澳門特別行政區
海事及水務局
2022 年至 2024 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		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務	0	0	0	0	3	7	0	0	0
環境及配套設施*	0	3	2	0	2	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	3	0	0	0
服務資訊	1	0	0	0	0	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	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	0	1	11	0	0	0
合計	**1**	**3**	**2**	**0**	**6**	**22**	**0**	**0**	**0**

*因應《公共服務及組織績效評審制度——建議、投訴及異議的處理機制》參考指引於 2022 年 11 月進行修訂，故原“環境”和“配套設施” 自 2023 年起合併為“環境及配套設施”。

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
公共衛生	4	0	3	22	6	16	0	0	0
環境及氣象	2	1	0	12	11	2	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商業活動	1	0	3	7	10	8	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	1	0	0	0	0	0	0	0	0
公眾安全	3	0	2	6	1	1	0	0	0
公共行政	2	0	1	9	1	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	1	1	0	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	3	0	0	1	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	1	0	0	0	0
交通及運輸	2	16	3	6	67	20	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	2	1	3	1	0	4	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	1	0	4	1	5	0	0	0
其他	0	0	0	0	2	1	0	0	0
合計	**18**	**23**	**15**	**67**	**101**	**57**	**0**	**0**	**0**

處理的結果概況

於 2024 年，本局接收的投訴主要是涉及監管職能類別的『交通及運輸』及『公共衛生』範疇。就此，本局已採取下列改善措施：

1. 有關海上客運服務的意見反映，包括客船公司人員態度、航班安排、客船設施等問題，本局已發函予有關客船公司了解情況，要求其作出相應的跟進處理，並針對存在的不足之處作出改善及優化，冀能為公眾提供更加優質的服務。
2. 有關客運碼頭設施之意見反映，本局會加強監察，並會因應實際需要優化碼頭設施，同時亦要求客運碼頭各外判服務的公司一旦發現設施損毀情況需即時匯報，以便及時採取相應措施，力求提升服務質量及管理水平。
3. 有關自來水公司服務之意見反映，包括工作人員、水費、工程、水庫垃圾等問題，本局已發函予有關公司了解情況，要求其作出相應的跟進處理，並針對存在的不足之處作出改善及優化，冀能為公眾提供更加優質的服務。
4. 有關海面衛生及沿岸環境之意見反映，本局已派員現場視察及進行處理，並提醒倘有的相關人員妥善清理所有廢棄物及嚴格遵守有關法律規定。

已完成的措施的成效：

就以上接獲之意見反映，經處理後情況已有所改善。本局已針對職責權限可跟進的範疇作出相應跟進，並持續定期進行巡查監察工作及適時進行檢討，防止類似問題再次發生；同時，本局對受監督的實體及外判公司加強監督以及強化人員教育工作，強調遵守指引及措施之重要性。

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“人員服務”、“程序手續”、“服務資訊”及“其它”四個類別分別涉及22項服務項目，其中以“其他”及“人員服務”的發生情況相對較多。因此，本局已針對相關情況採取下列改善措施：

1. 有關本局外判服務及其工作人員的意見反映，本局已即時與有關外判公司溝通跟進，並加強對外判公司的監督，因應需要建立機制及指引，強化相關工作人員的教育工作，以提升服務質素。
2. 有關本局網站資訊逾期之意見反映，本局已即時更新網頁訊息，並會持續對公開訊息內容進行檢視及優化，持續完善本局工作。
3. 有關本局舉辦活動之報名事宜，本局會根據市民反映之意見進行檢視及評估，並對日後的活動報名程序進行優化。
4. 有關本局工作人員駕駛操守及服務態度之意見反映，本局已加強提醒本局人員執行公務時必須嚴格遵守交通規則及本局工作指引，並在工作中保持專業有禮的態度服務市民。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局會根據政府部門職能分工，了解權責部門後，將相關的個案發函轉交至有關部門，並積極配合跟進。

本局於 2024 年 1 月至 12 月期間未有接收到表揚。

2024 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	7	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0
程序手續	3	0	0	0
服務資訊	1	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	11	0	0	0
合計	**22**	**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	16	0	0	0
環境及氣象	2	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	8	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	1	0	0	0
公共行政	0	0	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	18	2	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	4	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	5	0	0	0
其他	1	0	0	0
合計	**55**	**2**	**0**	**0**

處理的結果概況：

本局於 2024 年接獲的投訴個案中，有 77 個如期完成並歸檔，沒有接獲任何異議個案。另外，有 2 個投訴個案超過 45 天方能完成處理，原因為相關業務單位工作繁忙，未能及時跟進，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。為控制個案的處理時間，避免超出處理天數，本局進行以下的跟進及改善：

1. 優化跨部門協調機制

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. 強化與立案人溝通

針對立案人的部份，本局會持續加強人員培訓，提高相關人員的業務能力和溝通技巧，使其能夠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。惟倘最終因立案人問題不願配合開展個案的處理，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. 強化內部監督與提醒

本局建立提示機制，當處理時間接近規定期限時，會透過電郵方式提醒業務單位相關個案的處理期限及積極跟進，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。