

# 政府資訊中心

## 2022 年統計報告

### 1. 整體服務

#### 1.1. 服務途徑統計

| 服務途徑                 |                    | 接待數量<br>(人次) |       | 百分比     |         |
|----------------------|--------------------|--------------|-------|---------|---------|
| 接待櫃檯                 |                    |              | 12863 |         | 21.47%  |
| 書面 (信函、郵柬、電郵、傳真)     |                    | ---          | 3342  | ---     | 5.58%   |
| 一戶通 APP <sup>1</sup> |                    |              | 2704  |         | 4.51%   |
| 電話                   | 與接待員通話             | 33015        | 40997 | 80.53%  | 68.44%  |
|                      | 電話錄音留言             | 818          |       | 2.00%   |         |
|                      | 政府部門聯絡資料<br>語音查詢服務 | 7155         |       | 17.45%  |         |
|                      | 選舉熱線               | 9            |       | 0.02%   |         |
|                      | 選舉留言               | 0            |       | 0.00%   |         |
| 總計                   |                    | 40997        | 59906 | 100.00% | 100.00% |

<sup>1</sup>自 2022 年 4 月 11 日起新增的服務途徑。

#### 1.2. 服務項目統計

| 服務項目 | 查詢政府<br>資訊 | 政府部門投訴和<br>建議轉介服務 | 其他    | 總計    |
|------|------------|-------------------|-------|-------|
| 服務數量 | 37274      | 3105              | 3560  | 43939 |
| 百分比  | 84.83%     | 7.07%             | 8.10% | 100%  |

#### 1.3. 與去年 (2021 年) 服務途徑及服務項目的比較

| 服務途徑及項目           |                                  | 2021 年       | 2022 年       | 變動數量         | 變動率           |
|-------------------|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 服務途徑              | 接待櫃檯                             | 12550        | 12863        | +313         | +2.49%        |
|                   | 書面                               | 2558         | 3342         | +784         | +30.65%       |
|                   | 一戶通 APP <sup>1</sup>             | ---          | 2704         | ---          | ---           |
|                   | 電話及互動式語音回應系統<br>(8866 8866 電話熱線) | 43129        | 40997        | -2132        | -4.94%        |
|                   | <b>接待總數</b>                      | <b>58237</b> | <b>59906</b> | <b>+1669</b> | <b>+2.87%</b> |
| 服務項目 <sup>2</sup> | 查詢政府資訊服務                         | 41399        | 37274        | -4125        | -9.96%        |
|                   | 政府部門投訴和<br>建議轉介服務                | 2191         | 3105         | +914         | +41.72%       |

| 服務途徑及項目           |           | 2021 年       | 2022 年       | 變動數量         | 變動率           |
|-------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 服務項目 <sup>2</sup> | 其他        | 2687         | 3560         | +873         | +32.49%       |
|                   | <b>總數</b> | <b>46277</b> | <b>43939</b> | <b>-2338</b> | <b>-5.05%</b> |

<sup>1</sup>自 2022 年 4 月 11 日起新增的服務途徑。  
<sup>2</sup>電話系統內的自助服務不計算在內。

#### 1.4. 與去年（2021 年）服務承諾執行情況的比較

| 服務項目           | 服務質量指標   | 2021 年           | 2022 年           | 預設達標率  | 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                       | 82.26%           | 88.24%           | 90.00% | +5.98%           |
|                | 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 <sup>1</sup>   | 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 <sup>1,4</sup> | --- <sup>5</sup> | 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 <sup>1</sup>    | 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 <sup>1,4</sup>  | 100.00%          | --- <sup>5</sup> |        | --- <sup>8</sup> |
|                | 2 個工作天內以電話回覆市民透過電話留言作出的查詢 <sup>2</sup>         | ---              | 99.37%           |        | ---              |
|                | 4 個工作天內以書面回覆市民透過電話留言作出的查詢 <sup>2,4</sup>       | ---              | 100.00%          |        | ---              |
|                | 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%          | 99.43%           |        | -0.57%           |
|                | 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 <sup>4</sup>      | 99.68%           | 98.66%           |        | -1.02%           |
|                | 4 個工作天內回覆市民透過一戶通作出的查詢 <sup>3,4</sup>           | ---              | 99.24%           |        | ---              |
| 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%          | 99.29%           |        | 98.00%           |
|                | 3 個工作天內以電話將專責部門的答覆轉達予市民 <sup>6</sup>           | 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 <sup>6</sup>           | 99.92%           | 99.61%           | -0.31% |                  |

<sup>1</sup>該服務指標於 2022 年 9 月 1 日起取消。

<sup>2</sup>該服務指標於 2022 年 9 月 1 日起生效。

<sup>3</sup>該服務指標於 2022 年 4 月 11 日起生效。

<sup>4</sup>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。

<sup>5</sup>該年度沒有該類回覆要求之個案，故無達標率。

<sup>6</sup>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。

<sup>7</sup>屬 2022 年新增服務指標，故無變動率。

<sup>8</sup>2022 年無該類回覆要求之個案，故無變動率。

### 1.5. 滿意度調查結果

| 序 | 事項        | 滿意度平均數 | 百分比 <sup>1</sup> |
|---|-----------|--------|------------------|
| 1 | 整體服務滿意度   | 4.140  | 82.80%           |
| 2 | 個案轉介服務滿意度 | 4.413  | 88.27%           |
| 3 | 即時服務滿意度   | 4.703  | 94.06%           |

<sup>1</sup>百分比計算方式：（該項目之滿意度平均數 / 滿意度滿分 5 分）\*100%

2022 年度顧客滿意度達標率為 87.82%

按計算方式：（第 1 項評分\*40% + 第 2 項評分\*30% + 第 3 項評分\*30%）之總和比率

## 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 <sup>1</sup> |
|----|-----------|---------------------------|-------------------|
| 1  | 行政公職局     | 澳門公共服務一戶通（個人）             | 6,100             |
| 2  | 行政公職局     | 澳門公共服務一戶通（實體）             | 2,279             |
| 3  | 法務局       | 繕立公證書                     | 1,364             |
| 4  | 澳門特別行政區政府 | 新型冠狀病毒的應對措施及疫情下公共服務和活動的安排 | 1,328             |
| 5  | 身份證明局     | 居民身份證                     | 1,125             |
| 6  | 法務局       | 法律查詢（法務局）                 | 1,104             |
| 7  | 行政公職局     | 綜合能力評估開考                  | 986               |
| 8  | 財政局       | 營業稅                       | 751               |
| 9  | 經濟及科技發展局  | 第三輪抗疫電子消費優惠計劃             | 728               |
| 10 | 法務局       | 商業登記                      | 565               |

<sup>1</sup>中心處理的 37,274 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 45,591 次。

### 2.2. 首十位最多人查詢的部門

| 序 | 部門              | 查詢次數 <sup>1</sup> |
|---|-----------------|-------------------|
| 1 | 行政公職局           | 11,613            |
| 2 | 法務局（包括公證署及各登記局） | 8,219             |
| 3 | 財政局             | 3,085             |
| 4 | 身份證明局           | 2,280             |
| 5 | 社會保障基金          | 2,143             |
| 6 | 澳門特別行政區政府       | 2,085             |
| 7 | 市政署             | 1,815             |

| 序  | 部門       | 查詢次數 <sup>1</sup> |
|----|----------|-------------------|
| 8  | 社會工作局    | 1,728             |
| 9  | 經濟及科技發展局 | 1,480             |
| 10 | 教育及青年發展局 | 1,301             |

<sup>1</sup>中心處理的 37,274 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 45,591 次。

### 3. 政府部門投訴和建議轉介服務

#### 3.1. 轉介個案的類型及性質

| 個案類型 <sup>1</sup> | 個案總數 | 投訴   | 建議  | 諮詢  | 感謝/表揚 | 取消案卷 | 綜合 <sup>2</sup> |       |
|-------------------|------|------|-----|-----|-------|------|-----------------|-------|
|                   |      |      |     |     |       |      | 涉及投訴            | 不涉及投訴 |
| 新開                | 2738 | 1400 | 579 | 247 | 16    | 0    | 466             | 30    |
| 重開                | 258  | 141  | 27  | 15  | 0     | 0    | 75              | 0     |
| 跟進                | 109  | 69   | 1   | 4   | 0     | 13   | 22              | 0     |
| 總計                | 3105 | 1610 | 607 | 266 | 16    | 13   | 563             | 30    |

<sup>1</sup>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。

<sup>2</sup>個案的性質多於一種。

#### 3.2. 轉介個案的問題類別

| 序 | 問題類別 | 個案數量 <sup>1</sup> | 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 | 1564              | 50.37%    | 1369   | 645 | 490 | 30    | 10   | 0  |
| 2 | 公共衛生 | 632               | 20.35%    | 890    | 279 | 96  | 0     | 2    | 0  |
| 3 | 社會設施 | 330               | 10.63%    | 322    | 270 | 50  | 0     | 0    | 0  |
| 4 | 交通   | 214               | 6.89%     | 345    | 188 | 50  | 0     | 0    | 0  |
| 5 | 環境污染 | 121               | 3.90%     | 342    | 11  | 17  | 0     | 0    | 0  |
| 6 | 不當佔用 | 116               | 3.74%     | 204    | 5   | 5   | 0     | 0    | 0  |

<sup>1</sup>一個個案可能屬於不同問題類別及個案性質。

### 3.3. 專責部門獲轉介的個案數量及其性質分佈

| 序  | 部門 <sup>1</sup>      | 個案數量 | 個案性質 |     |    |           |          |    |          |           |
|----|----------------------|------|------|-----|----|-----------|----------|----|----------|-----------|
|    |                      |      | 投訴   | 建議  | 諮詢 | 感謝/<br>表揚 | 取消<br>案卷 | 其他 | 綜合       |           |
|    |                      |      |      |     |    |           |          |    | 汲及<br>投訴 | 不汲及<br>投訴 |
| 1  | 衛生局                  | 784  | 406  | 179 | 59 | 5         | 6        | 0  | 121      | 8         |
| 2  | 市政署                  | 720  | 461  | 118 | 26 | 0         | 1        | 0  | 109      | 5         |
| 3  | 交通事務局                | 379  | 127  | 150 | 24 | 0         | 1        | 0  | 71       | 6         |
| 4  | 治安警察局                | 373  | 272  | 33  | 14 | 1         | 1        | 0  | 52       | 0         |
| 5  | 地球物理暨氣象局             | 244  | 210  | 13  | 8  | 0         | 0        | 0  | 12       | 1         |
| 6  | 環境保護局                | 208  | 159  | 24  | 6  | 0         | 2        | 0  | 16       | 1         |
| 7  | 土地工務局                | 204  | 139  | 21  | 18 | 0         | 1        | 0  | 25       | 0         |
| 8  | 教育及青年發展局             | 154  | 73   | 25  | 22 | 4         | 0        | 0  | 28       | 2         |
| 9  | 行政公職局                | 136  | 17   | 35  | 75 | 0         | 0        | 0  | 7        | 2         |
| 10 | 財政局                  | 129  | 48   | 55  | 16 | 1         | 0        | 0  | 8        | 1         |
| 11 | 勞工事務局                | 110  | 47   | 35  | 9  | 1         | 0        | 0  | 17       | 1         |
| 12 | 房屋局                  | 107  | 68   | 15  | 5  | 0         | 2        | 0  | 17       | 0         |
| 13 | 法務局                  | 106  | 45   | 28  | 18 | 0         | 1        | 0  | 14       | 0         |
| 14 | 消防局                  | 103  | 85   | 2   | 5  | 0         | 1        | 0  | 10       | 0         |
| 15 | 體育局                  | 95   | 43   | 21  | 8  | 0         | 0        | 0  | 21       | 2         |
| 16 | 旅遊局                  | 93   | 41   | 23  | 11 | 0         | 1        | 0  | 16       | 1         |
| 17 | 社會工作局                | 84   | 36   | 28  | 6  | 1         | 1        | 0  | 12       | 0         |
| 18 | 文化局                  | 74   | 27   | 18  | 8  | 2         | 0        | 0  | 19       | 0         |
| 19 | 公共建設局                | 72   | 28   | 27  | 4  | 0         | 0        | 0  | 12       | 1         |
| 20 | 經濟及科技發展局             | 71   | 36   | 20  | 9  | 0         | 0        | 0  | 6        | 0         |
| 21 | 土地工務運輸局              | 68   | 41   | 7   | 5  | 0         | 1        | 0  | 14       | 0         |
| 22 | 澳門金融管理局              | 55   | 29   | 18  | 3  | 0         | 0        | 0  | 5        | 0         |
| 23 | 身份證明局                | 51   | 15   | 19  | 8  | 2         | 0        | 0  | 5        | 2         |
| 24 | 郵電局                  | 51   | 30   | 15  | 3  | 0         | 0        | 0  | 2        | 1         |
| 25 | 中華人民共和國澳門特別<br>行政區海關 | 45   | 20   | 10  | 8  | 0         | 0        | 0  | 7        | 0         |
| 26 | 樓宇滲漏水聯合處理中心          | 39   | 35   | 2   | 0  | 0         | 1        | 0  | 1        | 0         |
| 27 | 澳門電力股份有限公司           | 37   | 23   | 8   | 1  | 0         | 0        | 0  | 5        | 0         |
| 28 | 社會保障基金               | 36   | 11   | 18  | 2  | 0         | 1        | 0  | 3        | 1         |
| 29 | 個人資料保護辦公室            | 27   | 17   | 0   | 3  | 0         | 1        | 0  | 6        | 0         |
| 30 | 消費者委員會               | 25   | 15   | 4   | 2  | 0         | 0        | 0  | 4        | 0         |
| 31 | 海事及水務局               | 23   | 11   | 5   | 2  | 0         | 0        | 0  | 5        | 0         |
| 32 | 澳門旅遊學院               | 22   | 12   | 1   | 1  | 0         | 0        | 0  | 8        | 0         |
| 33 | 博彩監察協調局              | 15   | 3    | 5   | 4  | 0         | 0        | 0  | 2        | 1         |
| 34 | 澳門自來水股份有限公司          | 15   | 10   | 2   | 1  | 0         | 0        | 0  | 2        | 0         |

| 序  | 部門 <sup>1</sup>         | 個案數量 | 個案性質 |    |    |           |          |    |          |           |
|----|-------------------------|------|------|----|----|-----------|----------|----|----------|-----------|
|    |                         |      | 投訴   | 建議 | 諮詢 | 感謝/<br>表揚 | 取消<br>案卷 | 其他 | 綜合       |           |
|    |                         |      |      |    |    |           |          |    | 汲及<br>投訴 | 不汲及<br>投訴 |
| 35 | 地圖繪製暨地籍局                | 14   | 5    | 2  | 6  | 0         | 0        | 0  | 1        | 0         |
| 36 | 藥物監督管理局                 | 14   | 9    | 4  | 1  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 37 | 統計暨普查局                  | 10   | 4    | 3  | 3  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 38 | 澳門輕軌股份有限公司              | 10   | 5    | 2  | 1  | 0         | 0        | 0  | 2        | 0         |
| 39 | 澳門保安部隊事務局               | 9    | 4    | 1  | 0  | 0         | 0        | 0  | 4        | 0         |
| 40 | 司法警察局                   | 8    | 7    | 1  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 41 | 建設發展辦公室                 | 8    | 3    | 3  | 0  | 0         | 0        | 0  | 2        | 0         |
| 42 | 澳門大學                    | 8    | 5    | 2  | 1  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 43 | 新聞局                     | 7    | 3    | 4  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 44 | 澳門基金會                   | 5    | 3    | 0  | 1  | 0         | 0        | 0  | 1        | 0         |
| 45 | 懲教管理局                   | 5    | 4    | 0  | 1  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 46 | 警察總局                    | 5    | 0    | 5  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 47 | 退休基金會                   | 4    | 0    | 2  | 1  | 0         | 0        | 0  | 1        | 0         |
| 48 | 澳門貿易投資促進局               | 4    | 2    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 2        | 0         |
| 49 | 政府總部事務局                 | 3    | 3    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 50 | 司法援助委員會                 | 2    | 2    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 51 | 民航局                     | 2    | 1    | 0  | 1  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 52 | 印務局                     | 2    | 1    | 1  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 53 | 澳門理工大學                  | 2    | 1    | 0  | 1  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 54 | 澳門廣播電視股份有限公司            | 2    | 0    | 2  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 55 | 人才發展委員會                 | 1    | 0    | 0  | 1  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 56 | 中國與葡語國家經貿合作論壇常設秘書處輔助辦公室 | 1    | 1    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 57 | 交通諮詢委員會                 | 1    | 0    | 1  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 58 | 法律及司法培訓中心               | 1    | 0    | 1  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 59 | 社會文化司司長辦公室              | 1    | 1    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 60 | 金融情報辦公室                 | 1    | 1    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 61 | 運輸工務司司長辦公室              | 1    | 1    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 62 | 澳門保安部隊高等學校              | 1    | 0    | 0  | 1  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 63 | 澳門特別行政區公共資產監督規劃辦公室      | 1    | 0    | 1  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |
| 64 | 澳門都市更新股份有限公司            | 1    | 1    | 0  | 0  | 0         | 0        | 0  | 0        | 0         |

<sup>1</sup>一個個案可能轉介給多個部門。

### 3.4. 專責部門回覆個案公函統計

| 序  | 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-<br>至截數日寄出已<br>超過 30 日 |        |
|----|------------------|------|---------|---------|--------|-----------|--------|----------------------------|--------|
|    |                  |      |         | 數量      | 佔%     | 數量        | 佔%     | 數量                         | 佔%     |
| 1  | 衛生局              | 784  | 791     | 315     | 39.82% | 291       | 36.79% | 185                        | 23.39% |
| 2  | 市政署              | 720  | 732     | 559     | 76.37% | 168       | 22.95% | 5                          | 0.68%  |
| 3  | 交通事務局            | 379  | 379     | 104     | 27.44% | 259       | 68.34% | 16                         | 4.22%  |
| 4  | 治安警察局            | 373  | 373     | 76      | 20.38% | 176       | 47.18% | 121                        | 32.44% |
| 5  | 地球物理暨氣象局         | 244  | 244     | 177     | 72.54% | 67        | 27.46% | 0                          | 0.00%  |
| 6  | 環境保護局            | 208  | 210     | 190     | 90.48% | 17        | 8.10%  | 3                          | 1.43%  |
| 7  | 土地工務局            | 204  | 207     | 109     | 52.66% | 79        | 38.16% | 19                         | 9.18%  |
| 8  | 教育及青年發展局         | 154  | 154     | 86      | 55.84% | 54        | 35.06% | 14                         | 9.09%  |
| 9  | 行政公職局            | 136  | 138     | 113     | 81.88% | 18        | 13.04% | 7                          | 5.07%  |
| 10 | 財政局              | 129  | 130     | 114     | 87.69% | 13        | 10.00% | 3                          | 2.31%  |
| 11 | 勞工事務局            | 110  | 110     | 54      | 49.09% | 13        | 11.82% | 43                         | 39.09% |
| 12 | 房屋局              | 107  | 108     | 60      | 55.56% | 42        | 38.89% | 6                          | 5.56%  |
| 13 | 法務局              | 106  | 106     | 81      | 76.42% | 7         | 6.60%  | 18                         | 16.98% |
| 14 | 消防局              | 103  | 104     | 93      | 89.42% | 10        | 9.62%  | 1                          | 0.96%  |
| 15 | 體育局              | 95   | 96      | 77      | 80.21% | 19        | 19.79% | 0                          | 0.00%  |
| 16 | 旅遊局              | 93   | 93      | 61      | 65.59% | 27        | 29.03% | 5                          | 5.38%  |
| 17 | 社會工作局            | 84   | 84      | 15      | 17.86% | 37        | 44.05% | 32                         | 38.10% |
| 18 | 文化局              | 74   | 75      | 72      | 96.00% | 2         | 2.67%  | 1                          | 1.33%  |
| 19 | 公共建設局            | 72   | 74      | 41      | 55.41% | 6         | 8.11%  | 27                         | 36.49% |
| 20 | 經濟及科技發展局         | 71   | 72      | 63      | 87.50% | 2         | 2.78%  | 7                          | 9.72%  |
| 21 | 土地工務運輸局          | 68   | 72      | 55      | 76.39% | 11        | 15.28% | 6                          | 8.33%  |
| 22 | 澳門金融管理局          | 55   | 55      | 40      | 72.73% | 3         | 5.45%  | 12                         | 21.82% |
| 23 | 身份證明局            | 51   | 52      | 44      | 84.62% | 6         | 11.54% | 2                          | 3.85%  |
| 24 | 郵電局              | 51   | 51      | 41      | 80.39% | 5         | 9.80%  | 5                          | 9.80%  |
| 25 | 中華人民共和國澳門特別行政區海關 | 45   | 45      | 35      | 77.78% | 8         | 17.78% | 2                          | 4.44%  |
| 26 | 樓宇滲漏水聯合處理中心      | 39   | 39      | 29      | 74.36% | 7         | 17.95% | 3                          | 7.69%  |
| 27 | 澳門電力股份有限公司       | 37   | 37      | 23      | 62.16% | 13        | 35.14% | 1                          | 2.70%  |
| 28 | 社會保障基金           | 36   | 36      | 33      | 91.67% | 2         | 5.56%  | 1                          | 2.78%  |
| 29 | 個人資料保護辦公室        | 27   | 27      | 23      | 85.19% | 3         | 11.11% | 1                          | 3.70%  |
| 30 | 消費者委員會           | 25   | 25      | 18      | 72.00% | 7         | 28.00% | 0                          | 0.00%  |
| 31 | 海事及水務局           | 23   | 23      | 15      | 65.22% | 6         | 26.09% | 2                          | 8.70%  |
| 32 | 澳門旅遊學院           | 22   | 23      | 18      | 78.26% | 5         | 21.74% | 0                          | 0.00%  |
| 33 | 博彩監察協調局          | 15   | 15      | 9       | 60.00% | 6         | 40.00% | 0                          | 0.00%  |

| 序  | 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-<br>至截數日寄出已<br>超過 30 日 |         |
|----|-------------------------|------|---------|---------|---------|-----------|---------|----------------------------|---------|
|    |                         |      |         | 數量      | 佔%      | 數量        | 佔%      | 數量                         | 佔%      |
| 34 | 澳門自來水股份有限公司             | 15   | 15      | 14      | 93.33%  | 1         | 6.67%   | 0                          | 0.00%   |
| 35 | 地圖繪製暨地籍局                | 14   | 14      | 11      | 78.57%  | 3         | 21.43%  | 0                          | 0.00%   |
| 36 | 藥物監督管理局                 | 14   | 14      | 10      | 71.43%  | 2         | 14.29%  | 2                          | 14.29%  |
| 37 | 統計暨普查局                  | 10   | 10      | 9       | 90.00%  | 1         | 10.00%  | 0                          | 0.00%   |
| 38 | 澳門輕軌股份有限公司              | 10   | 11      | 9       | 81.82%  | 0         | 0.00%   | 2                          | 18.18%  |
| 39 | 澳門保安部隊事務局               | 9    | 9       | 9       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 40 | 司法警察局                   | 8    | 8       | 5       | 62.50%  | 3         | 37.50%  | 0                          | 0.00%   |
| 41 | 建設發展辦公室                 | 8    | 8       | 5       | 62.50%  | 0         | 0.00%   | 3                          | 37.50%  |
| 42 | 澳門大學                    | 8    | 8       | 6       | 75.00%  | 1         | 12.50%  | 1                          | 12.50%  |
| 43 | 新聞局                     | 7    | 7       | 6       | 85.71%  | 1         | 14.29%  | 0                          | 0.00%   |
| 44 | 澳門基金會                   | 5    | 5       | 2       | 40.00%  | 2         | 40.00%  | 1                          | 20.00%  |
| 45 | 懲教管理局                   | 5    | 5       | 5       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 46 | 警察總局                    | 5    | 6       | 6       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 47 | 退休基金會                   | 4    | 4       | 4       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 48 | 澳門貿易投資促進局               | 4    | 4       | 3       | 75.00%  | 1         | 25.00%  | 0                          | 0.00%   |
| 49 | 政府總部事務局                 | 3    | 3       | 3       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 50 | 司法援助委員會                 | 2    | 2       | 2       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 51 | 民航局                     | 2    | 2       | 2       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 52 | 印務局                     | 2    | 2       | 2       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 53 | 澳門理工大學                  | 2    | 2       | 0       | 0.00%   | 2         | 100.00% | 0                          | 0.00%   |
| 54 | 澳門廣播電視股份有限公司            | 2    | 2       | 2       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 55 | 人才發展委員會                 | 1    | 1       | 1       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 56 | 中國與葡語國家經貿合作論壇常設秘書處輔助辦公室 | 1    | 1       | 1       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 57 | 交通諮詢委員會                 | 1    | 1       | 0       | 0.00%   | 0         | 0.00%   | 1                          | 100.00% |
| 58 | 法律及司法培訓中心               | 1    | 1       | 1       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 59 | 社會文化司司長辦公室              | 1    | 1       | 0       | 0.00%   | 0         | 0.00%   | 1                          | 100.00% |
| 60 | 金融情報辦公室                 | 1    | 1       | 1       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 61 | 運輸工務司司長辦公室              | 1    | 1       | 0       | 0.00%   | 0         | 0.00%   | 1                          | 100.00% |
| 62 | 澳門保安部隊高等學校              | 1    | 1       | 1       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |
| 63 | 澳門特別行政區公共資產監督規劃辦公室      | 1    | 1       | 0       | 0.00%   | 0         | 0.00%   | 1                          | 100.00% |
| 64 | 澳門都市更新股份有限公司            | 1    | 1       | 1       | 100.00% | 0         | 0.00%   | 0                          | 0.00%   |

### 3.5. 各類性質個案的回覆情況

| 個案性質                            |       | 30 日內回覆       | 超過 30 日<br>回覆 | 未回覆 -<br>至截數日寄出<br>已超過 30 日 <sup>1</sup> | 小計             |
|---------------------------------|-------|---------------|---------------|--|----------------|
| 投訴                              |       | 1744          | 841           | 150                                      | 2735           |
| 建議                              |       | 506           | 196           | 321                                      | 1023           |
| 諮詢                              |       | 289           | 117           | 8  | 414            |
| 感謝/表揚                           |       | 2             | 2             | 13                                       | 17             |
| 取消案卷                            |       | 1             | 0             | 23                                       | 24             |
| 綜合                              | 涉及投訴  | 402           | 233           | 45                                       | 680            |
|                                 | 不涉及投訴 | 20            | 17            | 1  | 38             |
| 其他                              |       | 0             | 0             | 0  | 0              |
| <b>寄出公函總數</b>                   |       | <b>2964</b>   | <b>1406</b>   | <b>561</b>                               | <b>4931</b>    |
| <b>所佔百分比</b>                    |       | <b>60.11%</b> | <b>28.51%</b> | <b>11.38%</b>                            | <b>100.00%</b> |
| <sup>1</sup> 部門未回覆的情況，通常屬於匿名個案。 |       |               |               |  |                |