



接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人員服務	11	2	0	14	10	8	0	0	0
環境	0	0	0	1	0	0	0	0	0
配套設施	2	3	0	2	12	5	0	0	0
程序手續	28	6	4	20	15	12	1	0	0
服務資訊	0	2	0	0	0	2	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	2	8	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	3	0	0	0	0	10	1
合計	41	15	15	37	37	27	1	10	1

2021 年處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及“程序手續”範疇，已採取了以下的改善措施：

1. 優化領證系統及在收據上說明相關證明書的費用會因應總頁數來決定。
2. 加強與相關部門溝通，確保人員向市民提供資訊的一致性。
3. 增加 MPay 付款方式。
4. 優化網頁內容，在辦理刑事紀錄證明書手續增加查閱預計取證日期方法。

5. 在本局網頁增加澳門出生的初生嬰兒領取電子消費優惠的補充資訊。
6. 對於獲批《居留權證明書》而不持有任何有效證件的申請人，預先通知《居留權證明書》上的姓名拼音登載的方式。

另外，本局接收的投訴個案當中，涉及“人員服務”、“配套設施”及“服務資訊”類別的服務項目，本局作出相應的改善措施，包括完善網頁資訊、更換自助服務機及相關設備、以及為人員提供填寫問卷指引。

2021 年處理投訴及異議之概況

類別	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	8	0	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	5	0	0	0
程序手續	12	0	0	0
服務資訊	2	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	1
合計	27	0	0	1

2021 年處理的結果概況

本局於 2021 年接收的投訴及異議個案當中，共有 27 個個案如期完成處理並歸檔，1 個個案逾期完成，因相關案件已進行司法訴訟程序，故超出 45 天內回覆。

完