



接收建議、投訴和異議之概況(2013年)

個案類別	建議			投訴			異議		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
人員	1	8	3	413	362	486	0	0	0
器材及設施	17	14	20	39	12	16	0	0	0
環境	0	2	0	0	0	0	0	0	0
程序及手續	30	30	12	162	225	117	0	0	0
治安	13	10	9	23	24	15	0	0	0
交通及運輸	19	37	29	787	730	702	13	15	77
其他	9	25	24	172	207	205	6	1	5
合計	89	126	97	1596	1560	1541	19	16	82

總結本局於 2013 年期間所接獲的建議、投訴及異議個案分別為 97 宗、1541 宗和 82 宗。在 1541 宗投訴個案中，主要涉及“交通及運輸”、“人員”和“程序及手續”方面的投訴，個案宗數分別為 702 宗、486 宗和 117 宗。對此，本局採取了以下的改善措施：

1. 陸續採用新版本之電子抄牌機，使用 3G 傳輸技術，加快資料上傳工作，以及減少中間環節人手輸入出錯機會。同時，在抄牌操作上加入糾錯措施，力求進一步減少出錯率。
2. 增加人手，持續開展交通專項執法工作，尤其對市民最關心的“巴士站違泊”、“黃實線泊車”、“濫用泊車位”等情況加強打擊力度。
3. 與媒體合作，製作通俗易懂的短片案例，讓市民了解警方的執法過程和相關的法律、法規，以釋除市民之誤解。
4. 加強向全體警員教導執法和紀律的重要性，並常於日常列隊及 DC 培訓中向前線人員灌輸優質服務、以民為本之服務精神，強調於檢控或日常截查工作中應以溫和之語氣和良好的態度應對市民。
5. 加派前線人員參與本局舉辦之接待技巧課程，亦為顧及前線人員之工作壓力，適當給予人員應有之鼓勵或嘉許，藉以提升人員士氣，並向前線人員提供不同程度的情緒控制課程。
6. 逐步制定前線警員執勤時的規範用語，減少因誤會而產生的語言衝突。加強上、下級間的交流和溝通，亦積極收集前線人員之意見，以了解其在工作期



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

間遇到之問題及／提供解決方案，藉此加強教育及指導前線人員接待市民應有之禮貌及態度。

7. 加強宣傳與教育，透過派發小冊子及舉辦各類型講座的方式對外宣傳，以講解本局的執法程序和手續，增加有關本局執法及工作程序之透明度。另外，於本局網頁加入更多問題解說，以解決市民因對本局工作及相關法律之認知不足而引起的誤會或投訴。
8. 為紓緩口岸的通關壓力，按本局制定之緊急支援制度，安排澳門警務廳和海島警務廳之 DC 更警員前往各口岸協助旅客辦理出入境手續，尤其針對重要節假日的人流高峰期。
9. 為方便在澳居住而於國內就讀之跨境學童通道，於 2013 年開始，關閘離境大堂設立一條“十一歲或以下學童通道”。
10. 為方便更多符合資格的人士登記使用自助過關系統，自 2013 年起，於該廳大樓內增設自助過關登記櫃檯。

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