

政府資訊中心

2021 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 (人次)		百分比	
接待櫃檯		---	12550	---	21.55%
書面 (信函、郵柬、電郵、傳真)		---	2558	---	4.39%
電話	與接待員通話	33245	43129	77.08%	74.06%
	電話錄音留言	426		0.99%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	4942		11.46%	
	選舉熱線	4085		9.47%	
	選舉留言	431		1.00%	
總計		43129	58237	100.00%	100.00%

1.2. 服務項目統計

服務項目	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	41399	2191	2687	46277
百分比	89.46%	4.73%	5.81%	100%

1.3. 與去年 (2020 年) 服務途徑及服務項目的比較

服務途徑及項目		2020 年	2021 年	變動數量	變動率
服務途徑	接待櫃檯	3847	12550	+8703	+226.23%
	書面	2295	2558	+263	+11.46%
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	40544	43129	+2585	+6.38%
	接待總數	46686	58237	+11551	+24.74%
服務項目*	查詢政府資訊服務	38676	41399	+2723	+7.04%
	政府部門投訴和 建議轉介服務	1955	2191	+236	+12.07%
	其他	2034	2687	+653	+32.10%
	總數	42665	46277	+3612	+8.47%

*電話系統內的自助服務不計算在內。

1.4. 與去年（2020 年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務質量指標	2020 年	2021 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	97.19%	82.26%	90.00%	-14.93%
	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%	---**		---
	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*	100.00%	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%	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*	97.93%	99.68%		+1.74%
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	98.41%	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***	99.45%	100.00%	+0.55%	
	6 個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民***	99.66%	99.92%	+0.26%	

*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

序	事項	滿意度平均數	百分比*
1	整體服務滿意度	4.210	84.20%
2	個案轉介服務滿意度	4.633	92.66%
3	即時服務滿意度	4.719	94.38%

*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%

2021 年度顧客滿意度達標率為 89.79%
 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*
1	行政公職局	澳門公共服務一戶通（個人）	5,690
2	行政公職局	澳門公共服務一戶通（實體）	3,054
3	法務局	繕立公證書	1,876
4	法務局	法律查詢（法務局）	1,482
5	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』	1,365
6	身份證明局	居民身份證	1,274
7	立法會選舉管理委員會	2021 年澳門特別行政區立法會選舉	1,203
8	財政局	營業稅	1,067
9	經濟及科技發展局	電子消費優惠計劃	938
10	行政公職局	綜合能力評估開考	815

*中心處理的 41,399 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 52,992 次。

2.2. 首十位最多人查詢的部門

序	部門	查詢次數*
1	行政公職局	12,960
2	法務局（包括公證署及各登記局）	10,181
3	財政局	3,218
4	身份證明局	2,545
5	社會保障基金	2,517
6	澳門特別行政區政府	2,515
7	市政署	2,127
8	社會工作局	2,015
9	經濟及科技發展局	1,523
10	衛生局	1,490

*中心處理的 41,399 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 52,992 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*	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	1865	831	440	149	16	0	400	29
重開	286	124	22	18	1	1	115	5
跟進	40	18	2	2	0	2	15	1
總計	2191	973	464	169	17	3	530	35

*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。

**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*	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	1140	52.03%	1047	685	438	33	2	0
2	公共衛生	426	19.44%	587	243	86	2	0	0
3	社會設施	296	13.51%	276	327	55	0	0	0
4	交通	151	6.89%	286	133	54	0	0	0
5	環境污染	82	3.74%	219	30	25	0	0	0
6	公眾安全	79	3.61%	216	20	14	0	0	0

*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	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	
									汲及 投訴	不汲及 投訴
1	市政署	569	302	111	29	2	0	0	120	5
2	衛生局	536	249	131	32	3	1	0	106	14
3	交通事務局	339	108	138	22	1	0	0	68	2
4	土地工務運輸局	318	170	63	32	0	1	0	47	5
5	治安警察局	308	200	42	8	3	0	0	54	1
6	行政公職局	172	19	62	70	0	0	0	14	7
7	環境保護局	147	98	22	8	0	0	0	18	1
8	地球物理暨氣象局	131	101	12	6	0	0	0	12	0
9	房屋局	113	68	17	5	2	0	0	21	0
10	法務局	93	31	30	7	3	0	0	20	2
11	勞工事務局	90	27	37	5	0	0	0	20	1
12	教育及青年發展局	85	37	22	7	0	0	0	16	3
13	經濟及科技發展局	82	21	32	10	0	0	0	17	2
14	財政局	81	23	33	12	1	0	0	11	1
15	消防局	77	65	5	4	0	0	0	3	0
16	體育局	74	37	16	7	0	0	0	14	0
17	旅遊局	67	27	17	7	0	0	0	15	1
18	文化局	58	25	13	2	1	0	0	16	1
19	建設發展辦公室	43	12	23	5	0	0	0	1	2
20	社會工作局	42	14	16	5	0	0	0	6	1
21	郵電局	40	22	9	1	1	0	0	6	1
22	澳門電力股份有限公司	39	23	9	1	0	0	0	5	1
23	海事及水務局	35	4	16	5	0	1	0	7	2
24	身份證明局	34	10	17	1	1	0	0	5	0
25	樓宇滲漏水聯合處理中心	33	27	1	2	0	0	0	3	0
26	澳門金融管理局	29	5	10	4	0	0	0	8	2
27	社會保障基金	27	9	16	0	0	0	0	2	0
28	消費者委員會	19	9	2	2	0	0	0	6	0
29	中華人民共和國澳門特別行政區海關	19	6	8	2	0	0	0	2	1
30	澳門輕軌股份有限公司	16	7	5	2	1	0	0	1	0
31	博彩監察協調局	14	2	8	0	0	0	0	2	2
32	澳門保安部隊事務局	13	7	3	1	0	0	0	2	0

序	部門	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	
									汲及 投訴	不汲及 投訴
33	澳門自來水股份有限公司	13	4	4	0	0	1	0	3	1
34	個人資料保護辦公室	13	4	3	3	0	0	0	3	0
35	澳門大學	12	9	1	1	0	0	0	1	0
36	警察總局	11	0	5	3	0	0	0	3	0
37	統計暨普查局	11	3	4	0	0	0	0	3	1
38	地圖繪製暨地籍局	9	3	0	5	0	0	0	1	0
39	澳門理工學院	7	2	0	1	0	0	0	4	0
40	澳門貿易投資促進局	6	0	5	0	0	0	0	0	1
41	人才發展委員會	5	1	3	1	0	0	0	0	0
42	司法警察局	5	5	0	0	0	0	0	0	0
43	新聞局	5	0	5	0	0	0	0	0	0
44	澳門基金會	4	1	0	1	0	0	0	2	0
45	澳門旅遊學院	4	3	0	0	0	0	0	1	0
46	教育暨青年局	4	3	0	0	0	0	0	1	0
47	印務局	4	1	2	0	0	0	0	1	0
48	民航局	3	1	1	1	0	0	0	0	0
49	政策研究和區域發展局	3	0	3	0	0	0	0	0	0
50	澳門都市更新股份有限公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0
52	旅遊學院	2	1	0	1	0	0	0	0	0
53	退休基金會	2	0	1	1	0	0	0	0	0
54	法律及司法培訓中心	1	1	0	0	0	0	0	0	0
55	司法援助委員會	1	0	0	0	0	0	0	1	0
56	政府總部事務局	1	0	1	0	0	0	0	0	0

*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-至截數日寄出已超過 30 日	
				數量	佔%	數量	佔%	數量	佔%
1	市政署	569	581	498	85.71%	83	14.29%	0	0.00%
2	衛生局	536	545	229	42.02%	196	35.96%	120	22.02%
3	交通事務局	339	350	173	49.43%	164	46.86%	13	3.71%
4	土地工務運輸局	318	326	229	70.25%	91	27.91%	6	1.84%
5	治安警察局	308	309	48	15.53%	149	48.22%	112	36.25%
6	行政公職局	172	176	151	85.80%	10	5.68%	15	8.52%
7	環境保護局	147	147	143	97.28%	4	2.72%	0	0.00%
8	地球物理暨氣象局	131	131	118	90.08%	13	9.92%	0	0.00%
9	房屋局	113	113	84	74.34%	26	23.01%	3	2.65%
10	法務局	93	93	49	52.69%	8	8.60%	36	38.71%
11	勞工事務局	90	90	44	48.89%	0	0.00%	46	51.11%
12	教育及青年發展局	85	90	45	50.00%	38	42.22%	7	7.78%
13	經濟及科技發展局	82	82	79	96.34%	0	0.00%	3	3.66%
14	財政局	81	81	76	93.83%	5	6.17%	0	0.00%
15	消防局	77	77	75	97.40%	2	2.60%	0	0.00%
16	體育局	74	74	67	90.54%	7	9.46%	0	0.00%
17	旅遊局	67	67	25	37.31%	36	53.73%	6	8.96%
18	文化局	58	59	57	96.61%	1	1.69%	1	1.69%
19	建設發展辦公室	43	43	17	39.53%	3	6.98%	23	53.49%
20	社會工作局	42	42	5	11.90%	21	50.00%	16	38.10%
21	郵電局	40	40	32	80.00%	2	5.00%	6	15.00%
22	澳門電力股份有限公司	39	39	34	87.18%	5	12.82%	0	0.00%
23	海事及水務局	35	35	25	71.43%	4	11.43%	6	17.14%
24	身份證明局	34	34	33	97.06%	0	0.00%	1	2.94%
25	樓宇滲漏水聯合處理中心	33	33	32	96.97%	1	3.03%	0	0.00%
26	澳門金融管理局	29	29	21	72.41%	2	6.90%	6	20.69%
27	社會保障基金	27	27	27	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
28	消費者委員會	19	19	16	84.21%	2	10.53%	1	5.26%
29	中華人民共和國澳門特別行政區海關	19	19	18	94.74%	1	5.26%	0	0.00%
30	澳門輕軌股份有限公司	16	16	8	50.00%	2	12.50%	6	37.50%
31	博彩監察協調局	14	14	12	85.71%	2	14.29%	0	0.00%
32	澳門保安部隊事務局	13	13	13	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
33	澳門自來水股份有限公司	13	13	12	92.31%	0	0.00%	1	7.69%

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-至截數日寄出已超過 30 日	
				數量	佔%	數量	佔%	數量	佔%
34	個人資料保護辦公室	13	13	10	76.92%	3	23.08%	0	0.00%
35	澳門大學	12	12	8	66.67%	0	0.00%	4	33.33%
36	警察總局	11	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
37	統計暨普查局	11	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
38	地圖繪製暨地籍局	9	9	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
39	澳門理工學院	7	7	6	85.71%	1	14.29%	0	0.00%
40	澳門貿易投資促進局	6	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
41	人才發展委員會	5	6	5	83.33%	1	16.67%	0	0.00%
42	司法警察局	5	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
43	新聞局	5	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
44	澳門基金會	4	4	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%
45	澳門旅遊學院	4	4	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%
46	教育暨青年局	4	7	0	0.00%	7	100.00%	0	0.00%
47	印務局	4	4	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%
48	民航局	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
49	政策研究和區域發展局	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
50	澳門都市更新股份有限公司	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
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	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%
52	旅遊學院	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
53	退休基金會	2	2	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%
54	法律及司法培訓中心	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
55	司法援助委員會	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
56	政府總部事務局	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 回覆	未回覆 - 至截數日寄出 已超過 30 日*	小計
投訴		1297	470	86	1853
建議		559	137	290	986
諮詢		245	71	9	325
感謝/表揚		6	0	15	21
取消案卷		1	0	3	4
綜合	涉及投訴	440	201	34	675
	不涉及投訴	46	16	2	64
其他		0	0	0	0
寄出公函總數		2594	895	439	3928
所佔百分比		66.04%	22.79%	11.18%	100.00%

*部門未回覆的情況，通常屬於匿名個案。