



澳門特別行政區
海事及水務局
2016 年建議、投訴和異議之概況

接收建議、投訴和異議之概況

| 類別 | 建議 | | | 投訴 | | | 異議 | | |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2014 | 2015 | 2016 | 2014 | 2015 | 2016 |
| 人員 | 0 | 1 | 1 | 0 | 11 | 17 | 0 | 0 | 0 |
| 器材及設施 | 9 | 9 | 22 | 13 | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 環境 | 7 | 6 | 11 | 13 | 29 | 18 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 5 | 19 | 53 | 34 | 42 | 47 | 0 | 0 | 2 |
| 合計 | 21 | 36 | 88 | 62 | 101 | 89 | 0 | 0 | 2 |

處理的結果概況

本局接收的投訴/異議主要是涉及『人員』、『環境』及『其他-工商業活動』的範疇（共有 76 個個案）。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 在飲水機及空調上加貼告示，呼籲使用者勿接觸飲水機出水口及調節空調溫度及風葉位置，並責成保安、設施保養及清潔外判公司作改善措施；

2. 要求碼頭設施保養公司將有關空調的風葉作硬性固定，保持檔風向上，並在風葉位置張貼標示；
3. 定期安排疏濬公司進行有關疏濬工程，基本水深維持海圖深度 2.5 米；
4. 加強該區域巡查工作；
5. 日後將以傳真方式派發有關問卷予該公司。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

1. 根據政府部門職能分工，本局在了解權責部門後，將相關的個案轉交有關部門，並積極配合跟進；
2. 如涉及跨地區、跨部門合作及政府政策的個案，本局則適時向上級或跨地區聯絡小組、跨部門協調小組提交意見。

在2016年接獲的179個個案中，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，除了個別的個案，基本令市民對相關處理結果感到滿意或沒有再提出異議。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，與相關公共部門和私人營運實體繼續保持緊密而良好的合作關係，以便迅速回應市民對本局各項服務的意見。