



澳門特別行政區

海事及水務局

2020 年至 2022 年接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	5	3	0	4	3	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	1	0	0	0	2	0
服務資訊	0	0	1	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	2	1	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	0	0	0	0	0
合計	6	3	1	8	4	0	0	2	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
公共衛生	2	6	4	17	22	22	0	0	0
環境及氣象	6	1	2	39	16	12	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商業活動	3	4	1	15	6	7	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	1	0	1	0	0	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
公眾安全	2	4	3	8	4	6	0	0	0
公共行政	0	0	2	1	0	9	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	1	0	0	1	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	1	0	0	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	1	0	3	1	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	2	0	0	0	0	0
交通及運輸	8	0	2	5	13	6	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	9	6	2	7	0	1	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	0	4	4	0	0	0
其他	0	1	0	4	0	0	0	0	0
合計	32	23	18	102	66	67	0	0	0

處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及『公共衛生』、『環境及氣象』及『公共行政』的範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 就市民反映船隻起貨時發出噪音，並滲出大量油污，嚴重影響居民作息及水質一事，本局已發函有關碼頭營運單位，獲其回覆已針對有關問題作出改善措施，本局將持續監察有關單位是否落實執行有關措施。至於作業期間滲出大量油污一事，本局已多次派出船隻及人員前往現場巡查，亦提醒碼頭營運單位不可將污染物傾倒或排放到海面，造成環境污染，如有發現本局將依法跟進處理。
2. 就市民反映水塘公園岸邊垃圾一事，本局發函澳門自來水股份有限公司後，獲其回覆已派員到現場即時處理，而該司亦會檢視現有清潔工作既定程序及安排，包括定期巡查及清理，針對因天氣及水位變化作出適當調整，以達更佳效果。

3. 就市民反映海堤垃圾一事，由於筷子基北灣部份位置是沿岸潮間帶並容易積聚垃圾，船隻不易進入，需待漲潮時才具備條件進入清理，為確保該區海上的衛生環境，本局會加強清理以保持海港的整潔。
4. 就市民反映污水處理廠海岸灘塗發現疑似大量泥漿一事，本局已派船隻到場了解，並就有關渠口排污事宜，即時聯絡具權限的部門作跟進。
5. 就市民反映本局轄下設施停車場入口處前方之渠蓋發出巨響一事，本局已即時作出跟進，並在長條形渠蓋四邊加插橡膠條固定，情況已有所改善。
6. 就市民反映碼頭營運單位之員工不戴口罩工作一事，本局已發函通知相關碼頭佔用人，要求該司敦促相關的營運單位按照衛生局指引制定及執行防疫措施。
7. 就市民反映人員執行公務時未有即時表明身份且對市民態度不當一事，本局已叮囑人員在執行公務期間需穿著制服或佩帶工作證，以茲識別，同時亦已提醒及多加留意與市民溝通的方式。
8. 就市民反映有人在世遺景點建築內吸煙且在附近違例停泊車輛一事，本局經多次派員巡查及視察，未有發現有違法吸煙情況，但本局會加強有關方面的監管，並再次叮囑人員遵守現行禁煙法及相關條例。至於違例泊車的情況，為跟進有關設施的運作，本局曾容許執行公務的車輛在設施附近作臨時停泊，但為避免公眾誤會，該地點現已停止車輛停泊。
9. 就市民反映街邊消防喉的維護責任一事，本局發函向澳門自來水股份有限公司進行了解。其後，基於本澳疫情發展，由該司跟進緊急維修事宜。
10. 就市民反映海上垃圾一事，本局已派船隻及人員到場多次跟進清理，並即時將沿岸石堤垃圾情況聯絡具權限的部門作出跟進。
11. 就市民反映沙灘工作人員無證駕駛衝鋒舟一事，為配合執行職務，本局會定期安排救生員進行游泳、水上操練及應急橡皮艇實習及使用，以應對有可能出現突發或緊急情況。有關操練均在本局指揮、教導及監督下進行。本局會適時檢討上述操練的時間及操練位置有否對泳灘使用者造成影響，並會將影響減少至最低。
12. 就市民反映住宅對出一帶海域充水式護欄遭颱風破壞，並於夜深時發出噪音，影響作息一事，本局已與海關協調溝通在有關區域駐守，並要求外判公司維修充水式護欄。
13. 就市民反映污水排出口有雜物及泥沙堆積，影響環境衛生一事，本局經派船隻到現場了解及確認有關情況後，已即時聯絡具權限的部門作跟進。

14. 就市民反映碼頭內發出嚴重噪音，影響居民作息一事，本局已即時要求有關碼頭之營運單位跟進，就過往減少噪音改善的執行情況提供書面回覆。而有關營運單位亦即時檢查現有隔音設備及再次要求有關人員在工作時應減少噪音對附近居民的影響。
15. 就市民反映有人偷走沙灘上的沙粒一事，本局已要求外判公司加強巡視及對偷沙的相關方作出勸阻，表示倘再發生相關情況，將即時報警處理。
16. 就市民反映本局轄下設施鄰近的住宅牆壁滲水，懷疑是由本局造成，促請派員跟進一事，本局已暫時將於所在大廈旁的花槽之植物及泥土移除，暫停種植活動，並將觀察有關位置的情況。
17. 就市民反映水面有光管及大量垃圾一事，本局即時派人前往現場跟進清理。
18. 就市民反映碼頭內有人將廢棄物棄置於海中一事，本局已隨即派員現場視察及提醒碼頭內的營運單位，須妥善處理所有廢棄物，嚴禁將任何廢棄物棄置於海中。此外，本局亦已通知碼頭之臨時佔用准照持有人敦促相關營運單位，在日常營運時嚴格遵守相關法例規定，倘有發現違規情況，本局將依法進行處罰。

已完成的措施的成效：

針對以上的跟進措施第 4、10、13 點本局已針對職責權限可跟進的範疇作出相應跟進，並將涉及其他職能範疇的個案轉交相關政府部門跟進；關於第 3、16、17 點，情況已跟進改善，仍須持續定期進行巡查監察工作或適時進行檢討，以防止同類問題再次發生；而第 5 點已即時作出跟進，並會因應實際情況完善本局設施；而第 9、12 點則屬一次性的個案，適時跟進後情況得以改善；而第 6、7、8、14 點屬情況已得到改善，但因隨著人員流失或時間變化存在重複出現的可能，需要重複對人員強調注意相關指引及措施，持續加強人員培訓；而第 1、2、11、15、18 點已取得改善，主要針對加強對外判公司及受監督實體的監督及教育工作。

未完成的措施的情況：

沒有未完成的措施。

另外，本局接收的投訴個案當中，在“服務資訊”類別涉及1項服務項目，“人員服務”、“環境”、“配套設施”、“程序手續”、“服務保證”、“電子服務”、“績效信息”、“服務整合”以及“其他”等類別則沒有接收到相關投訴個案。因此，本局亦針對相關情況採取的對應改善措施，未來在更新或優化有關服務資訊時，對以不同方式呈現資訊進行可行性研究，以提供更佳的服務質素。

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、跨地區聯絡小組或跨部門協調小組提交意見。

本局於 2022 年 1 月至 12 月期間未有接收到表揚個案。

2022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	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	0	0	0	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	21	1	0	0
環境及氣象	11	1	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	5	2	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	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
公眾安全	6	0	0	0
公共行政	3	6	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	5	1	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	1	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	4	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	56	11	0	0

處理的結果概況：

本局於 2022 年接獲的投訴個案中，有 56 個如期完成並歸檔，沒有接獲任何異議個案。另外，有 11 個投訴個案超過 45 天方能完成處理，其主要包括以下原因：

1. 須等候其他公共部門或實體回覆，導致處理時間延長；
2. 負責之業務單位工作人員因工作繁忙，一時疏忽，未有及時跟進處理個案；
3. 由於立案人不滿意本局的處理而重開個案，因此處理時間超過 45 天；
4. 由於本局在 2022 年 6 月下旬及 7 月因疫情關係關閉或提供有限度服務，故導致處理時間延長，完成處理天數超過 45 天；
5. 本局在處理過程中積極聯絡立案人及因應其意見作出跟進，惟期間立案人態度反覆及不願溝通，或曾出現多次嘗試透過電話亦未能聯繫立案人，導致完成處理天數超過 45

天。

個案之處理需要相關的公共部門、實體、立案人以及本局之間的配合，方能減少處理時間。針對上述原因，本局亦進行以下的跟進及改善：

1. 針對其他公共部門及實體，本局會儘量在工作計劃的安排及協調方面做出優化改善，並適時提醒有關部門及實體應儘早回覆，以便本局能跟進餘下程序，繼而減少未能如期完成處理程序的情況。
2. 針對立案人的部份，本局會加強與立案人的溝通，充份了解其意見反映，繼而採取針對性的跟進措施。惟倘立案人不願配合，提供更多更明確資訊，本局只能歸檔處理，或根據已掌握的資訊，在職能範圍內作出倘有的跟進，以減少未能如期完成處理程序的情況；
3. 本局已於每季度收集各單位建議、投訴和異議的數據時，透過電郵方式提示業務單位應注意處理期限，並通知各單位面對不可抗力因素而導致部門關閉或提供有限度服務的情況時，應在恢復正常辦公秩序後立即積極跟進及追趕進度，儘量減少未能如期完成處理個案的情況。

對於如期完成處理並歸檔的個案，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，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。