

書面質詢

土地工務運輸局的職能涉及土地管理及使用、城市規劃、基礎建設及與多項市民息息相關的基本服務。其服務水平和工作效率高低直接影響城市發展和市民生活的方方面面。早前善豐花園、利昌大廈事件發生之前，其業主會就曾多次向該局投訴，惜從未得到及時解決。以至形成影響重大的事件，其責任與重建問題至今未有定案。而富群樓等其他大廈或裂或斜，儘管情況均已十分嚴重，卻仍未得到工務局的有效回應。樓宇滲漏水處理、裝修工程審批、技術員註冊等各項工作均存在同樣的問題，不少相關投訴亦反映工務局長以個案不列入優先處理為由一拖數年，以至於居民多年疲於奔走。

土地工務運輸局的官方統計資料¹顯示，2010年其接收投訴4260宗，2011年及2012年略為減少，分別為3038及2800宗，但2013年該局接收投訴量飆升，僅前三個季度就已有4138宗投訴，且每季度遞增800宗左右。與此同時，對比該局2012年度服務承諾達標率²與質量指標之間的差距可知，其土地租賃批給、技術員（都市建築）註冊及續期、技術員（燃氣）註冊、建築文件、街道準線圖及簡單裝修工程等多項重要服務的承諾達標率均未實現，其中技術員（都市建築）註冊及續期達標率更是低至65%與50%。土地工務運輸局對投訴的個案情況以及這些整體統計數據有所掌握，但狀況卻從未改善，反而呈現出惡化的趨勢，情況令人擔憂。

為此，本人提出如下質詢：

一、針對今年飆升的投訴量，政府有無進行具體分析並檢討原因？是否與服務承諾的達標率多項不符合質量指標有關？當局將採取哪些措施加以改進？

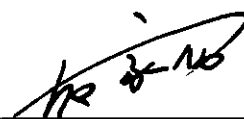
¹參見：土地工務運輸局2010年至2013年《接收建議、投訴及異議個案分類統計》

²參見：土地工務運輸局2012年服務承諾的履行情況

二、根據統計資料可知投訴類別最多的是屋宇，超越了過去幾年投訴率最高的工程類別，當局對此有何解釋？

三、當局每年都在強調要優化內部工作流程，但投訴量卻常年居高不下，其實際成效如何？針對投訴量飆升和部份服務達標率較低的情況，會否將考慮將其納入績效評審範圍？

澳門特別行政區立法議員



施家倫

二〇一三年十一月六日