

澳門貿易投資促進局

Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

2019年建議、投訴和異議概況

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações 2019

類別 Categoria	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
人員 Pessoal	0	0	2	2	0	0
器材及設施 Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e formalidades	1	0	0	3	0	0
其他 Outro	0	0	2	0	0	0
合計 Total	1	0	4	5	0	0

處理的結果概況

Situação geral sobre o resultado de tratamento

本局接收的投訴涉及行政手續及人員範疇，而本局已採取以下改善措施：

O âmbito das queixas recebidas reside na situação das formalidades administrativas e no pessoal do IPIM, tendo sido efectuadas as seguintes medidas correctivas:

- 為了讓市民對本局有關申請或服務的行政手續有更清晰的了解，本局於有關的通知公函內，新增相對應的提示；
- A fim de permitir que o público tenha uma compreensão mais clara dos procedimentos administrativos do IPIM em relação aos respectivos pedidos ou serviços, foram acrescentados, para os devidos efeitos, os lembretes correspondentes nos nossos escritórios de notificação;

- 另外，於本局網頁上優化有關申請或服務的資訊，加入相關連接，方便客商查閱相對應的內容；
- Além disso, foram optimizadas as informações sobre pedidos ou serviços na página electrónica do IPIM, adicionando links relevantes, de modo a facilitar, para os empresários, a consulta do conteúdo correspondente;
- 有關接待方面，本局將持續加強對前線人員之培訓，包括公眾接待技巧及相關知識，以專業態度執行工作。
- Em relação ao atendimento ao público, o IPIM irá reforçar continuamente a formação dos trabalhadores da linha de frente, incluindo nas habilidades de recepção pública e nos conhecimentos relativos, tendo em vista a execução dos trabalhos com melhor atitude profissional.

2019年，本局並沒有接收到非本局職能範疇之個案。

Em 2019, não foi recebido qualquer pedido individual que não esteja sujeito à apreciação / aprovação.