



澳門特別行政區  
海事及水務局  
2013 年所處理之建議、投訴和異議的概況

類別	建議	投訴	異議	小計
人員	0	1	0	1
器材及設施	2	9	0	11
環境	2	3	0	5
程序手續	0	0	0	0
其他	8	11	0	19
合計	12	24	0	36

在2013年接獲的36項個案中，本局作出了相應跟進措施，在短時間內針對有關問題予以改善和解決，並加強了監察力度，令市民對相關處理結果感到滿意。此外，為提升服務素質，除持續優化各項對外服務的行政程序外，與相關公共部門／私人營運實體保持緊密且良好的合作關係，以便迅速回應市民對本局各項服務的意見。

針對市民的投訴，本局去年尤其在以下各個方面做出了改善：

1. 督促轄下人員牢記嚴格遵守道路法典中相關規定，在執行公務時須與市民保持良好互動關係；
2. 除對各客運碼頭在管理和服務方面作持續改善外，亦要求相關船務公司、保安公司在軟硬件方面作出緊密配合，從而整體改善和提升海上客運服務質素；
3. 繼續按部就班地優化各客運碼頭內的便民硬件設施，以提升服務的素質；
4. 適時地向其他權限部門反映水域環境研究問題。

對於其他非涉及本局職能範疇之投訴/建議，本局在了解權責部門後都予以轉介並積極配合跟進。去年整體數據與2012年相比，個案的數目由69項下降至36項，表明在以往部分的改善措施行之有效，故同類反映問題的個案減少，而本局員工在處理個案時的平均時間亦比以往為短，整體處理效率呈上升趨勢。