

對本校服務所提出的建議、投訴及異議報表 (2024年1月至12月)				
性質	建議	投訴	異議	小計
人員服務	--	--	--	0
環境及配套設施	--	--	--	0
程序手續	--	--	--	0
服務資訊	--	--	--	0
服務保證	--	--	--	0
電子服務	--	--	--	0
績效信息	--	--	--	0
服務整合	--	--	--	0
其他	--	2	--	2
合計	0	2	0	2
處理結果	<p>1)本年3月，本校收到1宗關於投訴保安學員之轉介個案，已即時作出跟進並已於指定時間作出回覆，現已歸檔處理。</p> <p>2)本年8月，本校收到市民透過電郵作出之1宗具名投訴個案，涉及1名在校修讀第19屆警官/消防官/關務官/獄警警官培訓課程的學員，本校對此已開展紀律程序。於2024年12月5日，本校校長就有關投訴個案作出批示決定，被投訴人被科處20日褫奪豁免權的處分。</p>			
綜合分析	本校於本年3月及8月分別收到2宗關於投訴個案，已即時對有關個案作出跟進處理。			

Relatório sobre sugestões, queixas e reclamações aos serviços prestados pela ESFSM (Janeiro e Dezembro de 2024)				
Natureza	Sugestões	Queixas	Reclamações	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	--	--	--	0
Ambiente e Instalações Complementares	--	--	--	0
Procedimentos e formalidades	--	--	--	0
Informações dos serviços	--	--	--	0
Garantias do serviço	--	--	--	0
Serviços electrónicos	--	--	--	0
Informações sobre o desempenho	--	--	--	0
Integração de serviços	--	--	--	0
Outros	--	2	--	2
Total	0	2	0	2
Resultados dos casos tratados	<p>1) Em Março deste ano, a escola recebeu uma queixa contra um instruendo encaminhada, já entrou em contacto imediatamente e dou resposta dentro do prazo definido, seguidamente, foi arquivado o mesmo caso.</p> <p>2) Em Agosto deste ano, a escola recebeu, através do e-mail, uma queixa identificada por um cidadão, em que envolve um aluno que se encontra a frequentar o 19º Curso de Formação de Oficiais ministrado nesta escola e a escola já instuarou um processo disciplinar contra o mesmo aluno. No dia 5 de Dezembro de 2024, o director da escola proferiu um despacho sobre a queixa apresentada, em que decidiu a aplicação ao suspeito de uma pena de 20 dias de privação de dispensas.</p>			
Análise geral	A escola recebeu, respectivamente, duas queixas em Março e em Agosto, e foram tomadas imediatamente medidas de acompanhamento para as respectivas queixas.			