

接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人員服務	23	32	29	209	263	281	0	0	0
環境	8	18	3	205	268	30	0	0	0
配套設施	184	238	229	2,237	3,182	3,912	0	0	0
程序手續	104	149	143	63	109	41	0	0	2
服務資訊	0	5	8	0	10	12	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	1	4	0	0	0
電子服務	0	4	4	0	5	7	0	0	0
績效信息	0	1	1	0	1	1	0	0	0
服務整合	0	0	1	0	1	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	319	447	419	2,714	3,840	4,288	0	0	2

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
公共衛生	578	666	594	7,442	10,320	10,107	3	0	1
環境及氣象	152	193	164	2,524	2,997	2,777	1	0	0
工商業活動	164	186	205	2,726	2,874	3,426	1	6	0
康樂及體育	12	14	10	196	205	181	0	0	0
城市基礎建設	131	116	110	2,166	1,801	1,862	1	0	0
其他	35	32	34	2,732	491	589	1	3	2
合計	1,072	1,207	1,117	17,786	18,688	18,942	7	9	3

處理的結果概況：

市政署接收的投訴主要涉及配套設施、公共衛生、環境、工商業活動、城市基礎建設範疇。而市政署已採取了以下的改善措施及已完成的成效：

1. 持續優化“市政在線”，方便市民發表意見；
2. 完善資訊發佈機制，定期檢視行政手續資料及適時作出更新；
3. 持續與代辦部門保持聯繫，優化及改善代辦服務的質素；
4. 積極收集興趣班學員意見，適時評估成效及調整課程內容，以及開辦各類興趣班，滿足各年齡層人士需要；

5. 積極推動電子政務的建設，有序地推行本署不同範疇的電子化便民服務，以配合特區政府智慧政務的發展；
6. 持續提供不同類型的課程，時刻提醒公務人員有禮的義務；
7. 加強檢查及疏通公共渠網，並對經常出現渠道淤塞地點開展工程，重新接駁接戶渠，以改善排水情況；
8. 關注各區街市及批發市場停車場的軟硬設備，持續監察外判公司的管理工作，同時研究加設電動車充電位，配合社區發展需求；
9. 關注公共街道小販經營情況，依法處理閒置攤檔；
10. 持續優化垃圾收集設施，並關注社區清潔情況及適時清理被遺棄的大件垃圾，以確保社區環境衛生；
11. 與衛生局各社區工作隊保持緊密聯繫，透過不同程序加快清除衛生黑點與病媒孳生源，以達致不斷改善本澳衛生環境及預防傳染病散播的目的；
12. 優化飲食及飲料場所一站式發牌服務專題網頁的網上服務，便利市民透過網頁查閱飲食場所於平日或節假日期間是否調整收費；
13. 為避免青少年接觸不良訊息，於學年長假期期間，安排非辦公時間加強巡查網吧及遊戲機中心；
14. 優化公廁環境，增設間隔或屏風以提高私隱度，為市民提供安全舒適的空間；
15. 於活動場地使用低光度照明設施及調整投射角度，以減低光污染的影響；
16. 監督保養公司巡視及保養扶手電梯及升降機，確保公眾安全；
17. 有序更新“自然網”休閒設施資訊，便利市民規劃行程；
18. 定期舉辦各類戶外活動，向公眾教育保育環境及本地綠化資訊，並因應舉辦性質設定人數及執行方式，以利活動效益，同時設有網上及現場兩種報名方式，且因應活動性質而適時作出調整，以便公眾參與；
19. 關注受傷動物情況，並提供適當治療；
20. 為保障冷鏈食品從業員健康及風險評估，聯同衛生局對冷鏈食品從業員開展核酸監測計劃，並透過現場巡查嚴格監測從業員處理冷鏈食品工作；
21. 透過不同方式和渠道向市民宣傳公民教育訊息，並製作及於不同電子社交平台展示多種語言的抗疫圖包，加強公民意識，提高居民素質；
22. 透過“澳門街道網”專頁和“漫步澳門街”活動分享澳門大街小巷的歷史故事和名人事跡，以及澳門與國家之間的連結，加深不同年齡層的市民對澳門街道的認識；
23. 為減低雨天或風暴潮期間因排水網被不當使用而發生水浸的可能性，展開聯合巡查食肆行動，排查食肆隔油井不當處理的情況；
24. 推行網上預約燒烤區及設有“燒烤區防疫使用措施”，為市民提供安全的休閒娛樂空間；

25. 有序開展加建排洪雨水管道工程，以改善低窪地區排洪能力；
26. 加強巡查綠化帶樹木支撐架及樹穴周邊衛生狀況，定期為樹木噴灑殺蟲藥以抑制蟲害問題，給予樹木良好的生長空間；
27. 持續進行市政設施的恆常維修及翻新工程，構建優質的公共環境；
28. 在低窪地區張貼海報、派發單張、播放宣傳短片，向學校、坊會及外籍團體宣導，讓更多不同人士了解在風災前後有關環境衛生方面的工作安排；
29. 研究單車徑延長開放時間的可行性，以提升市民生活素質；
30. 配合特區政府的防疫工作，要求外判公司實施人流管制及適時增加輔助設備，妥善分流，讓設施運作暢順及安全；
31. 加強食安宣導的滲透面及曝光率，讓大眾便利地獲取資訊；
32. 在多個熱門跑步點，例如：水塘公園、松山地厘古工程師馬路等地方設置告示牌，提醒市民及跑步人士隨便吐痰可被科處罰款，呼籲不要隨便吐痰；
33. 加強巡查休憩區的環境衛生、噪音及設施損毀情況，若發現有關情況即時作出通報處理；
34. 加強巡查釣魚區外來物種入侵問題，打擊違法放生及非法垂釣活動；
35. 配合社區發展，積極規劃青茂口岸廣場，完善社區配套；
36. 持續對活動報名系統、綠化設施預約系統及網上商店進行監察及提升系統穩定性，適時調整網頁資訊，便利市民操作；
37. 加強保養街道街名牌，建設美好旅遊城市；
38. 優化農耕場設施設備，以確保使用者安全。

另外，市政署接收的投訴個案當中，在“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”及“電子服務”四個類別分別涉及 64 項服務項目，其中以行政程序及手續清晰程度、提供服務時所給予資訊的足夠度及私隱保護、電子化服務的方便性的發生情況相對較多。因此，市政署亦針對相關情況採取了以下對應改善措施：

1. 定期檢視行政手續資料及按實際情況適時作出更新；
2. 提升前線人員的服務水平，；
3. 持續及有序地推行市政署不同範疇的電子化便民服務，以配合特區政府智慧政務的發展；
4. 提升內部系統運作，保障市民私隱及有效率地提供服務。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，市政署於 2021 年 1 月至 12 月期間，共收到 48 宗表揚個案，主要涉及人員服務範疇的共 20 宗，其次是公共衛生範疇的共 7 宗。

2021 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	276	5	0	0
環境	30	0	0	0
配套設施	3,906	6	0	0
程序手續	41	0	2	0
服務資訊	12	0	0	0
服務保證	4	0	0	0
電子服務	7	0	0	0
績效信息	1	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	4,277	11	2	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	10,075	32	1	0
環境及氣象	2,768	9	0	0
工商業活動	3,415	11	0	0
康樂及體育	180	1	0	0
城市基礎建設	1,856	6	0	0
其他	587	2	2	0
合計	18,881	61	3	0

處理的結果概況：

市政署於 2021 年接收的投訴及異議個案當中，分別共有 23,158 個及 5 個個案能如期完成處理並歸檔，另外有 72 個個案未能如期完成處理，其主要包括以下原因：

1. 部份複雜個案涉及跨部門合作處理；
2. 部份個案必須按程序進行檢控，需時較長。

針對上述原因，市政署亦進行以下的跟進及改善：

1. 對於不屬本署職能範疇之個案，市政署將轉交相關職能的部門處理，並與各公共機關保持密切聯繫，合力解決各項民生問題；
2. 持續巡查及加強執法，並對違規問題即時作出檢控；
3. 透過宣傳單張、影片及諮詢奉告等多方面宣傳，提升公眾的守法及公民意識。