



接收建議、投訴和異議之概況(2014年)

個案類別	建議			投訴			異議		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
人員	8	3	5	362	486	580	0	0	0
器材及設施	14	20	77	12	16	18	0	0	0
環境	2	0	0	0	0	0	0	0	0
程序及手續	30	12	21	225	117	106	0	0	1
治安	10	9	21	24	15	6	0	0	0
交通及運輸	37	29	48	730	702	280	15	77	72
其他	25	24	26	207	205	19	1	5	6
合計	126	97	198	1560	1541	1009	16	82	79

總結本局於 2014 年期間所接獲的建議、投訴及異議個案，分別為 198 宗、1009 宗和 79 宗。在 1009 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 580 宗、280 宗和 106 宗。對此，本局採取了以下的改善措施：

1. 從個案中發現的問題，即時作出糾正，立刻安排講解會，為各前線單位人員講解有關知識，以糾正人員的錯誤認知及加深人員對有關方面的認識。
2. 改善內部工作流程，加強與社團、私型機構的溝通、協調，以便互相配合及支持，共同打擊犯罪。
3. 不斷改善邊境站的器材、設施及人員安排，以讓市民和旅客通關時更暢順。並且密切監察出入境客流量情況，於假節日期間，靈活抽調內調人員及加開檢查櫃檯，適時實施分流措施。
4. 為部份出入境事務廳服務項目推出“網上預約”服務，以減少市民輪候時，提高工作效率。
5. 適時調派警力到繁忙路段疏導交通，以維持正常交通秩序。並且持續與交通範疇的相關部門保持緊密溝通，交換完善交通設施及配套方面的意見。
6. 為讓市民及時清繳交通違例罰款，交通廳於年初繳納行車稅期間分別在“政府綜合服務大樓”和“中華廣場服務專區”設立臨時櫃檯，以提供更貼心的服務及便利市民。



7. 與私型機構合作，推出中銀 e 網系統繳付行政違法交通違例罰款服務，為市民提供更多電子化便民服務。
8. 交通廳全面使用電子抄牌機，以改善交通違例檢控工作及優化前線人員的工作流程，減少人手填寫告票時可能出現的錯誤，同時，透過即時上傳檢控資料至違例系統，讓市民更快速地到本局網頁查看有關違例資料及進行繳交罰款。
9. 將交通違例短訊通知服務延伸至通知所有類型的交通違例，讓已登記接收短訊服務之車主迅速獲取有關交通違例訊息，及早作出處理。
10. 繼續向市民宣傳交通安全訊息，透過舉行講座、派發宣傳單張、播放宣傳短片，以及加強交通執法力度，提高市民交通安意識，教育行人、駕駛者及旅客應遵守交通規則。
11. 推出手機應用程式，讓市民更廣泛且簡單直接地獲悉及查詢本局提供的資訊和本局最新動態。
12. 舉辦「警察故事獻映活動」，透過讓警隊人員、傳媒、部份團體代表和市民觀賞五個真實的故事短片，展現警察撲滅罪行、救急扶危的機智和勇敢，以及警隊同袍間的團結互助、包容信任之情誼，期望凝聚內部力量之餘，亦能夠進一步獲得社會各界更多的理解和支持，發揮警民合作、團結互助精神。
13. 為提升警隊人員的專業能力和服務技巧，繼續開辦各種“證件鑑析”、“公眾事件應對技巧”、“優質服務”、“調解技巧”、“警務數據分析”、“警務應變防暴”、“刑法及刑事訴訟”、“情報分析”、“英語會話”等培訓課程和講座，以優化人員的服務態度和專業。
14. 積極與前線人員溝通，了解其在工作期間遇到之難題，研究解決方案，以緩解人員的壓力及作出適時的指導。
15. 增設「特別巡邏組」，配以精良警用裝備專門車輛，分別在澳門半島及離島區，以高機動方式二十四小時執行任務，使能更迅速和靈活地對重大事故或較為嚴重之突發事件作出快速應變和支援，並且更具針對性和策略性地進行機動巡邏，以預防及打擊嚴重暴力犯罪行為，加強對罪案黑點、旅遊區及商業區的巡察。
16. 繼續舉辦防毒、防罪、防騙講座及進行街頭宣傳，以強化市民和旅客的預防意識。

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。