澳門貿易投資促進局

Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

2022年建議、投訴和異議概況

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações 2022

	類別 Categoria	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022
服務流程	人員	2	1	1	0	0	0
	環境	0	0	0	0	0	0
	配套設施	1	1	0	0	0	0
	程序手續	3	0	0	0	0	0
	服務資訊	2	0	0	0	0	0
	服務保證	0	0	0	0	0	0
	電子服務	0	0	0	0	0	0
	績效信息	0	0	0	0	0	0
	服務整合	11	18	0	0	0	0
	其他	1	3	0	0	0	0
監管職能	公共衛生	0	0	0	0	0	0
	環境/氣象	0	0	0	0	0	0
	公共財政	0	0	0	0	0	0
	工商業活動	9	3	0	0	0	0
	金融/貨幣政策	0	0	0	0	0	0
	治安	0	0	0	0	0	0
	公眾安全	0	0	0	0	0	0
	公共行政	0	1	0	0	0	0
	法律/公證事務	1	0	0	0	0	0
	社會保障/社會服務/社會福利	0	0	0	0	0	0
	教育/培訓	0	0	0	0	0	0
	醫療衛生	0	0	0	0	0	0
	文化藝術/旅遊	0	0	0	0	0	0
	康樂/體育	0	0	0	0	0	0
	交通/運輸	0	0	0	0	0	0
	通訊	0	0	0	0	0	0
	城市基礎建設	0	0	0	0	0	0
	房屋	0	0	0	0	0	0
	工程	0	0	0	0	0	0

	其他	0	2	0	0	0	0
	合計	**30**	**29**	**1**	**0**	**0**	**0**

處理的結果概況

Situação geral sobre o resultado de tratamento

本局接收的意見主要涉及服務整合範疇，而本局已採取以下改善措施：

主要內容為有關投資居留申請續期審批時間的意見反映，本局所收到的意見反映，均已電郵或信函回覆，回覆後本局並未有再收到相關反饋。本局將持續為人員提供公眾接待禮儀與技巧、禮賓知識等相關課程，藉此提升本局人員的專業素質。

2022年，本局曾接收到市民查詢非本局職能範疇之個案，並回覆其可向本澳相關政府部門作查詢。