



## 接收建議、投訴和異議之概況(2019年)

個案類別	建議			投訴			異議		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	5	4	1	739	653	650	0	1	0
器材及設施	21	23	49	28	53	81	0	0	0
環境	0	0	0	1	2	2	0	0	0
程序及手續	25	22	46	231	190	205	0	0	1
治安	5	7	29	12	28	32	0	1	11
交通及運輸	22	21	45	251	306	338	45	13	1
其他	14	8	9	20	10	10	0	0	0
合計	92	85	179	1282	1242	1318	45	15	13

總結本局於 2019 年期間所接獲的建議、投訴及異議個案，分別為 179 宗、1318 宗和 13 宗。在 1318 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 650 宗、338 宗和 205 宗。

針對市民的反饋意見，本局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為的人員，秉公處理，絕不姑息。
2. 為提升人員的專業知識和服務態度，本局持續向人員提供各類專業培訓和講座。同時，因應本澳人口趨向老齡化及失智症患者數字增加，本局亦與鏡湖護理學院合作，為前線警務人員提供“認識失智症培訓課程”，以加強前線人員對失智症患者的認識及了解，提升前線人員應對各種情況的專業能力。
3. 持續於多區進行反罪惡巡查行動，並進行針對性的警務部署及措施，加強對娛樂場周邊不法活動的打擊。同時，繼續深化與社會各界的聯繫，進一步鞏固警民之間溝通合作的橋樑，邀請更多團體及機構加入「社區警務聯絡機制」，擴大警方與社區互通警情的覆蓋範圍，以便及早發現更多治安隱患，讓防罪滅罪的工作得更全面落實。
4. 積極鼓勵青年們與警隊攜手進行防罪滅罪工作，透過為本局成立的「治安警少年團」團員提供一系列的培訓及活動，讓青少年加深對警隊的認識及瞭解

知法守法重要性的同時，亦擔當著青年社區警務大使的角色，積極服務社會，將防罪減罪的訊息和正確的價值觀以及年輕一代的社會責任感傳遞至社區。

5. 為前線警員配備胡椒噴霧，以讓執法期間遇到突發狀況時，能作出更靈活、更快速的反應。
6. 因應澳門旅遊業的發展及大量旅客訪澳，本局持續優化各項設施，包括於板樟堂街玫瑰堂旁增設南灣警司處分站/旅遊警察服務中心，於關閘馬路近關閘廣場和路氹金光大道近路氹連貫公路圓形地新增移動警務室兩個駐點，以進一步加強旅遊區的治安防控、公共秩序及人群管理，為前線警務工作提供有力的支援，繼續保持澳門良好的治安環境。並且更換關閘邊境大樓入口處三條扶手電梯，以確保公眾使用扶手電梯的安全。同時，積極與旅遊局、交通事務局等其他政府部門溝通協調，共同進行部署工作，以協調旅客進出境秩序及疏導於節假日期間在各旅遊熱點及口岸的人潮狀況，並透過電台、傳媒及手機應用程式發佈人潮管制訊息。
7. 為提升警方對旅遊旺區在節假日期間實施人潮管制措施的效率，在警察總局的統籌下，本局計劃在現有「天眼」支柱上安裝人流預測預警系統，通過感知設備，即時獲取區域內的人流密度，對人流情況進行分析及預測，為警方對公共區域的人流管理、人流疏導及實施人潮管制措施提供判斷依據，日後將相關的人流情況資訊，透過一同安裝的顯示螢幕向公眾發佈，讓市民和旅客能掌握所在區域實時的人流狀況。
8. 積極研究及發展各項便利通關的措施。於 2019 年 9 月 30 日起，將澳門居民及內地居民使用自助過關系統的年齡，由滿 11 周歲下調至滿 7 周歲，以方便更多的本澳居民和訪澳內地旅客。
9. 進駐離島政府綜合服務中心，向公眾提供家務工作僱員及專業外地僱員之續期及補期，以及領取外地僱員身份認別證服務，旨在滿足離島區內市民的需求，提供更多便民服務。
10. 持續關注的士違規活動，遇到違規行為，定必依法作出檢控，整頓行業歪風。亦配合《輕型出租汽車客運法律制度》新法律的推出，本局聯同交通事務局與的士業界進行多次會議及講解會，聽取業界的意見，並向的士業界傳達守法意識，以及呼籲業界保持良好的職業品德。另一方面，亦為前線人員提供培訓，讓人員熟悉新法及確保依例執法，並向市民大眾加強宣傳。透過與各方溝通，保障各方的合法權益，營造良好安全的交通環境。
11. 本局一直重視交通安全及秩序，持續與交通事務局開展交通安全的宣傳和執法工作，以提高市民出行的安全意識。除不定期、不定點進行執法行動，對違法及違規的道路使用者作出檢控外，亦到本澳各區進行人車禮讓宣傳工作，共同為道路上的秩序、安全及和諧而努力。

12. 持續優化各類款項收納服務，除在「警務易」手機應用程式新增使用「MPay 澳門錢包」繳納罰款的功能外，自 2020 年 1 月 2 日起，本局轄下居留及逗留事務廳各服務點之服務櫃枱，亦增設「澳門通」卡及「MPay 澳門錢包」作為繳費方式，進一步提高便民程度。

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。