

**文化局**  
**2015－2017 年建議、投訴和異議之概況及趨勢**

**統計數字**

類別	建議			投訴			異議		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
人員	5	1	5	18	30	29	0	0	0
器材及設施	69	134	111	31	57	67	0	0	0
環境	16	2	5	33	29	30	0	0	0
程序手續	14	8	17	16	24	46	0	0	0
其他 - 辦公時間	10	6	7	1	6	0	0	0	0
其他 - 文物/建築事宜	43	34	54	14	28	21	0	0	0
其他 - 宣傳/推廣	2	6	5	2	4	3	0	0	0
其他 - 文遺法	1	0	0	0	0	0	0	0	0
合計：	160	191	204	115	178	196	0	0	0
<b>當中涉及服務承諾項目之個案</b>									
屬服務質素的個案	46	50	56	25	27	35	0	0	0
屬部門職能監管範圍的個案	4	3	6	3	2	4	0	0	0
屬政府資訊中心轉介關於投訴／建議個案	8	56	31	4	28	19	0	0	0

人員： 泛指部門人員的態度、言行、職務知識和技能、執法或處事的公正及公平、身分識別及辦事效率等

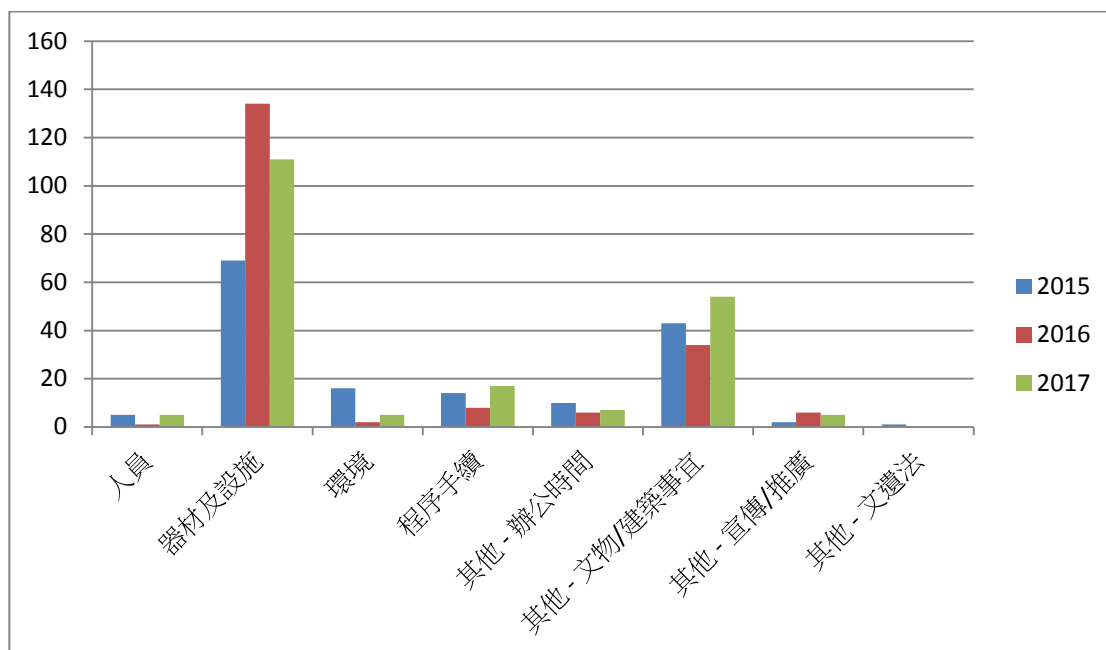
器材及設施： 泛指部門提供服務或履行職責時所使用的公器或所提供的公共設施，如儀器、機器、辦公室器材、運輸工具、通訊設備、基礎建設等

環境： 泛指接待公眾地點的便民設施、整潔及舒適、接待安排、辦公地點、聯絡途徑等

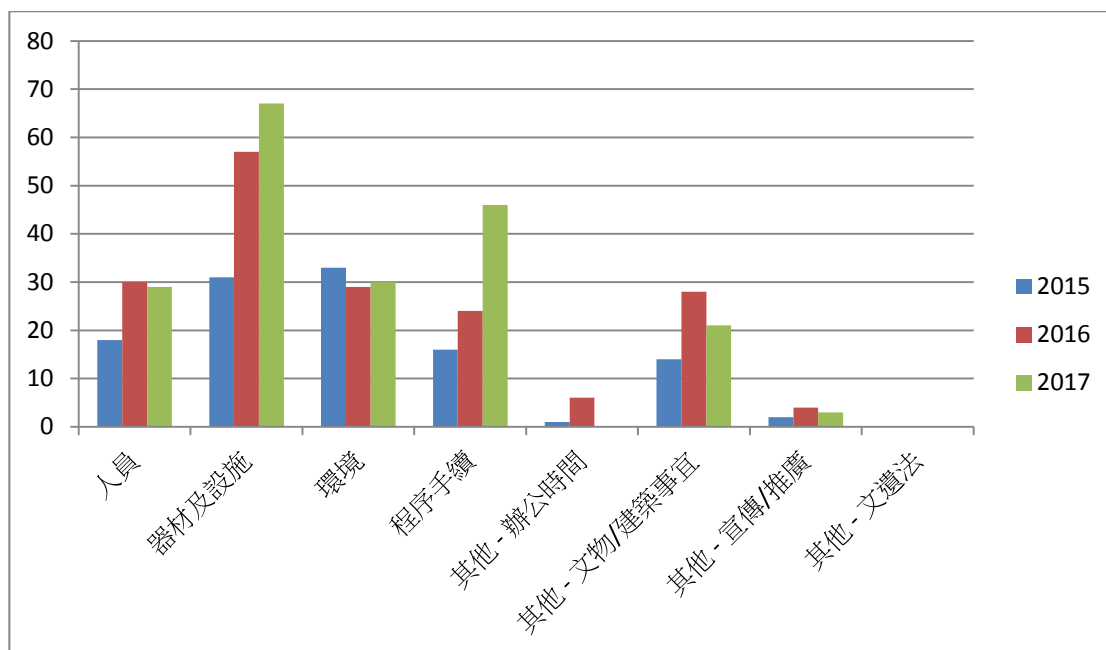
程序手續： 泛指部門提供服務時所涉及的行政程序及手續，如程序步驟、行政竹續、收費等

## 2015 - 2017 年建議、投訴和異議之趨勢：

### 建議：



### 投訴：



2015 年文化局共接獲 275 項建議與投訴，按年增幅超過 6 成，意見主要來自公共圖書服務及文物建築、博物館服務，所有項目均已完成歸檔，逾

98% 建議及投訴能於法定 45 天內回覆。

2015 年接獲的建議及投訴比率較 2014 年分別提升 63.26% 及 66.67%，建議及投訴的個案數量有明顯升幅，各項類別的意見均有不同程度的增加，主要源於對器材、設施及環境的不滿。因市民對器材及設施、環境及有關文物建築的建議及投訴錄得較大升幅，估計是由於本局開展的活動增多，設施陸續落成及對外開放，與本澳市民的日常接觸更頻繁，接收得到更多的意見及訴求，以改善場地或設備的硬件情況。

2016 年及 2017 文化局分別接獲 369 項及 400 項建議與投訴，意見主要來自公共圖書服務及教育服務，所有項目均已完成歸檔，按年增幅接近一成，其中 2016 年的建議及投訴逾 98% 能於法定 45 天內回覆、2017 年的建議及投訴逾 97% 能於法定 45 天內回覆。

2016 年接獲的建議及投訴比率較 2015 年分別提升 19.38% 及 54.78%，升幅主要源於對器材、設施及其他的不滿。除此以外的建議及投訴與個案數量均與 2015 年相若。因市民對器材及設施的建議及投訴錄得較大升幅，預計是本局的公共圖書館服務及教育服務擴展，使與本澳市民的日常接觸更頻繁，接收得到更多的意見及訴求，以改善硬件部份的場地或設備情況。

2017 年接獲的建議及投訴比率較 2016 年分別提升 6.8% 及 10.11%，升幅主要源於對程序手續的不滿，以及對文物/建築之建議。預計是與本局接收的建築增加有關，從而接收到更多的意見及訴求。

2016 年及 2017 年期間受到 1 份不滿意本局回應之反饋，文化局將繼續加強與市民接觸，以了解市民意見，提升服務質量。