

# 政府資訊中心

## 2018 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			6047		15.58%
書面		---	1475	---	3.80%
電話及互動 式語音回應 系統 (8866 8866 電話熱線)	聯絡接待員	24942	31283	79.73%	80.62%
	電話錄音留言	150		0.48%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	6191		19.79%	
總計		31283	38805	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	28466	1792	2922	33180
百分比	85.79%	5.40%	8.81%	100.00%

#### 1.3. 與去年 (2017 年) 服務人次及處理事項的比較

		2017 年	2018 年	變動 數量	變動率
服務 途徑	接待櫃檯	8531	6047	-2484	-29.12%
	書面	1646	1475	-171	-10.39%
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	40933	31283	-9650	-23.58%
	接待總數	<b>51110</b>	<b>38805</b>	<b>-12305</b>	<b>-24.08%</b>
工作 處理 事項 *	查詢政府資訊服務	40407	28466	-11941	-29.55%
	政府部門投訴和 建議轉介服務	1962	1792	-170	-8.66%
	其他	4465	2922	-1543	-34.56%
	總數	<b>46834</b>	<b>33180</b>	<b>-13654</b>	<b>-29.15%</b>

\*電話系統內的自助服務不計算在內

#### 1.4. 與去年（2017年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務承諾指標	2017年	2018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	96.86%	98.85%	85.00%	+1.99%
	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%	100%	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%	100%		---
	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%	100%		---
	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%	100%		---
	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*	99.82%	100%		+0.18%
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部門轉介問題	99.85%	100%		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%	100%	---	
	6個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民**	100%	100%	---	
註： * 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。 ** 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。 *** 因沒有相關工作需要跟進處理，故沒有數據。					

#### 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	4.462	0.660
2	工作人員的服務態度	4.769	0.439
3	個案轉介效率	4.385	0.650
4	跟進個案工作	4.538	0.519
5	整體服務水平	4.462	0.519

## 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	2955
2	財政局	營業稅	1638
3	法務局	法務局的法律推廣及法律查詢	1573
4	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	938
5	檢察院	向檢察院進行司法訴訟詢問、舉報、投訴及法律諮詢	934
6	行政公職局	政府服務登入帳戶	781
7	身份證明局	居民身份證	772
8	法務局（公證署）	其他公證書	595
9	行政公職局	公職法律制度的解釋及支援服務	516
10	中華人民共和國 澳門特別行政海關	貨物報關	503

\* 中心處理的 28,466 項諮詢請求共涉及 1,286 項公共服務和行政手續資訊，資訊查詢總數累計為 46,569 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）	8848
2	行政公職局	7454
3	財政局	4062
4	民政總署	2974
5	身份證明局	2414
6	社會保障基金	2275
7	社會工作局	2065
8	治安警察局	1695
9	衛生局	1617
10	教育暨青年局	1392

\* 中心處理的 28,466 項諮詢請求共涉及 1,286 項公共服務和行政手續資訊，資訊查詢總數累計為 46,569 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	1502	730	281	105	17	---	353	16
重開	245	124	23	24	0	---	71	3
跟進	45	30	0	4	1	3	7	0
總計	1792	884	304	133	18	3	431	19

\* 個案類型：  
 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 - 即已完結的新開個案在應市民的要求下再次重新處理有關案卷，同一案卷重開次數可多於一次。  
 跟進 - 本中心會每 30 天自發向專責部門跟進未有回覆個案，在此期間外，若市民主動要求本中心跟進，本中心會列為跟進個案交專責部門處理。

\*\* 即同一個案內涉及不同性質的個案。

#### 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	民政總署	580	32.37%	365	83	21	1	2	---	111	3
2	交通事務局	455	25.39%	192	136	23	1	---	---	103	3
3	土地工務運輸局	358	19.98%	237	54	28	---	1	---	42	2
4	治安警察局	299	16.69%	215	27	5	2	---	---	50	---
5	衛生局	214	11.94%	141	35	12	4	---	---	21	2
6	環境保護局	167	9.32%	132	17	3	1	1	---	14	1
7	消防局	93	5.19%	76	9	3	---	---	---	4	1
8	房屋局	89	4.97%	50	17	10	---	---	---	13	---
9	法務局	67	3.74%	15	34	2	1	---	---	15	---
10	經濟局	59	3.29%	42	4	5	---	---	---	8	---
11	海事及水務局	59	3.29%	25	23	4	---	---	---	7	---
12	郵電局	57	3.18%	23	18	7	1	---	---	7	1
13	行政公職局	55	3.07%	3	13	36	---	1	---	4	---
14	財政局	55	3.07%	18	26	6	---	---	---	5	---

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
15	教育暨青年局	55	3.07%	19	22	3	---	---	---	9	2
16	體育局	53	2.96%	22	10	3	1	---	---	14	3
17	旅遊局	49	2.73%	33	12	---	---	---	---	3	1
18	文化局	47	2.62%	17	17	3	3	---	---	7	---
19	社會工作局	38	2.12%	12	20	---	---	---	---	6	---
20	勞工事務局	36	2.01%	17	10	1	---	---	---	8	---
21	澳門電力股份有限公司	35	1.95%	23	4	3	---	---	---	5	---
22	樓宇滲漏水聯合處理中心	32	1.79%	26	1	3	---	---	---	2	---
23	社會保障基金	30	1.67%	7	12	2	1	---	---	8	---
24	建設發展辦公室	30	1.67%	14	12	3	---	---	---	1	---
25	中華人民共和國澳門特別行政區海關	27	1.51%	14	7	4	---	---	---	2	---
26	澳門金融管理局	26	1.45%	9	6	5	---	---	---	6	---
27	身份證明局	22	1.23%	4	13	2	1	---	---	2	---
28	社區服務諮詢委員會	19	1.06%	10	6	---	---	---	---	3	---
29	能源業發展辦公室	15	0.84%	3	5	3	---	---	---	3	1
30	博彩監察協調局	14	0.78%	5	4	2	---	---	---	3	---
31	澳門保安部隊事務局	13	0.73%	2	8	---	---	---	---	3	---
32	運輸基建辦公室	13	0.73%	2	7	1	---	---	---	3	---
33	消費者委員會	10	0.56%	4	1	2	1	---	---	2	---
34	懲教管理局	9	0.50%	3	1	1	---	---	---	4	---
35	個人資料保護辦公室	8	0.45%	4	1	2	---	---	---	1	---
36	高等教育輔助辦公室	8	0.45%	5	3	---	---	---	---	---	---
37	民航局	8	0.45%	3	4	1	---	---	---	---	---
38	澳門自來水股份有限公司	8	0.45%	4	2	1	---	---	---	1	---
39	交通諮詢委員會	7	0.39%	3	4	---	---	---	---	---	---
40	警察總局	5	0.28%	---	5	---	---	---	---	---	---
41	司法警察局	5	0.28%	3	1	---	1	---	---	---	---

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
42	地球物理暨氣象局	5	0.28%	3	2	---	---	---	---	---	---
43	交通高等委員會	5	0.28%	---	4	---	---	---	---	1	---
44	印務局	4	0.22%	3	1	---	---	---	---	---	---
45	地圖繪製暨地籍局	4	0.22%	---	1	1	---	---	---	2	---
46	政策研究和區域發展局	3	0.17%	---	3	---	---	---	---	---	---
47	人才發展委員會	3	0.17%	---	3	---	---	---	---	---	---
48	澳門貿易投資促進局	3	0.17%	---	3	---	---	---	---	---	---
49	都市更新委員會	3	0.17%	---	3	---	---	---	---	---	---
50	澳門保安部隊 高等學校	2	0.11%	---	2	---	---	---	---	---	---
51	澳門特別行政區 保安部隊及保安部門紀律監察委員會	2	0.11%	---	---	---	2	---	---	---	---
52	澳門廣播電視股份有限公司	2	0.11%	---	1	---	---	---	---	1	---
53	退休基金會	1	0.06%	1	---	---	---	---	---	---	---
54	新聞局	1	0.06%	---	1	---	---	---	---	---	---
55	科學技術發展基金	1	0.06%	---	---	---	---	---	---	1	---
56	禮賓公關外事辦公室	1	0.06%	1	---	---	---	---	---	---	---
57	粵澳合作聯絡小組 澳門特區工作小組	1	0.06%	---	1	---	---	---	---	---	---
58	司法援助委員會	1	0.06%	1	---	---	---	---	---	---	---
59	統計暨普查局	1	0.06%	---	1	---	---	---	---	---	---
60	旅遊學院	1	0.06%	1	---	---	---	---	---	---	---
61	澳門理工學院	1	0.06%	---	---	---	---	---	---	1	---
62	環保與節能基金	1	0.06%	1	---	---	---	---	---	---	---

### 3.3. 各類性質個案的回覆情況 - 截至 2019 年 2 月 22 日

個案性質		未回覆 - 至截數日寄 出未過 30 日	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		1	1222	466	124	1813
建議		---	363	152	205	720
諮詢		---	151	54	6	211
感謝/表揚		---	3	---	18	21
取消案卷		---	4	---	1	5
綜 合	涉及投訴	2	303	155	46	506
	不涉及投訴	---	7	11	2	20
其他		---	---	---	---	---
寄出公函總數		3	2053	838	402	3296
所佔百分比		0.09%	62.29%	25.42%	12.20%	100.00%

### 3.4. 專責部門回覆個案公函統計列表 - 截至 2019 年 2 月 22 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(#)	未回覆 - 至截數日寄出未 過 30 日		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(#)%	數量	佔(#)%
1	民政總署	580	586	---	---	504	86.01%	82	13.99%	---	---
2	交通事務局	455	458	2	0.44%	140	30.57%	243	53.06%	73	15.94%
3	土地工務運輸 局	358	364	1	0.27%	218	59.89%	119	32.69%	26	7.14%
4	治安警察局	299	299	---	---	111	37.12%	98	32.78%	90	30.10%
5	衛生局	214	215	---	---	101	46.98%	105	48.84%	9	4.19%
6	環境保護局	167	169	---	---	157	92.90%	11	6.51%	1	0.59%
7	消防局	93	93	---	---	89	95.70%	4	4.30%	---	---
8	房屋局	89	90	---	---	75	83.33%	12	13.33%	3	3.33%
9	法務局	67	67	---	---	25	37.31%	6	8.96%	36	53.73%
10	經濟局	59	59	---	---	50	84.75%	6	10.17%	3	5.08%
11	海事及水務局	59	59	---	---	36	61.02%	15	25.42%	8	13.56%
12	郵電局	57	57	---	---	45	78.95%	3	5.26%	9	15.79%
13	行政公職局	55	57	---	---	42	73.68%	6	10.53%	9	15.79%
14	財政局	55	55	---	---	47	85.45%	6	10.91%	2	3.64%
15	教育暨青年局	55	55	---	---	33	60.00%	20	36.36%	2	3.64%

序號	處理部門	個案數量	中心寄出公函數(#)	未回覆-至截數日寄出未過30日		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(#)%	數量	佔(#)%
16	體育局	53	53	---	---	41	77.36%	11	20.75%	1	1.89%
17	旅遊局	49	49	---	---	32	65.31%	16	32.65%	1	2.04%
18	文化局	47	47	---	---	31	65.96%	14	29.79%	2	4.26%
19	社會工作局	38	38	---	---	3	7.89%	19	50.00%	16	42.11%
20	勞工事務局	36	36	---	---	21	58.33%	4	11.11%	11	30.56%
21	澳門電力股份有限公司	35	35	---	---	18	51.43%	6	17.14%	11	31.43%
22	樓宇滲漏水聯合處理中心	32	32	---	---	29	90.63%	3	9.38%	---	---
23	社會保障基金	30	30	---	---	26	86.67%	3	10.00%	1	3.33%
24	建設發展辦公室	30	30	---	---	16	53.33%	2	6.67%	12	40.00%
25	中華人民共和國澳門特別行政區海關	27	27	---	---	13	48.15%	5	18.52%	9	33.33%
26	澳門金融管理局	26	26	---	---	20	76.92%	2	7.69%	4	15.38%
27	身份證明局	22	22	---	---	18	81.82%	3	13.64%	1	4.55%
28	社區服務諮詢委員會	19	19	---	---	---	---	---	---	19	100.00%
29	能源業發展辦公室	15	15	---	---	10	66.67%	1	6.67%	4	26.67%
30	博彩監察協調局	14	14	---	---	13	92.86%	1	7.14%	---	---
31	澳門保安部隊事務局	13	13	---	---	8	61.54%	---	---	5	38.46%
32	運輸基建辦公室	13	13	---	---	7	53.85%	---	---	6	46.15%
33	消費者委員會	10	10	---	---	8	80.00%	2	20.00%	---	---
34	懲教管理局	9	9	---	---	8	88.89%	1	11.11%	---	---
35	個人資料保護辦公室	8	8	---	---	7	87.50%	---	---	1	12.50%
36	高等教育輔助辦公室	8	8	---	---	7	87.50%	---	---	1	12.50%
37	民航局	8	8	---	---	8	100.00%	---	---	---	---



序號	處理部門	個案數量	中心寄出公函數(#)	未回覆-至截數日寄出未過30日		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(#)%	數量	佔(#)%
38	澳門自來水股份有限公司	8	8	---	---	7	87.50%	1	12.50%	---	---
39	交通諮詢委員會	7	7	---	---	---	---	---	---	7	100.00%
40	警察總局	5	5	---	---	4	80.00%	1	20.00%	---	---
41	司法警察局	5	5	---	---	2	40.00%	1	20.00%	2	40.00%
42	地球物理暨氣象局	5	5	---	---	4	80.00%	1	20.00%	---	---
43	交通高等委員會	5	5	---	---	1	20.00%	---	---	4	80.00%
44	印務局	4	4	---	---	2	50.00%	2	50.00%	---	---
45	地圖繪製暨地籍局	4	4	---	---	4	100.00%	---	---	---	---
46	政策研究和區域發展局	3	3	---	---	2	66.67%	---	---	1	33.33%
47	人才發展委員會	3	3	---	---	---	---	---	---	3	100.00%
48	澳門貿易投資促進局	3	3	---	---	2	66.67%	---	---	1	33.33%
49	都市更新委員會	3	3	---	---	---	---	---	---	3	100.00%
50	澳門保安部隊高等學校	2	2	---	---	---	---	1	50.00%	1	50.00%
51	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	---	---	---	---	---	---	2	100.00%
52	澳門廣播電視股份有限公司	2	2	---	---	2	100.00%	---	---	---	---
53	新聞局	1	1	---	---	---	---	---	---	1	100.00%
54	科學技術發展基金	1	1	---	---	---	---	1	100.00%	---	---
55	禮賓公關外事辦公室	1	1	---	---	1	100.00%	---	---	---	---
56	粵澳合作聯絡小組澳門特區工作小組	1	1	---	---	---	---	---	---	1	100.00%
57	退休基金會	1	1	---	---	1	100.00%	---	---	---	---

序號	處理部門	個案數量	中心寄出公函數(#)	未回覆-至截數日寄出未過 30 日		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(#)%	數量	佔(#)%
58	司法援助委員會	1	1	---	---	---	---	1	100.00%	---	---
59	統計暨普查局	1	1	---	---	1	100.00%	---	---	---	---
60	旅遊學院	1	1	---	---	1	100.00%	---	---	---	---
61	澳門理工學院	1	1	---	---	1	100.00%	---	---	---	---
62	環保與節能基金	1	1	---	---	1	100.00%	---	---	---	---

### 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	其他	取消案卷
1	公共行政	760	42.41%	576	438	238	27	---	3
2	社會設施	310	17.30%	323	289	35	---	---	---
3	公共衛生	299	16.69%	517	67	29	---	---	---
4	交通	290	16.18%	326	206	30	1	---	---
5	環境污染	168	9.38%	338	34	11	---	---	2
6	不當佔用	156	8.71%	242	---	11	---	---	2