澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 1 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	1	0	1	0	0	0	2	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	5	1	4	0	0	0	9	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	6	1	5	0	0	0	11	1
合計	7		5		0		12	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	1	0	1	2
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	10	10
其他	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	11	12

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	1	0	0	0	0	1
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	5	2	0	0	1
其他	0	0	0	0	0	0
合計	3	5	2	0	0	2

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局
Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 2 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	0	0	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	1	0	0	0	3	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	2	0	2	0	0	0	4	0
合計	2		2		0		4	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	1	1
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	4	4

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	3	0	0	0

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 3 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	1	0	2	0	0	0	3	0
器材及設施	1	0	0	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	0	1	0	0	0	2	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	3	0	3	0	0	0	6	0
合計	3		3		0		6	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	3	3
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	1	1
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	4	4

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	1	2	0	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	1	4	1	0	0	0

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局
Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 4 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	0	0	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	0	0	0	2	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	2	0	0	0	2	0
合計	0		2		0		2	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	2	2
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	2	2

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	0	0	0	0

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 5 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	0	0	4	0	0	0	4	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	2	1	1	0	0	0	3	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	2	1	6	0	0	0	8	1
合計	3		6		0		9	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	4	4
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	1	1
程序手續	0	0	0	4	4
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	9	9

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	2	1	0	0	1
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	1	0	0	0
程序手續	0	0	0	2	0	2
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	2	2	0	3

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局
Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 6 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	3	0	0	0	0	0	3	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	0	0	0	2	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	4	1	1	0	0	0	5	1
合計	5		1		0		6	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	3	3
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	3	0	0	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	3	0	3	6

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	3	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	1	4	1	0	0	0

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 7 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	0	1	1	0	0	0	1	1
器材及設施	0	0	0	1	0	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	1	1	0	0	0	4	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	3	2	2	1	0	0	5	3
合計	5		3		0		8	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	2	2
器材及設施	0	0	0	1	1
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	5	5
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	7	7

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	1	1	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	1	1	0	1
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	3	3	1	0	1

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 8 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	1	0	2	1	0	0	3	1
器材及設施	1	0	0	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	1	3	0	1	0	7	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	5	1	5	1	1	0	11	2
合計	6		6		1		13	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	3	0	1	4
器材及設施	0	1	0	0	1
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	8	0	0	8
其他	0	0	0	0	0
合計	0	12	0	1	13

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	1	1	1	0	0	1
器材及設施	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	5	1	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	3	7	2	0	0	1

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 9 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	2	0	0	0	0	0	2	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	1	0	0	0	3	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	4	0	1	0	0	0	5	0
合計	4		1		0		5	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	1	0	1	2
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	4	5

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	1	1	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	3	0	0	0

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局
Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 10 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	1	0	2	0	0	0	3	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	0	0	0	3	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	1	0	5	0	0	0	6	0
合計	1		5		0		6	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	3	3
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	6	6

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	2	0	1	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	2	1	3	0	0	0

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 11 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	0	0	1	0	0	0	1	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	0	0	0	2	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	1	1	2	0	0	0	3	1
合計	2		2		0		4	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	1	1
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	4	4

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	1	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	2	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	1	3	0	0	0	0

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局
Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2019 年 12 月

性質 / 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	1	0	0	0	0	0	1	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	1	1	0	0	0	3	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	3	1	1	0	0	0	4	1
合計	4		1		0		5	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	1	1
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	0	3	4
其他	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	4	5

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	1	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	1
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	2	0	0	1