

服務承諾 Carta de Qualidade

項目 Serviços / Âmbito	承諾 Compromissos	預設 達標率 Taxa de objectivo a atingir	執行情況 Implementação			
			10/2007 09/2008	10/2008 09/2009	10/2009 09/2010	
報案處理 Tratamento de denúncia						
報案及緊急行動中心 Núcleo de Denúncias e Intervenção	親身到報案及緊急行動中心報案 Apresentação de denúncias por deslocação pessoal ao Núcleo de Denúncias e Intervenção	報案及緊急行動中心偵查人員 即時 發出 檢舉憑據 Uma guia de denúncia é emitida imediatamente pelo pessoal do Núcleo de Denúncias e Intervenção.	100%	100%	100%	100%
刑事調查廳 Departamento de Investigação Criminal	申請《報案證明書》* Pedidos de uma Certidão de Denúncia*	填妥表格及收齊所需文件後 10個工作天 內發出 A Certidão de Denúncia será emitida no prazo de 10 dias úteis após a sua formalização no respectivo boletim e a entrega dos documentos necessários.	100%	100%	100%	100%
接待及投訴中心 Núcleo de Atendimento e Reclamações	查詢與自身有關的案件調查階段 (並非內容或過程) 1. 調查中 或 2. 已移交檢察院 Consultas sobre a situação (nem conteúdo nem procedimento detalhado) dos processos aos quais estejam ligados 1. em fase de investigação ou 2. já remetidos ao Ministério Público	填妥表格後 2個工作天 內回覆 1. 當事人須帶備身份證明文件確認身份 2. 如授權代理，則代理人須攜同授權書 Os pedidos serão atendidos no prazo de 2 dias úteis após a sua formalização no respectivo boletim. 1. Deve ser munido o interessado com os documentos de identificação; 2. Ou deve ser munido o procurador com a respectiva procuração.	100%	100%	100%	100%
申請舉辦講座 Pedidos de realização de palestras						
關注少年組 Núcleo de Acompanhamento de Menores	法律及警務知識講座 Pedidos de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial	收到申請後 2個工作天 內回覆 Os pedidos serão respondidos no prazo de 2 dias úteis .	100%	98%	100%	100%
<p>* - 報案人或利害關係人向本局報案及錄取口供後，如有需要，可以申請由刑事調查廳發出之《報案證明書》。</p> <p>- 辦公時間可向①總部行政輔助中心或②路氹分局行政輔助中心或③博彩及經濟罪案調查廳值日室申請；</p> <p>- 非辦公時間則可向①總部報案及緊急行動中心或②路氹分局報案及緊急行動中心提出申請。</p> <p>申請詳情可參閱本局網頁www.pj.gov.mo或致電本局行政輔助中心(電話：8800 1367)查詢</p> <p>* Após a denúncia e a prestação de prova a esta Polícia, o denunciante ou o interessado, em caso de necessidade, pode ainda requerer uma "Certidão de Denúncia" emitida pelo Departamento de Investigação Criminal.</p> <p>O pedido pode ser feito dos modos seguintes:</p> <p>- ao Núcleo de Apoio Administrativo da Sede em Macau ou da Delegação do Cotai, ou ao Piquete do Departamento de Investigação de Crimes Relacionados com o Jogo e Económicos, durante as horas de expediente;</p> <p>- aos quaisquer Núcleo de Denúncias e Intervenção da Sede em Macau ou da Delegação do Cotai, fora das horas de expediente.</p> <p>Pode consultar o Núcleo de Apoio Administrativo (Tel: 8800 1367) ou a nossa rede www.pj.gov.mo</p> <p>- 市民對本局工作或人員有任何意見、投訴，或有犯罪訊息提供，可與接待及投訴中心聯繫；</p> <p>- 市民有任何查詢或建議，可與警民關係研究組聯繫；</p> <p>- 上述兩個工作單位會以保密方式即日直接交由局長處理[#]，並於10個工作天內作初步回覆。</p> <p>[#] 按《刑事訴訟法典》及《行政程序法典》規定處理</p> <p>- Se quiser apresentar quaisquer opiniões ou queixas sobre o funcionamento ou pessoal desta Polícia, ou quiser fornecer informações relacionadas com o crime, pode contactar com o Núcleo de Atendimento e Reclamações;</p> <p>- Se quiser fazer consultas ou apresentar sugestões a esta Polícia, pode contactar com o Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População;</p> <p>- Todas as informações apresentadas a estas subunidades são redirigidas no mesmo dia, de forma directa e confidencial, ao Director desta Polícia para respectivo tratamento[#], será dada resposta preliminar no prazo de 10 dias úteis.</p> <p>[#] Tratadas ao abrigo das disposições do Código de Processo Penal, e do Código de Procedimento Administrativo</p>						