



## 接收建議、投訴和異議之概況(2015年)

個案類別	建議			投訴			異議		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
人員	3	5	1	486	580	438	0	0	2
器材及設施	20	77	84	16	18	14	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序及手續	12	21	25	117	106	160	0	1	0
治安	9	21	26	15	6	2	0	0	0
交通及運輸	29	48	72	702	280	340	77	72	61
其他	24	26	5	205	19	11	5	6	0
合計	97	198	213	1541	1009	965	82	79	63

總結本局於 2015 年期間所接獲的建議、投訴及異議個案，分別為 213 宗、965 宗和 63 宗。在 965 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 438 宗、340 宗和 160 宗。對此，本局採取了以下的改善措施：

1. 本局一向關注人員的紀律操守，一方面嚴肅處理違紀、違規行為，另一方面亦積極向人員灌輸正確道德價值，堅守廉潔高效、專業精幹的抱負和信念。
2. 繼續向本局人員提供各種專業課程和培訓，提升警隊人員的專業技能和服務態度。
3. 舉辦各類型講座和宣傳活動，製作宣傳短片及遊戲，向市民宣傳及教育守法、防騙知識等。
4. 繼續加強與其他政府部門、民間機構和團體交流、合作，致力改善交通問題和治安隱患，以及共同打擊交通違規情況和犯罪問題
5. 優化出入境口岸設施和通關通道，使出入境車輛、市民和旅客更便利，並且續增自助過關通道，加快疏導入境旅客。
6. 為“延長「逗留許可」”和“外地學生之「逗留的特別許可」”服務項目增設網上預約，為“非專業類「外地僱員逗留許可」”增加網上續期申請服務，減少市民輪候時間，以及縮短審批時間，提升工作效率。



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

7. 為本澳有聽障或語言障礙人士增設緊急短訊求助服務，以滿足不同群體的需要，營造無障礙化服務，提升服務質素。
8. 推出微信官方帳號和 YouTube 官方頻道，以讓市民更易掌握本局動向及了解警員的工作和服務。

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。