

接收建議、投訴和異議概況

| 類別 | 建議 | | | 投訴 | | | 異議 | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 |
| 人員 | 19 | 19 | 17 | 224 | 140 | 160 | 1 | 1 | 1 |
| 器材及設施 | 156 | 260 | 218 | 1890 | 1807 | 1360 | 0 | 0 | 1 |
| 環境 | 1 | 2 | 2 | 12 | 4 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 95 | 78 | 75 | 88 | 57 | 29 | 1 | 1 | 0 |
| 其他 | 1541 | 1562 | 1543 | 16032 | 17426 | 16871 | 9 | 10 | 8 |
| 合計 | 1812 | 1921 | 1855 | 18246 | 19434 | 18433 | 11 | 12 | 10 |

民政總署接收的個案主要涉及各項民生工作。為了解居民的訴求，每月派員巡查社區，現場聆聽居民的意見，並設立管委熱線和舉辦分區社區座談會，由領導人員直接與居民溝通。同時針對具體的投訴採取了以下的措施。

1. 定期於外籍居民常到之網吧、超市、小食店等商戶提供外語宣傳單張，推廣公民教育；
2. 派員到衛生問題（垃圾、狗隻便溺、傾倒污水等）較多的地點派發宣傳單張和加強巡查；
3. 持續舉辦「防治鼠患」講座及圖片巡迴展覽，以及透過多元化的媒介加強向市民宣傳防鼠意識。同時持續展開全澳區域滅鼠，以及公共街道鼠餌盒的佈置工作；
4. 繼續開展宣傳預防冷氣機滴水工作，四月份已開始向大型屋苑提供宣傳海報及派發傳閱公函，宣傳推廣預防冷氣機滴水的訊息，並針對性進行巡查檢控；
5. 要求清潔專營公司針對公眾反映的意見於當天內完成街道衛生的清潔工作；
6. 特定期間於全澳各區設置六十個臨時大型廢舊家具收集站，以方便市民棄置大型廢舊家具；

7. 在超強颱風來襲前，協調清潔專營公司加快清運市面垃圾、對水浸區壓縮桶進行加固並對垃圾收集設施進行預先調配。颱風過後，於各區設置四十五個臨時垃圾收集點，並在合適地點設置壓縮式垃圾車及大型環保斗，提升收集垃圾效率；
8. 於風雨季前持續對本澳各區的渠道，特別是低窪地區，加強疏通及保養維護工作；
9. 提示食肆業界在未向民署通報前不得隨意更改餐單價目，並在節慶日派員加強巡查和檢控違例食肆；
10. 完善網上行政手續指引，增加相關的法規連結和常見問題集供公眾參考；
11. 派員巡查和提醒修車場所負責人應在焗漆房內進行噴漆工序，注意環境衛生，並針對違法場所加強巡查；
12. 於大潭山環山徑加裝 1.20 米金屬圍欄，保障行山人士安全；
13. 進行工程前透過報章、拜訪坊會、派發傳單及本署網站等方式，適時向市民發佈工程等訊息；
14. 將具條件的集水井遷移到人行道邊，改善噪音；
15. 改善行人隧道麻石飾面的防滑效果；
16. 行人道採用防滑系數更高的警示磚，保障行人安全；
17. 行人天橋增加不鏽鋼擋水及臨時排水孔，改善漏水情況；
18. 加強街市及小販違規擺賣之執法力度；
19. 鋪設防滑透水地氈及定期清洗，改善沙梨頭街市部份地面雨天的濕滑情況；
20. 在澳門新批發市場設置兩壓縮垃圾桶，並要求管理公司留意市場周邊的清潔情況，與業界協調，以及按《公共地方總規章》作出跟進；
21. 在澳門新批發市場出入口、通道、電梯等當眼位置張貼大型禁煙宣傳海報，並通知批發市場管理公司跟進有關情況；
22. 除民政總署人員於辦公時間內清理動物屍體外，還增加外判清潔公司人員於非辦公時間內清理於公共及私人地方發現的動物屍體；
23. 與治安警察局採取聯合檢控行動，從源頭堵截違規食品加工場及檢控無牌熟食小販；
24. 繼續展開兒童遊樂設施優化工程計劃，並每日清潔兒童遊樂設施；
25. 採用智能電話通訊軟件執行設施巡查、改善、維修的監督工作；
26. 增設石排灣活動中心，為區內居民提供集文娛康體活動於一身的綜合性設施；
27. 於一月一日起延長十四個公園的開放時間，園內的廁所亦採取同步措施，其中宋玉生公園改為全日開放；
28. 統一全澳十六個遛狗區的開放時間為 07:00 至 24:00；
29. 加強控制祐漢街市公園的唱曲噪音，沿公園邊加種植物作隔音屏障。並與治安警、環保局聯合宣導和執法，同時提供室內藝文場地，多方面

著手改善噪音情況；

30. 於氹仔海濱休憩區加設禁止進行放飛活動指示牌；
31. 加強與保安公司和警方合作，改善休憩區深夜噪音；
32. 於本澳公園及休憩區、海濱單車徑的合適地點增設自助飲品售賣機；
33. 簡化特別個案的處理程序，提昇回應效率和質量；
34. 調整三盞燈綜合大樓出入口玻璃門的開關方向，以減低對途人之影響；
35. 加強本署停車場的管理，定期檢測設施和維修，並於繁忙時段加派人員協助疏導車輛等；
36. 要求本署司機於執行職務期間必須遵守相關法例、內部守則及指引的規範，以加強駕駛車輛的守法和安全意識，盡量避免影響其他道路使用者；
37. 提醒及監督職員在執行接待職務期間必須佩戴工作證，並應將其倘有的名牌放在櫃枱當眼處，以便市民知悉其身份。

對於非涉及本署職能範疇之個案，民政總署轉交相關職能的部門處理，與各公共機關保持密切聯繫，並提供有需要的協助，合力解決各項民生問題。