

政府資訊中心

2017 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		服務人次		百分比	
接待櫃檯			8531		16.69%
書面		---	1646	---	3.22%
8866 8866 電話熱線	自助服務	聯絡接待員	35780	40933	87.41%
		電話錄音留言	517		1.26%
		政府部門聯絡資料 語音查詢服務	4015		9.81%
		收聽熱門政府資訊服務	475		1.16%
		使用傳真服務	146		0.36%
總計		40933	51110	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	40407	1962	4465	46834
百分比	86.28%	4.19%	9.53%	100.00%

1.3. 與去年（2016 年）服務人次及處理事項的比較

		2016 年	2017 年	變動數量	變動率
服務途徑	接待櫃檯	14091	8531	-5560	-39.46%
	書面	1909	1646	-263	-13.78%
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	35990	40933	+4943	+13.73%
	接待總數	51990	51110	-880	-1.69%
工作處理事項*	查詢政府資訊服務	36598	40407	+3809	+10.41%
	政府部門投訴和建議轉介服務	2062	1962	-100	-4.85%
	其他	9874	4465	-5409	-54.78%
	總數	48534	46834	-1700	-3.50%

*電話系統內的自助服務不計算在內

1.4. 與去年（2016 年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務承諾指標	2016 年	2017 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	96.30%	96.86%	85.00%	+0.36%
	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	98.25%	100.00%	98.00%	+1.75%
	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%		---
	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*	99.80%	99.82%		+0.02%
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	99.81%	99.85%		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%	---	
<p>* 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。</p> <p>** 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。</p> <p>*** 當年沒有相關工作需要跟進處理，故沒有數據。</p>					

1.5. 滿意度調查結果 - 政府部門投訴和建議轉介服務

量度指標	滿意度平均數	標準差
服務聯絡途徑種類	4.577	0.643
工作人員的服務態度	4.577	0.578
個案轉介效率	4.418	0.770
跟進個案工作	4.407	0.572
整體服務水平	4.407	0.572

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	統一管理開考	3484
2	立法會選舉管理委員會	2017 年澳門特別行政區立法會選舉	3179
3	行政公職局	自然人選民登記	2237
4	財政局	營業稅	2098
5	法務局	法務局的法律推廣及法律查詢	1515
6	行政公職局	政府服務登入帳戶	1095
7	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	1029
8	身份證明局	居民身份證	774
9	檢察院	向檢察院進行司法訴訟詢問、舉報、投訴及法律諮詢	693
10	行政公職局	公職法律解釋及輔助服務	637

*中心處理的 40,407 項諮詢請求共涉及 1,440 項公共服務和行政手續資訊，資訊查詢總數累計為 66,449 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	11471
2	法務局（包括公證署及各登記局）	9672
3	財政局	4712
4	民政總署	4508
5	立法會選舉管理委員會	3179
6	身份證明局	2856
7	社會工作局	2676
8	社會保障基金	2545
9	治安警察局	2283
10	交通事務局	1977

*中心處理的 40,407 項諮詢請求共涉及 1,440 項公共服務和行政手續資訊，資訊查詢總數累計為 66,449 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	性質分佈					
		投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	綜合**
新開	1671	787	407	103	5	0	27
重開	259	151	7	25	2	0	3
跟進	32	15	0	2	0	4	1
總計	1962	953	414	130	7	4	31

* 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 - 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 - 新開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	民政總署	665	33.89%	373	163	23	2	2	0	98	4
2	交通事務局	484	24.67%	201	135	18	1	1	0	117	11
3	土地工務運輸局	371	18.91%	206	81	27	1	0	0	53	3
4	治安警察局	336	17.13%	252	36	9	1	0	0	37	1
5	衛生局	229	11.67%	152	30	12	2	1	0	29	3
6	環境保護局	156	7.95%	113	23	2	0	1	0	17	0
7	文化局	107	5.45%	23	70	1	0	0	1	12	0
8	房屋局	93	4.74%	61	18	7	0	0	0	6	1
9	郵電局	90	4.59%	19	46	11	0	1	0	11	2
10	消防局	86	4.38%	69	10	3	1	0	1	2	0
11	體育局	82	4.18%	26	33	4	0	0	0	18	1
12	海事及水務局	71	3.57%	17	42	2	0	0	0	10	0
13	行政公職局	70	3.62%	4	19	44	0	0	0	2	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
14	旅遊局	58	2.96%	24	33	0	0	0	0	1	0
15	樓宇滲漏水聯合處理中心	52	2.65%	47	0	2	0	0	0	3	0
16	教育暨青年局	50	2.55%	17	18	4	0	0	0	10	1
17	法務局	43	2.19%	16	13	7	2	0	0	5	0
18	財政局	41	2.09%	6	18	9	0	0	0	7	1
19	澳門金融管理局	41	2.09%	5	32	3	0	0	0	1	0
20	澳門電力股份有限公司	41	2.09%	29	8	0	0	1	0	3	0
21	經濟局	39	1.99%	26	1	3	0	0	1	7	1
22	身份證明局	29	1.48%	6	20	1	0	0	0	2	0
23	勞工事務局	29	1.48%	9	14	3	0	0	0	2	1
24	社會工作局	29	1.48%	10	13	1	0	0	0	4	1
25	建設發展辦公室	28	1.43%	15	9	1	0	0	0	1	2
26	社會保障基金	22	1.12%	11	7	1	0	0	0	3	0
27	中華人民共和國澳門特別行政區海關	19	0.97%	9	5	2	0	0	1	2	0
28	澳門自來水股份有限公司	18	0.92%	12	5	0	0	0	0	1	0
29	博彩監察協調局	17	0.87%	8	6	0	0	0	0	1	2
30	地球物理暨氣象局	17	0.87%	12	4	0	0	0	1	0	0
31	能源業發展辦公室	16	0.82%	6	3	1	0	0	0	5	1
32	運輸基建辦公室	16	0.82%	8	5	2	0	0	0	1	0
33	澳門保安部隊事務局	13	0.66%	4	8	0	0	0	0	1	0
34	消費者委員會	12	0.61%	8	1	0	1	0	0	2	0
35	澳門基金會	11	0.56%	2	8	1	0	0	0	0	0
36	警察總局	9	0.46%	2	6	0	0	0	1	0	0
37	社區服務諮詢委員會	7	0.41%	2	3	0	0	0	0	2	0
38	高等教育輔助辦公室	8	0.41%	3	4	0	0	0	0	1	0
39	民航局	8	0.36%	1	5	1	0	0	0	1	0
40	個人資料保護辦公室	6	0.31%	5	0	1	0	0	0	0	0
41	澳門貿易投資促進局	5	0.25%	0	3	1	0	0	0	1	0
42	澳門大學	5	0.25%	1	4	0	0	0	0	0	0
43	交通諮詢委員會	5	0.25%	2	3	0	0	0	0	0	0
44	印務局	4	0.20%	2	2	0	0	0	0	0	0
45	退休基金會	3	0.15%	0	1	1	0	0	0	1	0
46	新聞局	3	0.15%	2	0	0	0	0	0	1	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
47	司法警察局	3	0.15%	0	2	0	0	0	0	0	1
48	懲教管理局	3	0.15%	3	0	0	0	0	0	0	0
49	旅遊學院	3	0.15%	2	0	0	0	0	0	1	0
50	澳門理工學院	3	0.15%	1	0	0	0	0	0	1	1
51	澳門電訊有限公司	2	0.05%	2	0	0	0	0	0	0	0
52	科技委員會	1	0.10%	0	1	0	0	0	0	0	0
53	司法援助委員會	1	0.05%	1	0	0	0	0	0	0	0
54	統計暨普查局	1	0.05%	0	0	1	0	0	0	0	0
55	社會協調常設委員會	1	0.05%	0	1	0	0	0	0	0	0
56	澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會	1	0.05%	1	0	0	0	0	0	0	0
57	健康城市委員會	1	0.05%	1	0	0	0	0	0	0	0
58	地圖繪製暨地籍局	1	0.05%	1	0	0	0	0	0	0	0
59	澳門科學館股份有限公司	1	0.05%	0	0	0	0	0	0	1	0
60	澳門廣播電視股份有限公司	1	0.05%	0	0	0	0	0	0	0	1

3.3. 各類性質公函的回覆情況（截至 2018.01.15）

個案性質	新寄尚待回覆 (寄出日起計未滿 30 日)	30 日內回覆	超過 30 日 回覆	超過 30 日 仍未回覆	小計
投訴	90	1216	435	112	1853
綜合 - 涉及投訴	32	276	149	28	485
建議	48	573	150	202	973
諮詢	6	155	40	11	212
感謝/表揚	0	3	0	8	11
取消案卷	0	5	0	2	7
綜合 - 不涉及投訴	5	19	16	1	41
其他	0	3	2	1	6
寄出公函總數	181	2250	792	365	3588
所佔百分比	5.04%	62.71%	22.07%	10.17%	100.00%

3.4. 專責部門回覆個案效率統計列表（依個案數量多寡排序）

*超過 30 日回覆的公函有 792 份，未有回覆的 365 份，兩者合計 1,157 份。

序	處理部門	個案數量	中心寄出公函數	新寄尚待回覆 (寄出日起計未滿 30 日)		30 日內回覆		超過 30 日回覆		超過 30 日仍未回覆		小計 超過 30 日回覆及仍未回覆		
				數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	佔兩者 整體總數 %*
1	民政總署	665	670	32	4.78%	565	84.33%	73	10.90%	0	0.00%	73	10.90%	6.31%
2	交通事務局	484	485	36	7.42%	147	30.31%	234	48.25%	68	14.02%	302	62.27%	26.10%
3	土地工務運輸局	371	377	9	2.39%	225	59.68%	113	29.97%	30	7.96%	143	37.93%	12.36%
4	治安警察局	336	337	31	9.20%	93	27.60%	117	34.72%	96	28.49%	213	63.20%	18.41%
5	衛生局	229	229	14	6.11%	134	58.52%	76	33.19%	5	2.18%	81	35.37%	7.00%
6	環境保護局	156	157	6	3.82%	139	88.54%	12	7.64%	0	0.00%	12	7.64%	1.04%
7	文化局	107	107	7	6.54%	70	65.42%	30	28.04%	0	0.00%	30	28.04%	2.59%
8	房屋局	93	95	2	2.11%	85	89.47%	7	7.37%	1	1.05%	8	8.42%	0.69%
9	郵電局	90	91	7	7.69%	51	56.04%	5	5.49%	28	30.77%	33	36.26%	2.85%
10	消防局	86	86	0	0.00%	74	86.05%	11	12.79%	1	1.16%	12	13.95%	1.04%
11	體育局	82	82	2	2.44%	70	85.37%	5	6.10%	5	6.10%	10	12.20%	0.86%
12	海事及水務局	71	71	2	2.82%	55	77.46%	8	11.27%	6	8.45%	14	19.72%	1.21%
13	行政公職局	70	72	4	5.56%	53	73.61%	7	9.72%	8	11.11%	15	20.83%	1.30%
14	旅遊局	58	58	3	5.17%	43	74.14%	9	15.52%	3	5.17%	12	20.69%	1.04%
15	樓宇滲漏水聯合處理中心	52	53	1	1.89%	51	96.23%	1	1.89%	0	0.00%	1	1.89%	0.09%
16	教育暨青年局	50	50	2	4.00%	32	64.00%	13	26.00%	3	6.00%	16	32.00%	1.38%

*超過 30 日回覆的公函有 792 份，未有回覆的 365 份，兩者合計 1,157 份。

序	處理部門	個案數量	中心寄出公函數	新寄尚待回覆 (寄出日起計未滿 30 日)		30 日內回覆		超過 30 日回覆		超過 30 日仍未回覆		小計 超過 30 日回覆及仍未回覆		
				數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	佔兩者 整體總數 %*
17	法務局	43	43	3	6.98%	19	44.19%	4	9.30%	17	39.53%	21	48.84%	1.82%
18	財政局	41	41	0	0.00%	37	90.24%	4	9.76%	0	0.00%	4	9.76%	0.35%
19	澳門金融管理局	41	41	6	14.63%	12	29.27%	0	0.00%	23	56.10%	23	56.10%	1.99%
20	澳門電力股份有限公司	41	41	1	2.44%	17	41.46%	11	26.83%	12	29.27%	23	56.10%	1.99%
21	經濟局	39	39	0	0.00%	29	74.36%	9	23.08%	1	2.56%	10	25.64%	0.86%
22	身份證明局	29	29	1	3.45%	25	86.21%	3	10.34%	0	0.00%	3	10.34%	0.26%
23	勞工事務局	29	29	0	0.00%	15	51.72%	0	0.00%	14	48.28%	14	48.28%	1.21%
24	社會工作局	29	29	3	10.34%	4	13.79%	10	34.48%	12	41.38%	22	75.86%	1.90%
25	建設發展辦公室	28	29	2	6.90%	13	44.83%	5	17.24%	9	31.03%	14	48.28%	1.21%
26	社會保障基金	22	22	0	0.00%	20	90.91%	2	9.09%	0	0.00%	2	9.09%	0.17%
27	中華人民共和國澳門特別行政區海關	19	19	1	5.26%	9	47.37%	5	26.32%	4	21.05%	9	47.37%	0.78%
28	澳門自來水股份有限公司	18	18	0	0.00%	18	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
29	博彩監察協調局	17	17	0	0.00%	16	94.12%	1	5.88%	0	0.00%	1	5.88%	0.09%
30	地球物理暨氣象局	17	17	0	0.00%	16	94.12%	1	5.88%	0	0.00%	1	5.88%	0.09%
31	能源業發展辦公室	16	16	0	0.00%	13	81.25%	2	12.50%	1	6.25%	3	18.75%	0.26%
32	運輸基建辦公室	16	16	0	0.00%	12	75.00%	0	0.00%	4	25.00%	4	25.00%	0.35%
33	澳門保安部隊事務局	13	13	0	0.00%	12	92.31%	0	0.00%	1	7.69%	1	7.69%	0.09%
34	消費者委員會	12	12	1	8.33%	9	75.00%	1	8.33%	1	8.33%	2	16.67%	0.17%

*超過 30 日回覆的公函有 792 份，未有回覆的 365 份，兩者合計 1,157 份。

序	處理部門	個案數量	中心寄出公函數	新寄尚待回覆 (寄出日起計未滿 30 日)		30 日內回覆		超過 30 日回覆		超過 30 日仍未回覆		小計 超過 30 日回覆及仍未回覆		
				數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	佔兩者 整體總數 %*
35	澳門基金會	11	11	1	9.09%	8	72.73%	2	18.18%	0	0.00%	2	18.18%	0.17%
36	警察總局	9	9	0	0.00%	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
37	社區服務諮詢委員會	7	7	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%	7	100.00%	0.61%
38	高等教育輔助辦公室	8	8	0	0.00%	7	87.50%	0	0.00%	1	12.50%	1	12.50%	0.09%
39	民航局	8	8	0	0.00%	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
40	個人資料保護辦公室	6	6	0	0.00%	5	83.33%	1	16.67%	0	0.00%	1	16.67%	0.09%
41	澳門貿易投資促進局	5	5	0	0.00%	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%	3	60.00%	0.26%
42	澳門大學	5	5	2	40.00%	1	20.00%	2	40.00%	0	0.00%	2	40.00%	0.17%
43	交通諮詢委員會	5	5	0	0.00%	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	4	80.00%	0.35%
44	印務局	4	4	0	0.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
45	新聞局	3	3	0	0.00%	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%	1	33.33%	0.09%
46	退休基金會	3	3	1	33.33%	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
47	司法警察局	3	3	0	0.00%	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%	1	33.33%	0.09%
48	懲教管理局	3	3	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
49	旅遊學院	3	3	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
50	澳門理工學院	3	3	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
51	澳門電訊有限公司	2	2	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0.09%
52	科技委員會	1	1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	1	100.00%	0.09%
53	司法援助委員會	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%

*超過 30 日回覆的公函有 792 份，未有回覆的 365 份，兩者合計 1,157 份。

序	處理部門	個案數量	中心寄出公函數	新寄尚待回覆 (寄出日起計未滿 30 日)		30 日內回覆		超過 30 日回覆		超過 30 日仍未回覆		小計 超過 30 日回覆及仍未回覆		
				數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	數量	佔部門%	佔兩者 整體總數 %*
54	統計暨普查局	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
55	社會協調常設委員會	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
56	澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
57	健康城市委員會	1	1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	1	100.00%	0.09%
58	地圖繪製暨地籍局	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
59	澳門科學館股份有限公司	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
60	澳門廣播電視股份有限公司	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%

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	790	40.27%	407	288	215	13	1	2
2	社會設施	419	21.36%	200	249	29	1	0	1
3	公共衛生	320	16.31%	249	120	27	1	0	1
4	交通	309	15.75%	275	49	9	0	0	1
5	環境污染	167	8.51%	160	12	2	0	0	1
6	公眾安全	153	7.80%	142	10	5	0	0	1