

政府資訊中心

2019 年統計報告

1. 整體服務

1.1. 各服務途徑服務的人次統計

服務途徑		接待數量 (人次)		百分比	
接待櫃檯			5668		16.41%
書面 (信函、郵柬、電郵、傳真)		---	1588		4.60%
電話	與接待員通話	24124	27281	88.43%	78.99%
	電話錄音留言	133		0.49%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	3024		11.08%	
總計		27281	34537	100.00%	100.00%

1.2. 處理事項統計

	查詢政府 資訊	政府部門投訴和建 議轉介服務	其他	總計
服務數量	28696	1662	2070	32428
百分比	88.49%	5.13%	6.38%	100.00%

1.3. 與去年 (2018 年) 服務人次及處理事項的比較

		2018 年	2019 年	變動 數量	變動率
服務 途徑	接待櫃檯	6047	5668	-379	-6.27%
	書面	1475	1588	+113	+7.66%
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	28194*	27281	-913	-3.24%
	接待總數	35716	34537	-1179	-3.30%
工作 處理 事項 **	查詢政府資訊服務	28466	28696	+230	+0.81%
	政府部門投訴和 建議轉介服務	1792	1662	-130	-7.25%
	其他	2922	2070	-852	-29.16%
	總數	33180	32428	-752	-2.27%

*2018 年政府部門聯絡資料語音查詢服務數據應為 3102，此數據已作相關修正。

**電話系統內的自助服務不計算在內。

1.4. 與去年（2018年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務承諾指標	2018年	2019年	預期達標率	變動率
查詢政府手續	30秒內有接待員接聽市民在辦公時間內之電話查詢	98.85%	99.61%	85.00%	+0.76%
	2個工作天內以電話回覆市民在非辦公時間透過電話留言作出之查詢	100.00%	100.00%	98.00%	---
	4個工作天內以書面回覆市民在非辦公時間透過電話留言作出的諮詢*	100.00%	100.00%		---
	2個工作天內以電話回覆市民在辦公時間透過電話留言作出之查詢	100.00%	100.00%		---
	4個工作天內以書面回覆市民在辦公時間透過電話留言作出的諮詢*	---	---		---**
	2個工作天內以電話回覆市民以信函、傳真或電郵作出之查詢	100.00%	100.00%		---
	4個工作天內以書面回覆市民以信函、傳真或電郵作出之查詢*	100.00%	100.00%		---
政府部門投訴和建議的轉介處理	正式立案日起計6個工作天內協助市民向具權限部門轉介問題	100.00%	100.00%		98.00%
	3個工作天內以電話將專責部門的答覆轉達予市民***	100.00%	100.00%	---	
	6個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民***	100.00%	100.00%	---	

*對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長3個工作天。
 **無該類回覆要求之個案，故無達標率。
 ***如要求把專責部門的回覆翻譯為另一種官方語言或英語者，承諾時間會延長5個工作天。

1.5. 滿意度調查結果 - 政府部門投訴和建議轉介服務

序	量度指標	滿意度平均數	標準差
1	服務聯絡途徑種類	4.571	0.507
2	工作人員的服務態度	4.81	0.402
3	個案轉介效率	4.381	0.498
4	跟進個案工作	4.571	0.507
5	整體服務水平	4.667	0.483

2. 查詢政府資訊

2.1. 首十位最多人查詢的事項

序	部門	事項	查詢次數*
1	行政公職局	綜合能力評估開考	2680
2	行政公職局	澳門公共服務一戶通	2404
3	法務局	法律查詢（法務局）	1531
4	財政局	營業稅	1488
5	身份證明局	居民身份證	1092
6	法務局 （公證署）	公司(法人商業企業主)設立及 登記一站式服務	771
7	行政公職局	公職法律制度的解釋及支援服務	616
8	法務局	繕立公證書	558
9	第一審法院	第一審法院(TPI)	544
10	社會工作局	敬老金	533

*中心處理的 28,696 項諮詢請求共涉及 1,299 項公共服務和行政手續資訊，資訊查詢總數累計為 48,094 次。

2.2. 首十位最多人查詢的部門

序	部門	查詢次數*
1	法務局（包括公證署及各登記局）	9962
2	行政公職局	8313
3	財政局	3832
4	市政署	2956
5	身份證明局	2751
6	社會保障基金	2355
7	社會工作局	2333
8	治安警察局	1858
9	衛生局	1623
10	教育暨青年局	1487

*中心處理的 28,696 項諮詢請求共涉及 1,299 項公共服務和行政手續資訊，資訊查詢總數累計為 48,094 次。

3. 政府部門投訴和建議轉介服務

3.1. 轉介的個案類型及問題性質統計

個案類型*	個案總數	投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	綜合**	
							涉及投訴	不涉及投訴
新開	1412	669	305	99	15	0	298	26
重開	214	106	20	18	2	0	64	4
跟進	36	15	5	6	0	0	9	0
總計	1662	790	330	123	17	0	371	30

* 個案類型包括：

- 新開 - 首次就市民提出的問題意見開立個案轉介予專責部門跟進處理。
- 重開 - 新開的個案獲專責部門回覆後，市民再次就同一問題意見作出反映而將相關個案重開處理。
- 跟進 - 轉介的個案未獲專責部門回覆時，市民就相關問題意見作出補充或提供其他資料，又或要求而進行跟進的個案。

** 同一個案內多於一種性質的個案。

3.2. 專責部門獲轉介的個案數量及其性質分佈（依個案數量多寡排序）

序	部門	個案數量	佔總個案數量 %	個案性質							
				投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	其他	綜合	
				涉及投訴	不涉及投訴						
1	市政署	478	28.76%	275	75	22	0	0	0	102	4
2	交通事務局	333	20.04%	119	109	19	1	1	0	82	2
3	治安警察局	289	17.39%	192	34	9	8	0	0	42	4
4	土地工務運輸局	277	16.67%	179	50	17	0	0	0	29	2
5	衛生局	187	11.25%	111	32	9	1	0	0	29	5
6	環境保護局	170	10.23%	120	22	6	0	0	0	20	2
7	教育暨青年局	98	5.90%	62	21	8	0	0	0	7	0
8	房屋局	89	5.35%	49	14	9	1	0	0	15	1
9	行政公職局	84	5.05%	7	26	48	0	0	0	0	3
10	法務局	78	4.69%	21	41	4	2	0	0	10	0
11	消防局	65	3.91%	51	5	2	0	0	0	6	1
12	體育局	62	3.73%	33	13	4	0	0	0	10	2
13	郵電局	56	3.37%	23	21	0	0	0	0	12	0
14	文化局	53	3.19%	20	16	5	1	0	0	9	2
15	旅遊局	37	2.23%	17	15	2	0	0	0	3	0

序	部門	個案數量	佔總個案數量 %	個案性質							
				投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	其他	綜合	
										涉及投訴	不涉及投訴
16	海事及水務局	35	2.11%	11	16	0	1	0	0	7	0
17	建設發展辦公室	34	2.05%	14	14	6	0	0	0	0	0
18	財政局	34	2.05%	13	13	5	0	0	0	2	1
19	澳門電力股份有限公司	34	2.05%	17	11	0	0	0	0	6	0
20	樓宇滲漏水聯合處理中心	34	2.05%	34	0	0	0	0	0	0	0
21	經濟局	31	1.87%	22	2	3	0	0	0	3	1
22	社會工作局	30	1.81%	3	20	3	1	0	0	3	0
23	社會保障基金	27	1.62%	5	15	1	0	0	0	6	0
24	勞工事務局	25	1.50%	9	12	2	0	0	0	2	0
25	澳門保安部隊事務局	23	1.38%	6	11	0	1	0	0	5	0
26	身份證明局	22	1.32%	7	8	2	2	0	0	3	0
27	澳門金融管理局	21	1.26%	7	5	5	0	0	0	3	1
28	中華人民共和國 澳門特別行政區海關	15	0.90%	7	3	1	0	0	0	3	1
29	司法警察局	13	0.78%	4	7	1	1	0	0	0	0
30	能源業發展辦公室	13	0.78%	5	6	0	0	0	0	2	0
31	博彩監察協調局	12	0.72%	4	5	1	0	0	0	2	0
32	運輸基建辦公室*	10	0.60%	2	5	2	0	0	0	1	0
33	澳門自來水股份有限公司	10	0.60%	6	2	0	0	0	0	2	0
34	高等教育局	8	0.48%	2	6	0	0	0	0	0	0
35	澳門理工學院	8	0.48%	8	0	0	0	0	0	0	0
36	個人資料保護辦公室	7	0.42%	3	1	2	0	0	0	1	0
37	退休基金會	7	0.42%	1	5	1	0	0	0	0	0
38	警察總局	7	0.42%	1	4	1	1	0	0	0	0
39	澳門輕軌股份有限公司	7	0.42%	3	2	2	0	0	0	0	0
40	地球物理暨氣象局	7	0.42%	4	1	1	0	0	0	0	1
41	澳門大學	6	0.36%	6	0	0	0	0	0	0	0
42	市政署市政諮詢委員會	5	0.30%	0	1	0	0	0	0	4	0
43	民航局	5	0.30%	2	2	0	0	0	0	1	0
44	都市更新委員會	5	0.30%	0	5	0	0	0	0	0	0
45	司法援助委員會	4	0.24%	1	0	1	0	0	0	2	0
46	澳門貿易投資促進局	4	0.24%	1	1	1	0	0	0	1	0
47	印務局	3	0.18%	2	1	0	0	0	0	0	0
48	旅遊學院	3	0.18%	3	0	0	0	0	0	0	0

序	部門	個案數量	佔總個案數量 %	個案性質							
				投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	其他	綜合	
										涉及投訴	不涉及投訴
49	澳門特別行政區 保安部隊及保安部門紀律 監察委員會	2	0.12%	1	0	0	1	0	0	0	0
50	政策研究和區域發展局	2	0.12%	0	2	0	0	0	0	0	0
51	澳門基金會	2	0.12%	2	0	0	0	0	0	0	0
52	新聞局	2	0.12%	0	2	0	0	0	0	0	0
53	社區服務諮詢委員會	2	0.12%	0	0	0	0	0	0	2	0
54	中區社區服務諮詢委員會	2	0.12%	0	0	0	0	0	0	2	0
55	消費者委員會	2	0.12%	0	1	1	0	0	0	0	0
56	統計暨普查局	2	0.12%	0	1	0	0	0	0	0	1
57	懲教管理局	2	0.12%	0	2	0	0	0	0	0	0
58	交通諮詢委員會	2	0.12%	0	1	0	0	0	0	1	0
59	交通高等委員會	2	0.12%	0	0	0	0	0	0	2	0
60	政府總部輔助部門	1	0.06%	1	0	0	0	0	0	0	0
61	離島區社區服務諮詢委員會	1	0.06%	0	1	0	0	0	0	0	0
62	社會協調常設委員會	1	0.06%	0	1	0	0	0	0	0	0

*運輸基建辦公室已於 2019 年 10 月 1 日起被撤銷。

3.3. 各類性質個案的回覆情況 - 截至 2020 年 3 月 31 日

個案性質		30 日內回覆	超過 30 日 回覆	未回覆- 至截數日寄出 已超過 30 日	小計
投訴		936	498	76	1510
建議		281	155	259	695
諮詢		144	62	5	211
感謝/表揚		1	1	20	22
取消案卷		0	0	1	1
綜合	涉及投訴	235	171	37	443
	不涉及投訴	18	13	3	34
其他		0	0	0	0
寄出公函總數		1615	900	401	2916
所佔百分比		55.38%	30.86%	13.75%	100.00%

3.4. 專責部門回覆個案公函統計列表 -截至 2020 年 3 月 31 日

(依個案數量多寡排序)

序號	處理部門	個案數量	中心寄出公函數(#)	30 日內回覆		超過 30 日回覆		未回覆-至截數日寄出已超過 30 日	
				數量	佔(#)%	數量	佔(#)%	數量	佔(#)%
1	市政署	478	483	362	74.95%	121	25.05%	0	0.00%
2	交通事務局	333	338	84	24.85%	190	56.21%	64	18.93%
3	治安警察局	289	289	82	28.37%	115	39.79%	92	31.83%
4	土地工務運輸局	277	286	140	48.95%	133	46.50%	13	4.55%
5	衛生局	187	187	56	29.95%	121	64.71%	10	5.35%
6	環境保護局	170	170	158	92.94%	12	7.06%	0	0.00%
7	教育暨青年局	98	98	55	56.12%	30	30.61%	13	13.27%
8	房屋局	89	89	70	78.65%	16	17.98%	3	3.37%
9	行政公職局	84	88	56	63.64%	15	17.05%	17	19.32%
10	法務局	78	78	23	29.49%	12	15.38%	43	55.13%
11	消防局	65	67	66	98.51%	0	0.00%	1	1.49%
12	體育局	62	62	42	67.74%	18	29.03%	2	3.23%
13	郵電局	56	56	32	57.14%	12	21.43%	12	21.43%
14	文化局	53	53	34	64.15%	18	33.96%	1	1.89%
15	旅遊局	37	37	14	37.84%	17	45.95%	6	16.22%
16	海事及水務局	35	35	24	68.57%	7	20.00%	4	11.43%
17	建設發展辦公室	34	35	20	57.14%	2	5.71%	13	37.14%
18	財政局	34	34	27	79.41%	7	20.59%	0	0.00%
19	澳門電力股份有限公司	34	34	22	64.71%	7	20.59%	5	14.71%
20	樓宇滲漏水聯合處理中心	34	34	31	91.18%	3	8.82%	0	0.00%
21	經濟局	31	31	27	87.10%	3	9.68%	1	3.23%
22	社會工作局	30	30	1	3.33%	9	30.00%	20	66.67%
23	社會保障基金	27	27	23	85.19%	2	7.41%	2	7.41%
24	勞工事務局	25	25	10	40.00%	3	12.00%	12	48.00%
25	澳門保安部隊事務局	23	23	19	82.61%	0	0.00%	4	17.39%
26	身份證明局	22	22	12	54.55%	8	36.36%	2	9.09%
27	澳門金融管理局	21	21	13	61.90%	2	9.52%	6	28.57%
28	中華人民共和國澳門特別行政區海關	15	15	8	53.33%	5	33.33%	2	13.33%
29	司法警察局	13	13	10	76.92%	1	7.69%	2	15.38%
30	能源業發展辦公室	13	13	6	46.15%	2	15.38%	5	38.46%
31	博彩監察協調局	12	12	4	33.33%	0	0.00%	8	66.67%

序號	處理部門	個案數量	中心寄出公函數(#)	30日內回覆		超過30日回覆		未回覆-至截數日寄出已超過30日	
				數量	佔(#)%	數量	佔(#)%	數量	佔(#)%
32	運輸基建辦公室*	10	10	6	60.00%	0	0.00%	4	40.00%
33	澳門自來水股份有限公司	10	10	9	90.00%	0	0.00%	1	10.00%
34	高等教育局	8	8	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
35	澳門理工學院	8	8	5	62.50%	3	37.50%	0	0.00%
36	個人資料保護辦公室	7	7	6	85.71%	0	0.00%	1	14.29%
37	退休基金會	7	7	1	14.29%	2	28.57%	4	57.14%
38	警察總局	7	7	6	85.71%	0	0.00%	1	14.29%
39	澳門輕軌股份有限公司	7	7	3	42.86%	0	0.00%	4	57.14%
40	地球物理暨氣象局	7	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
41	澳門大學	6	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
42	市政署市政諮詢委員會	5	5	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
43	民航局	5	5	4	80.00%	0	0.00%	1	20.00%
44	都市更新委員會	5	5	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
45	司法援助委員會	4	4	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%
46	澳門貿易投資促進局	4	4	3	75.00%	0	0.00%	1	25.00%
47	印務局	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
48	旅遊學院	3	3	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%
49	政策研究和區域發展局	2	2	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%
50	澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會	2	2	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%
51	澳門基金會	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
52	新聞局	2	2	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%
53	社區服務諮詢委員會	2	2	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%
54	中區社區服務諮詢委員會	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
55	消費者委員會	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
56	統計暨普查局	2	2	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%
57	懲教管理局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
58	交通諮詢委員會	2	2	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%
59	交通高等委員會	2	2	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%
60	政府總部輔助部門	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
61	離島區社區服務諮詢委員會	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%
62	社會協調常設委員會	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%

*運輸基建辦公室已於2019年10月1日起被撤銷。

3.5. 首六位最多人反映的問題類別的個案統計和個案性質分佈

序	問題類別	個案數量	佔處理 個案 總數 %	個案性質分佈					
				投訴	建議	諮詢	感謝/ 表揚	取消 案卷	其他
1	公共行政	762	45.85%	547	428	256	33	0	1
2	社會設施	281	16.91%	276	271	46	1	0	0
3	交通	253	15.22%	299	177	30	0	1	0
4	公共衛生	223	13.42%	382	71	24	4	0	0
5	環境污染	153	9.21%	291	19	5	0	0	0
6	工程	120	7.22%	156	7	15	0	0	0