監管職能)	建議	投訴	異議
公共衛生	0	1	0
環境及氣象	2	1	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	128	50	2
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	124	201	51
通訊	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0
房屋	0	0	0
工程	0	0	0
其他	2	0	0
合計	256	253	53

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，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「澳門國安體系建設的歷史進程和指導思想講座」、「情緒管理講座」、「個人資料保護法講座」、「性別主流化講座」、「警務報告」、「打擊販賣人口犯罪講座」、「中文傳意寫作(初階及進階)」、「性騷擾和性侵犯問題講座」、「預防及打擊家庭暴力法講座」、「接待及溝通技巧」、「失智症培訓講座」、「警方警誡」、「認識毒品講座」、「持廉守正講座」、「新聞稿、回應稿及發言稿寫作課程」、「中文公文寫作課程」、「行政程序課程」、「普通話會話(出入境範疇)」、「英語會話初級及中級(出入境範疇)」、「急救課程」、「吊車及拖車課程」、「刑法及刑事訴訟法課程」、「英語接待課程」、「管理技巧系列課程-危機管理導倫課程」及有關辦公室電腦使用各類專業課程等，提昇前線警務人員對向方面的知識及了解，掌握應對技巧，提升處理案件的應對能力。

已完成的措施及成效：

根據本局接收投訴涉及人員服務範疇之數據，於 2022 年為 457 宗，而 2023 年為 672 宗，個案比 2022 年增加了 215 宗。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“環境及配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務承諾”、“電子服務”、“績效信息”、“服務整合”七個類別中，分別涉及 72 宗服務投訴，主要在“環境及配套設施”、“程序手續”及“服務資訊”的投訴情況相對較多。因此本局針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 2023 年 1 月 8 日零時起經調整的入境及過境防疫措施，港澳相關政府部門溝通協調後，港珠澳大橋港澳口岸將恢復 24 小時通關服務，以進一步促進兩地人員正常往來。
2. 為提升便民程度，本局持續增設自助服務機服務點和服務項目，於 2023 年 1 月 18 日將在 3 個新地點設置自助服務機，並增設“自助補印「逗留/居留許可憑條」服務”；分別於旅遊警察服務中心（24 小時）、石排灣路環警司處（24 小時）及橫琴口岸澳門口岸區出入境事務站（24 小時）各增設一台自助服務機。屆時將共有 9 個服務地點共 11 台自助服務機分佈在全澳不同地區，當中 6 個地點更提供 24 小時全天候服務。
3. 為使“一戶通”便民服務惠及更多群體，特區政府持續完善現有線上開戶功能，由 5 月 29 日起，持有“外地僱員身份認別證”（俗稱“藍卡”）的人士亦可線上開立“一戶通”帳戶，無需親臨本局服務櫃檯辦理。
4. 為配合澳門建設世界旅遊休閒中心的發展定位和澳門特區政府的電子政務發展，澳門國際機場作為澳門對外的重要門戶，一直致力提升旅客的出行體驗，進一步優化智慧化建設水平。2023 年 6 月 30 日本澳已正式推出電子通關，機場出入境事務站是適用口岸之一，居民無需出示實體居民身份證，透過一戶通當中的「我的通關」便可於該事務站辦理出入境手續。
5. 本局重新檢視及安排自助服務機設置地點，並於 2023 年 12 月 5 日起，將 7 個政府 24 小時自助服務中心；連同現時的 6 個服務地點，合共 13 個服務地點供各區人士自助辦理相關出入境事務，節省前來本局人工櫃台排隊等候的時間。
6. 出入境管制廳密切留意口岸出入境車道情況，因應車輛輪候情況作出相應調度及加開，確保通關暢通有序。
7. 為確保過境人士有序通行，出入境管制廳於繁忙時段，在各事務站適時調配安排人手加開通道，疏導居民、旅客或專道等過境人士。
8. 本局責令前線人員需注意及加強認識肩膀攝錄機的使用守則，以更好利用肩膀攝錄機配合前線人員工作。

9. 為便利市民及旅客，出入境管制廳於非繁忙時段開放關閘出入境事務站外圍部分圍欄，縮短出入境人士之步行距離。
10. 為便利市民，居留及逗留事務廳會視乎預約申請人數量，派適量 "即日籌"供非預約市民辦理申請。
11. 本局適時審視及優化實時資訊平台，讓市民及旅客能更好了解口岸實況。
12. 出入境管制廳全面檢視港珠澳大橋邊檢大樓安檢區域之指示及廣播，確保以中、英、葡三語說明。
13. 出入境管制廳向前線警員加強培訓，並重申優先通道的適用對象及重要性，為有需要的人帶來便捷的通關服務。
14. 出入境管制廳提醒所有前線接待人員，倘旅客對自助過關通道操作不了解時，可從旁協助引導，並注意語氣聲調，且知識更新繼續加強培訓，以改善出入服務及提高服務質素。
15. 出入境管制廳為便利市民及旅客，對於兒童或需扶助人士，各事務站可透過人工干擾方式放行，免除他們重新前往人工通道輪候。
16. 交通廳指示值日室警員在接獲市民求助或舉報時，須留意有效分流處理，盡量縮短市民的輪候時間，以免市民因等候時間過長而作出投訴。

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 2023 年 1 月至 12 月期間，共收到 227 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)方面之表揚。

2023 年處理投訴及異議之概況

類別(服務流程)	投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	672	0
環境及配套設施	19	0
程序手續	26	0
服務資訊	27	0
服務承諾	0	0
電子服務	0	0
績效信息	0	0
服務整合	0	0
其他	0	0
合計	744	0

類別(監管職能)	投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	1	0
環境及氣象	1	0
公共財政	0	0
工商業活動	0	0
金融及貨幣政策	0	0
治安	52	0
公眾安全	0	0
公共行政	0	0
法律及公證事務	0	0
社會保障、服務及福利	0	0
教育及培訓	0	0
醫療衛生	0	0
文化藝術及旅遊	0	0
康樂及體育	0	0
交通及運輸	252	0
通訊	0	0
城市基礎建設	0	0
房屋	0	0
工程	0	0
其他	0	0
合計	306	0

處理的結果概況：

於 2023 本局接收的投訴及異議個案共 1050 宗，所有個案均能如期完成處理並歸檔。本局會持續透過多元及專業的培訓，不斷提升人員的素質，以提供更優質的服務。