澳門貿易投資促進局

Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau 2023年建議、投訴和異議概況

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações 2023

	類別		議	投	 訴	異	議
	Categoria	Sugestões		Queixas		Reclamações	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023
服務流	人員	1	-	-	2	-	-
程	環境	-	-	-	-	-	-
	配套設施	1	-	-	-	-	-
	程序手續	-	-	-	-	-	-
	服務資訊	-	-	-	-	-	-
	服務保證	-	-	-	-	-	-
	電子服務	-	-	-	-	-	-
	績效信息	-	-	-	-	-	-
	服務整合	18	-	-	-	-	-
	其他	3	8	-	4	-	-
監管職	公共衛生	-	-	-	-	-	-
能	環境/氣象	-	-	-	-	-	-
	公共財政	-	-	-	-	-	-
	工商業活動	3	-	-	-	-	-
	金融/貨幣政策	-	-	-	-	-	-
	治安	-	-	-	-	-	-
	公眾安全	-	-	-	-	-	-
	公共行政	1	-	-	-	-	-
	法律/公證事務	-	-	-	-	-	-
	社會保障/社會	-	-	-	-	-	-
	服務/社會福利						
	教育/培訓	-	_	-	-	-	-
	醫療衛生	-	-	-	-	-	-
	文化藝術/旅遊	-	-	-	-	-	-
	康樂/體育	-	-	-	-	-	-
	交通/運輸	-	-	-	-	-	-
	通訊	-	_	-	-	-	-
	城市基礎建設	-	-	-	-	_	-
	房屋	-	_	-	-	-	-
	工程	-	_	-	-	_	-

其他	2	-	-	-	-	-
合計	29	8	0	6	0	0

處理的結果概況 Situação geral sobre o resultado de tratamento

於2023年,本局接收建議、投訴和異議的個案共14宗,其中,屬服務流程的 建議個案共8宗,投訴個案共6宗;屬監管職能的投訴及建議個案共0宗。本局接 收的意見主要涉及本局職責的其他建議,也有涉及有關人員的投訴,本局已採取 了以下的改善措施:

就有關本局職責的其他建議,以及有關投資居留申請審批時間之意見和建議,本局已將相關建議轉介至本局有關部門,並依法作出回覆;有關本局人員的投訴方面,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。

本局曾接收到市民查詢及提供非本局職責的意見及建議,在市民同意的前提下,本局將有關意見及建議轉介至其他政府部門作出跟進。

2023年建議、投訴和異議概況 Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações 2023

	類別	完成歸檔		
	Categoria	45天内完成	超過45天	
服務流程	人員	2	-	
	環境	-	-	
	配套設施	-	-	
	程序手續	1	-	
	服務資訊	1	-	
	服務保證	1	-	
	電子服務	-	-	
	績效信息	1	-	
	服務整合	-	-	
	其他	12	-	
監管職能	公共衛生	-	-	
	環境/氣象	-	-	
	公共財政	-	-	
	工商業活動	-	-	

	金融/貨幣政策	-	-
	治安	-	-
	公眾安全	-	-
	公共行政	-	-
	法律/公證事務	-	-
社會	會保障/社會服務/社會福利	-	-
	教育/培訓	-	-
	醫療衛生	-	-
	文化藝術/旅遊	-	-
	康樂/體育	-	-
	交通/運輸	-	-
	通訊	-	-
	城市基礎建設	-	-
	房屋	-	-
	工程	-	-
	其他	-	-
	合計	14	0

處理的結果概況 Situação geral sobre o resultado de tratamento

本局於2023接收的建議及投訴個案,14宗個案均能如期完成處理並歸檔。