

## 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
人員	1	0	1	19	24	25	0	0	0
器材及設施	3	3	3	13	8	4	0	0	0
環境	3	1	3	0	1	1	0	0	0
程序手續	5	2	4	39	46	25	0	0	0
其他	1	4	1	8	0	3	0	0	0
合計	13	10	12	79	79	58	0	0	0

### 處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及“人員”及“程序手續”範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 優化外勤辦證服務的處理流程，取消經學校向學生派發申請表的做法。
2. 修改自助服務機螢光幕版面文字的內容，以提醒市民辦理申請的類別。
3. 重新檢討申請特區護照補交文件的程序；優化申請特區居民身份證及特區護照自助服務機的系統；安排人員通知沒有即日付款的申請人，以免延誤申請。
4. 改善截查的程序及聯絡市民的方式。
5. 安排情境式培訓班給予有需要的前線同事參加培訓。
6. 在通知申請人“聲明以澳門為永久居住地”的申請批准信函及申請表上，註明如申請人同時辦理居民身份證，其居民身份證必須待其聲明以澳門為永久居住地的申請獲批准之翌日起計 15 個工作天才可領取的字句。
7. 優化申請外勤辦證服務的處理流程，加快審批申請的程序。
8. 在本局網頁增加父母未能陪同未成年子女辦理澳門特區居民身份證，而

須委託他人代辦的手續詳情，以便市民查閱有關資訊。

9. 在自助服務機位置增設錄音。
10. 縮短領證提示系統警告時間，訂為 15 分鐘。
11. 已在網頁上增加有關相片中頭部尺寸的詳細說明。