

澳門基金會 接收建議、投訴和異議之概況

| 類別 | 建議 | | | | 投訴 | | | | 異議 | | | |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| 人員 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 器材及設施 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 環境 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 4 | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| 其他 | 21 | 10 | 6 | 6 | 1 | 16 | 6 | 2 | 24 | 17 | 13 | 17 |
| 合計 | 25 | 10 | 7 | 11 | 2 | 16 | 7 | 4 | 25 | 17 | 14 | 23 |

**根據二月二日第 5/98/M 號法令第二十一條第三款規定：對載有身分資料及地址之個人之投訴及異議，應迅速答覆；在任何情況下，該答覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算四十五日之期限。

處理的結果概況

本會於 2016 年接收的投訴主要是涉及資助的程序手續及操作範疇。而本會已採取了以下的改善措施：

1. 進一步規範資助申請的申報、程序及評審標準；
2. 完善對受資助者及受資助項目的監管工作；
3. 舉辦工作坊，與申請者進行討論及交流；
4. 加強對受資助項目的宣傳，供外界了解澳門基金會，樹立良好的機構形象。