



## 2021 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	0	481	0
環境	2	0	0
配套設施	7	11	0
程序手續	1	14	0
服務資訊	0	0	0
服務承諾	0	0	0
電子服務	6	1	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	0	0	0
合計	16	507	0

類別 (監管職能)	建議	投訴	異議
公共衛生	0	0	0
環境及氣象	0	12	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	87	187	0
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	40	153	67
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	0	0	0
合計	127	352	67

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「持廉守政」講座、「國家安全與一國兩制」講座、「警務人員進修人員進修課程」、「警方警誡」課程、「現場溝通技巧」講座、與相關部門合辦「失智症」講座、「性騷擾及性侵犯」問題講座、及「預防及打擊家庭暴力法」講座等，加深前線警務人員對法律的了解，掌握應對技巧，提升處理案件的應對能力。

已完成的措施的成效：

根據本局接收投訴涉及人員服務範疇之數據，於 2020 年及 2021 年分別為 541 宗及 481 宗，個案數字略為減少，可見，在各單位協作共同努力作出改善措施，成效是有的。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”、“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”八個類別分別涉及 26 項服務項目，其中以“程序手續”及“配套設施”的發生情況相對較多。因此本局針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 於新冠疫情持續影響，國際間航班停飛等不可預估因素，可造成外地僱員失業並滯留本澳而可能引致治安問題，本局已採取一系列措施，包括通過與多個外國駐華領事機構聯繫協助外籍滯澳人士離境，並持續巡查各活動場所，預防及打擊罪案措施。

2. 第 16/2021 號法律《澳門特別行政區出入境管控、逗留及居留許可的法律制度》(下簡稱「新法」)於 2021 年 8 月 16 日公佈，並於 11 月 15 日起生效。該法律優化和完善制度，加強出入境管控的機制和手段，從而完善出入境管理、有效打擊非法出入境及非法逗留等行為，以及預防所衍生的犯罪，確保澳門繼續成為宜居樂遊的安全城市。鑒於第 16/2021 號法律對本澳現行的出入境管理制度作出了多項重大修改，為加深社會各界對該法律的認識，本局於 2021 年 9 月起開展對外宣傳和內部培訓工作，向本局工作人員、相關政府部門及業界進行法律介紹，加強本局內部對「新法」的了解，與社會各界討論需要就「新法」規定作出的相互配合，以及為本局有效執行新法向各界收集意見，為日後法律實施做好準備。
3. 因應北區一帶的水客活動對社區治安構成隱患及造成環境衛生問題，海關聯同本局持續展開聯合巡查行動，對懷疑從事水客活動的店鋪、貨物及相關人士進行深入調查，同時透過情報收集及分析，鎖定可疑人士並於口岸進行截查，以加強及持續打擊不法活動。
4. 為提升外賣電單車配送員之駕駛安全，本局為各配送公司配送員舉辦了專題交通安全講座提醒配送員駕駛電單車時應注意事項及加強交通安全意識，保障各道路使用者安全。
5. 為廣泛推動電子化服務及更好善用人力資源，由 2021 年 04 月 1 日起，本局對原有之三個提供人手收納交通違例罰款之櫃台服務作出調整，以現時已設立的市政署「資訊服務亭」取代原來人手方式收納罰款。市民可在「資訊服務亭」使用「澳門通」繳交大部分行政違法的交通違例罰款。
6. 於 2021 年 1 月至 6 月奧林匹克游泳館圓形地週邊路網進行重整工程，有關路段實施臨時交通改道措施，為有效疏導交通，本局人員透過無人機航拍技術，於空中實時監察各路段的交通情況，根據實時車流情況作出準確的判斷，使更有效疏導繁忙路段的車流。本局會持續推動科技強警，以提高應對能力，維護社會公共安全，致力為市民提供優質的服務及良好的治安環境。

7. 新版《外地僱員身份認別證》(下稱「外僱證」)於 2021 年 3 月 14 日推出，本局持續評估相關服務的執行情況，並借助電子政務的發展，優化申辦程序及推出新的服務，為僱主和外地僱員提供更便捷、更高效的服務。
8. 為讓駕車人士選擇合適的口岸及時間出入境，本局的「出入境事務站實時資訊平台」已加入橫琴口岸澳門口岸區出入境事務站離境車道的實時情況。
9. 青茂口岸於 2021 年 9 月 8 日正式啟用，出入境大堂各設 50 條自助通道，實施“合作查驗，一次放行”的通關模式，內地及港澳居民持電子證件自助通行，體驗高效便捷通關。此外，青茂口岸珠澳兩地邊檢部門考慮到部份指定通關人士，因證件芯片損壞、指紋或人臉比對無法通過、乘坐輪椅或行李超寬等特殊情況，無法使用合作快捷查驗通道通行，故於 2021 年 11 月 15 日起啟用新加建人工查驗通道（出入境各新增 4 條），為旅客營造更為便捷的通關環境。新建的人工查驗通道考慮了兒童、殘障人士及行動不便人士的需求，設置專用低工位通道，便利上述人員通行。此外，為便利跨境學童每日通關，青茂出入境事務站亦設置了“學生專用人工通道”和“學生專用自助通道”
10. 在提升應對口岸突發事件執法單位之聯合協調能力，於 2021 年中旬澳門海關與本局及珠澳邊檢執法相關部門於青茂口岸及橫琴口岸進行“防車輛衝關”聯合演習，有助強化澳門海關、本局以及珠澳執法部門口岸區之間應對突發事件的聯合應變及溝通協調能力，提升口岸的安全保障。
11. 本局北安出入境事務大樓內增設指示牌，而在場駐守之保安員亦會提供協助，以指引及便利申請及辦理延長逗留許可之人士。
12. 為優化各陸路出入境事務站車道之安保工作，本局已制定新陸路口岸車道查車內部工作指引，以確保安保工作的實施及口岸的通關暢順。

13. 本局與保安公司加強溝通及協調，提升口岸保安員的溝通技巧及有關專業培訓。此外，保安員對市民及旅客進行測溫應保持適當之距離。
14. 關閘出入境事務站於出入境的繁忙時段，按現場通關人流情況，適時加開通關通道，以確保通關暢通及有序。
15. 於關閘出入境事務站，就指引通關人士 “澳門健康碼轉換粵康碼” 的廣播之臨時措施，為不影響周邊居民的作息時間，本局已調整該廣播時段。
16. 於關閘出境大堂內，於辦理家務工作外地僱員身份認別證續期的 “自助服務機” 出現故障，智能身份證未能在自助服務機讀取，為此，本局已隨即跟進並即時通報有關部門跟進故障情況，本局會留意有關情況以便協調相關部門處理。
17. 本局一直致力完善各項服務，為優化關閘口岸的廣播設施，於 2021 年 5 月下旬，已對關閘口岸邊檢大樓外牆之 LED 顯示屏及大樓內的 3 個 LED 顯示屏進行更換。
18. 為配合及加強口岸防疫，於關閘出入境事務站之出境及入境大堂分別增加配置多部的消毒酒精機，以供有需要之市民及旅客使用。
19. 關閘口岸的洗手間清潔事宜，本局已定時與清潔公司召開協調會議外，亦不定時派本局人員作出巡查，若有清潔問題或設施損毀之情況，會即時與清潔公司協調作出跟進。
20. 本局網頁 “發展沿革” 及 “港珠澳出入境事務站的實時平台” 之其中內容已更正文字字眼。

21. 本局積極配合青少年發展工作，持續透過「警·校聯絡機制」與本澳各校保持緊密聯繫，派出人員拜訪多校，深化警校合作，透過有關機制，校園內外的治安隱患得到警方迅速和有效的反饋。本局會持續增加各類型的宣傳講座，以提升學生們的知法守法意識。此外，為更好地改善並優化校園周邊交通環境，本局隨了於繁忙時段加派人員維持交通秩序，並加強宣傳交通安全知識，確保學生的出行安全及營造更安全的校園環境。
22. 為加強警校的聯動與合作，提高學校師生應對災害時的應變知識及逃生技能，增強自我保護能力，警察總局聯同本局及有關部門與多間學校分別進行了火災或可疑人物闖入校園等事故演習，透過校方向學生灌輸民防應急資訊，從而加強學校教職員工及學生的安全意識和自救能力，落實保障校園安全。
23. 本局持續透過「社區警務聯絡機制」與各社團聯繫互動，積極開展各項社區防罪滅罪工作，隨了透過不定期的交流會與各社團進行溝通及協作，而近期受疫情影響，聯繫方面更多借助社交資訊平台的便利性，透過與各社團的專屬聯絡群組，保持常態的多方面溝通和通報警情，肯定警民合作於防罪滅罪工作上發揮積極作用，促進在新形勢下常態合作。
24. 本局積極配合特區政府防疫指引，因應「停課不停學」的青年政策，分別進行了對外線上講座，內容包括民防知識、國旗知識、青少年防罪知識以及交通安全知識等範疇。同時，本局會持續透過「警·校聯絡機制」進行各類型的知識講座，向不同群眾傳遞防罪滅罪信息，以多元化的方式提升其知法守法的意識。
25. 為颱風季節前做好民防工作準備，於警察總局協調統籌下，本局與相關部門展開系列民防宣傳活動，包括走訪各社會團體進行“颱風期間風暴潮低窪地區疏散撤離計劃”專題講座、模擬風暴潮撤離演習、巡區宣傳民防資訊，以及開展社區排查及更新數據資料，力求增強大眾民防意識，並切合市民實際所需，使完善相應民防行動部署，提前做好民防應急工作做好準備。

26. 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。

27. 本局積極貫徹落實“主動警務”、“社區警務”和“公關警務”三個現代警務理念，經多年不懈地努力，以及社會各界及市民的支持和配合，警民之間相互理解、相互支持、相互信任，建立良好互動關係。本局會持續深化警民間的溝通與聯動，優化警民關係各方面合作，警民一家合力維護社會的和諧穩定。

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 2021 年 1 月至 12 月期間，共收到 184 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。

2021 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	480	1
環境	0	0
配套設施	11	0
程序手續	14	0
服務資訊	0	0
服務承諾	0	0
電子服務	1	0
績效信息	0	0
服務整合	0	0
其他	0	0
合計	506	1

類別(監管職能)	投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0
環境及氣象	12	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	187	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	220	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	419	0

處理的結果概況：

本局於 2021 接收的投訴及異議個案當中，分別共 925 能如期完成處理並歸檔，另有 1 未能如期完成處理，主要原因：因本澳進行抗疫及全民核檢期間，有關個案深入調查需時而引致。

針對上述原因，本局亦進行以下的跟進及改善：

1. 遵照處理投訴處理機制及內部指引，加緊時間進行調查及留意投訴個案進度及狀況；
2. 就每一個案，有關單位相互加強協作及提醒，並持續優化內部的程序。