



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

2022 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	14	457	0
環境及配套設施	14	6	0
程序手續	5	11	0
服務資訊	7	5	0
服務承諾	0	0	0
電子服務	2	1	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	2	0	0
合計	44	480	0

類別 (監管職能)	建議	投訴	異議
公共衛生	0	1	0
環境及氣象	1	5	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	102	52	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	78	181	52
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	1	0	0
合計	182	239	52

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「性別主流化講座」、「持廉守政講座」、「國家安全與一國兩制講座」、「打擊販賣人口講座」、「認識毒品講座」、「失智症講座」、「情緒管理講座」、「性騷擾及性侵犯問題講座」、「預防及打擊家庭暴力法講座」、「警務人員進修課程」、「旅遊警察培訓課程」、「特別巡邏訓練課程」、「急救課程」、「警務報告課程」、「流情優化課程」、「中文公文寫作」、「吊車及拖車課程」、「新聞稿、回應稿及發言稿課程」、「新媒體-傳統寫作中文實務課程」、「英語課程」及有關辦公室電腦使用各類專業課程等，提昇前線警務人員對各方面的知識及了解，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 2021 年及 2022 年分別為 481 宗及 457 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“環境及配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務承諾”、“電子服務”、“績效信息”、“服務整合”七個類別分別涉及 23 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. 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。與此同時，珠澳兩地警方建立專項合作機制，嚴厲管控違法水客。

2. 警司處持續優化市民/旅客於領取遺失證件之程序手續及人士所需提交文件，以貫徹以民為本之精神。
3. 為響應特區政府構建數字政府和推動公共服務電子化的政策，本局持續發展對外的便民電子化服務。2022年9月15日起，僱主（聘用實體）提交僱員續期申請並獲批後，持有新款外僱證的外地僱員在無需更換外僱證的情況下，可使用分佈在不同地點的治安警察局自助服務機掃描其外僱證及旅行證件，經核實身份後，系統將自動更新其「僱員身份的逗留許可」有效期，並即時印發新的逗留許可憑條，外地僱員不必再親身前往服務櫃檯。
4. 本局聯同澳門中國旅行社舉辦「內地港澳學生辦理逗留特別許可及出入境證件宣介會」，邀請中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室警聯部聯絡處黃凱令副處長及教育部綜合處柴中旻調研員、澳門教育及青年發展局岑曉東處長，以及本澳十所高等院校代表出席，會上共同交流處理日常工作所遇到的困難，解決在澳內地學生「逗留許可」的疑問及注意事項，避免學生發生逾期逗留的情況。
5. 2022年5月9日，菲律賓籍家務工作的外國籍外僱實施豁免入境限制【先導計劃】，以解決因入境防疫措施而導致需聘用外傭的家庭未能輸入外傭的問題。
6. 於防疫期間，青茂出入境事務站之對外廣播系統音量及時間作出調整。
7. 於繁忙時段，青茂出入境事務站為確保過境人士有序通行，本局與珠方邊檢人員協調安排人手加開通道，疏導旅客。
8. 完善青茂出入境事務站之洗手間的設置及張貼指示和標語。
9. 關閘出入境事務站的洗手間清潔事宜，本局已定時與清潔公司加開協調會議，且不定時派本局人員作出巡查，若有清潔問題，會即時與清潔公司協調作出跟進。
10. 於繁忙時段，關閘出入境事務站會配合拱北口岸採取適當截流、減緩措施，並更新廣播系統及大型LED顯示屏作出通知，確保過境人士有序通行。
11. 於關閘口岸出入境事務站之廣場，適時設置圍欄於出入口處，使有效人潮管制及分流。

12. 於關閘口岸出入境事務站，對牆邊燈角度及光線度作出調整，務求讓通關人士有舒適及安全的通關環境。
13. 優化橫琴口岸澳門口岸區出入境事務站車道通關手續，訂定 3 歲或以下兒童可由 1 名大人隨車陪同通關。
14. 橫琴口岸澳門口岸區出入境事務站之公共平台已增設指示牌。
15. 密切留意口岸出入境車道情況，因應車輛輪候情況作出相應人員調動，確保通關暢順有序。
16. 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。
17. 2022 年 4 月中旬，“一戶通”新增了查詢交通違例紀錄和繳納罰款的功能。車主在綁定車輛後，無需再輸入個人資料即可快捷地繳交罰款。
18. 將持續加強內部培訓，提醒指揮交通之警員必須優先顧及行人通行，以及人車有序放行。
19. 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。
20. 為颱風季節前做好民防工作準備，於警察總局協調統籌下，本局與相關部門共同展開系列民防宣傳活動及民防演習，走訪本澳各社團，於講座上介紹介紹民防體系、《颱風期間風暴潮低窪地區疏散撤離計劃》、《風暴潮高點及低窪地區音頻警報信號》、《風暴潮防災指引》、各個避險中心的分佈點、相關的民防法律制度等資訊。同時，透過民防演習，加強民防架構成員間的溝通及聯動能力，提高防災避險意識。
21. 為強化「社區警務聯絡機制」，於 2022 年 10 月 26 日，治安警察局舉辦了「社區安全警務知識工作坊」培訓課程，積極貫徹「社區警務」理念，透過該聯絡機制定期與各社團聯繫互動，提高其對社區事件的應對及處理能力，達到警民合力高效執法的目的。共同探討「社區警務聯絡機制」未來發展方向，促進機制在新形勢下的常態合作，提高市民的防罪減罪意識，發揮機制最高效能。

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，2022年3月期間，警察總局聯同教育及青年發展局、司法警察局、消防局、地球物理暨氣象局及本局，持續到本澳多間學校進行“可疑人物闖入校園”或火災事故的桌上或實地演習，以深化全體師生的防災意識，加強警校間的合作及聯動能力。
23. 本局透過「警·校聯絡機制」深化警校合作關係，持續為更多學生開展防罪宣傳教育工作。於4月中旬，本局人員為學校的師生們進行了「青少年防罪」線上講座，將各類防罪減罪信息傳遞給青年們，以提升他們的知法守法意識。
24. 本局於2022年3月14日至20日舉辦的「線上警民同樂日」，以「警民同樂一家親、社區安全享歡欣」作為活動主題，市民透過瀏覽及參與，藉此認識、了解及走近警隊，擴闊警民之間的互動層面，亦讓警隊深入社區，使到「警為民，民助警」成為大家的共同願望。
25. 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減罪工作，透過不定期的交流會與各社團進行溝通及協作，互相通報警情，肯定警民合作於防罪減罪工作上發揮積極作用，促進在新形勢下常態合作。
26. 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2022年1月至12月期間，共收到142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。

2022 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	454	3
環境及配套設施	6	0
程序手續	11	0
服務資訊	5	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	477	3

類別(監管職能)	投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	1	0
環境及氣象	5	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	52	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	233	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	291	0

處理的結果概況：

本局於 2022 接收的投訴及異議個案當中，分別共 768 能如期完成處理並歸檔，另外有 3 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。