



## 關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2013 年 11 月 7 日第 71/E47/V/GPAL/2013 號公函轉來施家倫議員於 2013 年 11 月 6 日提出，行政長官辦公室於 2013 年 11 月 8 日收到之書面質詢，回覆如下：

土地工務運輸局一直重視市民提出的各類建議及投訴個案，並將收到的個案按不同類別及狀態進行跟進處理。隨着近年社會經濟快速發展，市民對自身權益及政府事務日益關注，公共部門為公眾提供更方便、更具效率的意見接收和回應服務是大勢所趨；為此，土地工務運輸局在過去基礎上設立了“工務局服務中心”，於去年初正式投入運作，以便統一處理市民的查詢、意見、建議及投訴等，並強化有關回應機制，務求逐步改善服務質素。

因應公共評審委員會對公共部門整體服務承諾工作的建議，在工務局服務中心正式成立後，系統更改了接收數據的統計方式，由過往的“年度單季”改以“年度累計”的顯示模式。前者是以每一季為統計單位，以 2011 年投訴個案為例，分別為第一季 674 宗、第二季 843 宗、第三季 939 宗及第四季 582 宗，總數為 3,038 宗；後者則是以各季度累進相加的模式處理，以 2013 年投訴個案為例，第一季為 602 宗，第二季累計為 1,409 宗（即第一季 602 宗加上第二季新增 807 宗），第三季累計為 2,172 宗（即 1,409 宗加上第三季新增的 763 宗）【見表一】。而在土地工務運輸局網站公佈的有關統計資料，已在季度下註明統計日期，以方便公眾知悉。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
土地工務運輸局  
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

表一：投訴統計表

	以年度單季模式顯示 (宗)			以年度累計模式顯示 (宗)
	2010年	2011年	2012年	2013年
第一季	1,071	674	491	602
第二季	1,194	943	640	1,409
第三季	1,088	839	903	2,172
第四季	907	582	766	—
總計	4,260	3,038	2,800	2,172

上述統計數字反映了土地工務運輸局接收的投訴個案總數，當中佔大多數是有關樓宇及工程（包括非法工程）方面，主要涉及居民對殘危樓宇、嘈音衛生問題、房地產不當使用、非法工程、非法佔用政府土地及工程不良影響等的投訴，要求本局作出跟進及處理。

針對投訴量較多的非法工程，由本局及政府多個部門組成的“非法工程跨部門常設拆遷組”於2010年成立，以實質行動打擊僭建；此外，於2012年，推出了《樓宇防盜及安全設施指引》，有助市民先知法後守法，從源頭上減少新增僭建物數量；2013年3月，又推出了《非法工程拆卸指引》，配合房屋局的“僭建物自願清拆計劃”，進一步提升市民自願清拆僭建物的意願，自願清拆僭建物的申請有明顯增加，反映打擊僭建的措施漸見成效。除非法工程外，針對殘危樓宇及非法佔用土地等投訴，亦提升了處理能力。



澳門特別行政區政府  
 Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
 土地工務運輸局  
 Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

根據統計資料顯示，本局接獲有關樓宇及工程的新增投訴個案，2010年至2013年第三季分別為4,159宗、2,890宗、2,565宗及1,983宗，數字呈逐年下降趨勢，顯示一系列措施已取得一定成效；另一方面，數字亦反映了市民普遍守法意識加強。本局會持續加強各項工作，亦歡迎市民繼續透過不同渠道向本局反映意見。

在服務承諾方面，根據資料顯示，本局於2012年度對外認可的服務承諾指標合共21項，整體的達標率為71.4%。而當中未達標包括“土地租賃批給”、“技術員註冊(都市建築)”、“技術員註冊續期(都市建築)”、“技術員註冊(燃氣)”、“建築文件”、“正式街道準線圖”，以及“非家居更改、保養及維修工程通知”【見表二】。

表二：2012年度未達標項目的狀況

		承諾達標率	2012年 實際達標率
土地租賃批給		90%	81.1%
技術員註冊 (都市建築)	1月及2月15個工 作天內完成審批	80%	98.2%
	其他月份10個工 作天完成審批		65%
技術員註冊續期 (都市建築)	1月及2月15個工 作天內完成審批	90%	100%
	其他月份10個工 作天完成審批		50%



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
土地工務運輸局  
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

技術員註冊(燃氣)	80%	55.6%
建築文件	90%	83.2%
正式街道準線圖	90%	73.9%
非家居更改、保養及維修工程通知	80%	73.9%

針對各項未達指標服務項目，本局已作出研究跟進，積極尋求妥善、有效的方式提高工作效率。以土地租賃批給為例，主要審批時間涉及諮詢多個政府部門的程序，往來需時，經過優化後，2013年第1季至第3季的達標率已分別提升為96.1%、100%和91.67%。個別服務承諾未達標項目，則須進一步檢視與梳理，如發出“正式街道準線圖”項目，除須諮詢權限部門在技術層面的專業意見外，不同個案亦有特定考量，設定回覆期限存在一定困難。

而針對“技術員註冊（都市建築）”的統計，設置了兩個服務承諾日期，包括“1月及2月15個工作天內完成審批”及“其他月份10個工作天完成審批”，以2012年為例，達標率分別為98.2%及65%，雖有不同達標率，但同屬於一個服務承諾項目，若按全年374宗個案有93宗未達標（主要涉及分析及重新審核申請人提交的學歷等資格文件需時致延誤）來統計，則平均達標率應為75%。

此外，根據《都市建築總章程》第十條第二款規定，技術員註冊續期（都市建築）申請為每年1月份提出，但為了方便系統統計，“技術員註冊（都市建築）續期”項目也同時設置了“1月及2月15個工作天內完成審批”及“其他月份10個工作天完成審批”兩個承諾日期。2012年技術員註冊續期全年申請總數為797宗，於



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
土地工務運輸局  
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

服務承諾期限內已完成 795 宗申請，有 2 宗續期申請延至 2 月份之後才能完成，系統將該 2 宗個案納入“其他月份 10 個工作天完成審批”來統計，當中又有一名申請者提交書面通知取消續期申請致個案毋須審批，故出現了達標率只有 50% 的情況。若將兩個承諾日期合併統計，事實上有關服務承諾項目去年僅有 1 宗未能達標，按全年比對數值計算達標率應為 99.9%。

一直以來，土地工務運輸局十分關注部門的持續優化，今後會繼續定期對各項服務的執行狀況進行內部監察，以了解服務承諾的實效，每年進行領導主管的總結檢討，針對成效不彰的服務共同研究改善方案。各實務部門亦因應不同的項目推出相關指引及優化措施，為業界組織項目說明會，逐步完善工作。為了推進達標率，本局會繼續從行政優化着手，強化工作流程系統及文件管理系統，按緩急次序處理個案，務求在監管中提升執行效率，亦將檢視現時之數據統計及顯示方式，進行必要之優化、改良及合併，以便公眾有更清晰的認知及掌握。

土地工務運輸局局長

賈利安

二零一四年一月十三日