



接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員	2	11	2	19	14	10	0	0	0
器材及設施	3	2	3	2	2	12	0	0	0
環境	3	0	0	1	1	0	0	0	0
程序手續	11	28	6	26	20	15	0	1	0
服務資訊	0	0	1	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	1	0	0	1	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	0	0	0	0	10
合計	19	41	13	48	37	39	0	1	10

2020 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. 優化於政府綜合服務大樓及離島政府服務中心辦理退款手續的處理流程。
2. 改善申請人於政府綜合服務大樓及離島政府服務中心重印指紋的程序。
3. 完善辦理旅行證件的程序，授權書簽名式樣不符，申請人可於取證時作後補而不影響領證日期。
4. 優化網上申請《刑事紀錄證明書》流程、繳費方式及代寄服務程序。



5. 改善內部運送《刑事紀錄證明書》的流程，優化領證系統的提醒功能。
6. 向工作人員重申接收社團會議紀錄的格式。
7. 增加辦理《個人資料證明書》自助服務機選取項目的提示。
8. 研究讓合資格的申請人透過自助服務機或網上辦理親屬關係證明書的申請手續。

另外，本局接收的投訴個案當中，涉及“配套設施”、“人員服務”、“服務資訊”及“電子服務”類別的服務項目，本局亦採取了相應的改善措施，包括更換自助服務機及相關設備、修改“澳門特區政府入口網站”及本局網頁，增加“更改身份資料申請表”超連結。

2020 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	10	0	0	0
器材及設施	12	0	0	0
環境	0	0	0	0
程序手續	15	0	0	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	10	0
合計	39	0	10	0



2020 年處理的結果概況

本局於 2020 年接收的投訴及異議個案當中，共有 49 個個案如期完成處理並歸檔。

完