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 **Categoria**	建議 **Sugestões**		投訴 **Queixas**		異議 **Reclamações**	
		2022	**2023**	**2022**	**2023**	**2022**	**2023**
服務流程 Circuito procedimental dos serviços	人員 Pessoal	1	-	-	2	-	-
	環境 Ambiente	-	-	-	-	-	-
	配套設施 Instalações complementares	1	-	-	-	-	-
	程序手續 Procedimento e formalidades	-	-	-	-	-	-
	服務資訊Informações dos serviços	-	-	-	-	-	-
	服務保證 Garantias do serviço	-	-	-	-	-	-
	電子服務 Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	-
	績效信息 Informação sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-
	服務整合 Integração de serviços	18	-	-	-	-	-
	其他 Outros	3	8	-	4	-	-
監管職能 Funções de supervisão	公共衛生 Saúde pública	-	-	-	-	-	-
	環境/氣象 Ambiente/meteorologia	-	-	-	-	-	-
	公共財政 Finanças públicas	-	-	-	-	-	-
	工商業活動 Actividades comercial e industrial	3	-	-	-	-	-
	金融/貨幣政策 Políticas financeira/ monetária	-	-	-	-	-	-
	治安	-	-	-	-	-	-

	Segurança						
	公眾安全 Segurança pública	-	-	-	-	-	-
	公共行政 Administração pública	1	-	-	-	-	-
	法律/公證事務 Assuntos jurídico/notarial	-	-	-	-	-	-
	社會保障/社會服務/社會福利 Segurança social / serviços sociais / benefícios	-	-	-	-	-	-
	教育/培訓 Educação / formação	-	-	-	-	-	-
	醫療衛生 Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-
	文化藝術/旅遊 Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-
	康樂/體育 Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-
	交通/運輸 Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-
	通訊 Comunicação	-	-	-	-	-	-
	城市基礎建設 Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-
	房屋 Habitação	-	-	-	-	-	-
	工程 Obras	-	-	-	-	-	-
	其他 Outros	2	-	-	-	-	-
	合計 Total	**29**	**8**	**0**	**6**	**0**	**0**

處理的結果概況

Situação geral sobre o resultado de tratamento

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：

O IPIM abriu 14 processos no âmbito das sugestões, queixas e reclamações do

circuito procedimental dos serviços, dos quais, 8 foram sugestões e 6 foram queixas. Não houve processos no âmbito das sugestões, queixas e reclamações das funções de supervisão. As opiniões recebidas pelo IPIM incidem-se principalmente sobre outras sugestões relativas à atribuição do IPIM e queixas do pessoal, para esse efeito, foram adoptadas por nosso Instituto, as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

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。

Relativamente às outras sugestões sobre a atribuição do IPIM, bem como as opiniões e sugestões sobre o tempo de apreciação e aprovação dos pedidos de fixação de residência por investimento, o IPIM encaminhou-as para as suas subunidades de modo a apresentar as respectivas respostas nos termos da lei. No âmbito das queixas do pessoal, o IPIM irá continuar a proporcionar ao pessoal os cursos de formação sobre a cortesia e técnica de comunicação no âmbito de atendimento ao público, incluindo os conhecimentos de protocolo, para que o nosso pessoal possa melhorar constantemente as suas qualidades profissionais.

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。

O IPIM tem recebido pedidos de informações, opiniões e sugestões fora do âmbito da atribuição do IPIM. Neste sentido, com o consentimento da pessoa em causa, o IPIM irá encaminhar as opiniões e sugestões aos serviços públicos competentes, para dar seguimento ao assunto.

2023年建議、投訴和異議概況

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações 2023

	類別 **Categoria**	**完成歸檔** **Arquivamento de Processos**	
		45天內完成 **Dentro de 45 dias**	**超過45天** **Mais de 45 dias**
服務流程 Circuito procedimental dos serviços	人員 Pessoal	2	-
	環境 Ambiente	-	-
	配套設施 Instalações complementares	-	-
	程序手續 Procedimento e formalidades	-	-
	服務資訊 Informações dos serviços	-	-
	服務保證	-	-

	Garantias do serviço		
	電子服務 Serviços electrónicos	-	-
	績效信息 Informação sobre o desempenho	-	-
	服務整合 Integração de serviços	-	-
	其他 Outros	12	-
監管職能 Funções de supervisão	公共衛生 Saúde pública	-	-
	環境/氣象 Ambiente/meteorologia	-	-
	公共財政 Finanças públicas	-	-
	工商業活動 Actividades comercial e industrial	-	-
	金融/貨幣政策 Políticas financeira/ monetária	-	-
	治安 Segurança	-	-
	公眾安全 Segurança pública	-	-
	公共行政 Administração pública	-	-
	法律/公證事務 Assuntos jurídico/notarial	-	-
	社會保障/社會服務/社會福利 Segurança social / serviços sociais / benefícios	-	-
	教育/培訓 Educação / formação	-	-
	醫療衛生 Saúde e higiene	-	-
	文化藝術/旅遊 Arte cultural e turismo	-	-
	康樂/體育 Recreação e desporto	-	-
	交通/運輸 Tráfego e transportes	-	-
	通訊 Comunicação	-	-
	城市基礎建設 Infraestrutura urbana	-	-
	房屋	-	-

	Habitação		
	工程 Obras	-	-
	其他 Outros	-	-
	合計 **Total**	**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。

Os processos sobre sugestões e queixas do IPIM em 2023, todos (14) foram concluídos e arquivados.

- FIM -