

## 接獲的建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
人員	0	0	1	2	0	2	0	0	0
器材及設施	0	0	2	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	1	1	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	1	3	2	1	2	0	0	0

處理的結果概況：

1. 一名市民建議本局加強對前線人員的培訓，本局已向前線人員作出「以禮待人」的訓示，並提供相關課程以供報讀。
2. 本局接到一個關於有市民建議多個政府部門的手機應用程式，可支援不同系統，本局認同有關想法，並按計劃項目優先次序考慮有關建議。
3. 有市民建議本局開發一個手機應用程式，以便透過程式下載各項法例資料，本局有提供多個平台供市民查閱資料，並就建議所列舉之書籍，本局將建議該部門將書籍制作成電子書，存放於本局的免費平台。
4. 投訴本局一位職員服務態度欠佳。經本局了解事件經過後，發現投訴人的要求已超出本局職員職務所知的範疇，本局職員亦有嘗試提供協助，惟因未能即時獲得答案而引起投訴人不滿，相信此次僅屬個別事件。
5. 投訴本局拒絕市民退換貨品的要求及職員服務態度欠佳。本局經檢視錄影視頻後，相信市民對職員態度不佳之指控僅屬對無法退換貨品的不滿；針對市民更換已購物品的要求已作出明確的規範，並張貼於書店內。

## 意見及投訴

地址：澳門官印局街

電話：(853) 2857 3822 傳真：(853) 2859 6802

電郵：info@io.gov.mo



ISO 9001:2008  
FM 70108



ISO 14001:2004  
EMS 544870



ISO/IEC 27001:2013  
IS 565110