



澳門特別行政區
港務局

2010 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	0	3	0	3
環境	0	5	0	5
程序手續	0	0	0	0
其他	3	26	0	29
合計	3	35	0	38

處理建議、投訴和異議的主要目的是加強本局與市民之間的溝通，促進市民對本局工作的理解，並透過市民的意見，促進本局完善內部的運作、改善行政效率和公共服務的質素，從而提升市民對本局服務的滿意程度。

在2010年接獲的38項個案中，本局作出了相應跟進措施，把有關問題改善和解決，並獲市民對其處理結果感到滿意。此外，為提升服務素質，本局將加強監管力度，以及迅速回應市民的反映。