

政府資訊中心

2023 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		---	16538	---	29.42%
書面（信函、郵柬、電郵、傳真）			2687		4.77%
一戶通 APP ¹			3135		5.57%
電話	與接待員通話	27186	33881	80.26%	60.24%
	電話錄音留言	1174		3.46%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	5519		16.28%	
	選舉熱線	2		0.00%	
	選舉留言	0		0.00%	
總計		33881	56241	100.00%	100.00%

¹自 2022 年 4 月 11 日起新增的服務途徑。

¹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	查詢政府資訊	政府部門投訴和 建議轉介服務	其他	總計
服務數量	51840	3128	2105	57073
百分比	90.83%	5.48%	3.69%	100%

1.3. 與去年（2022 年）服務途徑及服務項目的比較

服務途徑及項目		2022 年	2023 年	變動數量	變動率
服務途徑	接待櫃檯	12863	16538	+3675	+28.57%
	書面	3342	2687	-655	-19.60%
	一戶通 APP ¹	2704	3135	+431	+15.94%
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	40997	33881	-7116	-17.36%
	接待總數	59906	56241	-3665	-6.12%
服務項目 ²	查詢政府資訊服務	37274	51840	+14566	+39.08%
	政府部門投訴和	3105	3128	+23	+0.74%

	建議轉介服務				
服務途徑及項目		2022 年	2023 年	變動數量	變動率
服務項目 ²	其他	3560	2105	-1455	-40.87%
	總數	43939	57073	+13134	+29.89%
¹ 自 2022 年 4 月 11 日起新增的服務途徑。					

1.4. 與去年（2022 年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務質量指標	2022 年	2023 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	88.24%	85.26%	90.00%	-2.98%
	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 ¹	100.00%	---	98.00%	--- ⁷
	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 ^{1,4}	100.00%	---		--- ⁷
	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 ¹	100.00%	---		--- ⁷
	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 ^{1,4}	--- ⁵	---		--- ⁷
	2 個工作天內以電話回覆市民透過電話留言作出的查詢 ²	99.37%	100.00%		+0.63%
	4 個工作天內以書面回覆市民透過電話留言作出的查詢 ^{2,4}	100.00%	100.00%		0.00%
	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	99.43%	99.00%		-0.43%
	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 ⁴	98.66%	99.54%		+0.88%
4 個工作天內回覆市民透過一戶通作出的查詢 ^{3,4}	99.24%	99.86%	+0.62%		
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	99.29%	100.00%	98.00%	+0.71%
	3 個工作天內以電話將專責部門的答覆轉達予市民 ⁶	100.00%	100.00%		0.00%
	6 個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民 ⁶	99.61%	99.98%		+0.37%

¹該服務指標於 2022 年 9 月 1 日起取消。

²該服務指標於 2022 年 9 月 1 日起生效。

³該服務指標於 2022 年 4 月 11 日起生效。

⁴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。

⁵該年度沒有該類回覆要求之個案，故無達標率。

⁶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。

⁷該服務指標於 2022 年 9 月 1 日起取消，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 ¹
1	整體服務滿意度	3.80	76.00%
2	個案轉介服務滿意度	4.558	91.16%
3	即時服務滿意度	4.714	94.28%

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

2023 年度顧客滿意度達標率為 86.03%

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	---	澳門公共服務一戶通（個人）	4,496
2	---	澳門公共服務一戶通（實體）	1,912
3	身份證明局	居民身份證	1,376
4	法務局	繕立公證書	1,267
5	法務局	法律查詢（法務局）	963
6	行政公職局	綜合能力評估開考	693
7	財政局	營業稅	656
8	身份證明局	特區護照 / 旅行證	601
9	社會工作局	現金分享計劃	510
10	交通事務局	澳門駕駛執照	508

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	9,115
2	法務局（包括公證署及各登記局）	7,208
3	身份證明局	3,054
4	財政局	2,111
5	社會保障基金	2,075
6	市政署	1,692
7	教育及青年發展局	1,552
8	社會工作局	1,546

序	部門	查詢次數
9	交通事務局	1,506
10	治安警察局	1,335

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 ¹	個案總數	投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	綜合 ²	
							涉及投訴	不涉及投訴
新開	2,699	1,384	610	290	15	0	357	43
重開	336	165	32	31	3	0	102	3
跟進	93	43	2	10	2	3	33	0
總計	3,128	1,592	644	331	20	3	492	46

¹ 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。

² 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	個案性質分佈 ¹					總數
		投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	
1	公共行政	939	422	386	20	1	1,768
2	社會設施	286	213	61	1	0	561
3	公共衛生	348	121	32	0	0	501
4	交通	304	153	34	0	0	491
5	不當佔用	155	3	12	0	1	171
6	公眾安全	131	16	18	0	1	166

¹ 一個個案可能屬於不同個案性質。

3.3. 專責部門獲轉介的個案數量及其性質分佈

序	部門 ¹	個案性質							總數
		投訴	建議	諮詢	感謝/ 表揚	取消 案卷	綜合		
							汲及 投訴	不汲及 投訴	
1	市政署	464	177	48	8	0	175	5	877
2	交通事務局	204	162	46	1	0	143	14	570
3	治安警察局	262	63	28	3	0	118	3	477
4	衛生局	191	79	37	3	0	64	7	381
5	土地工務局	141	22	20	0	1	47	2	233
6	環境保護局	142	39	7	2	0	33	1	224
7	地球物理氣象局	171	8	8	0	0	5	1	193
8	教育及青年發展局	72	37	29	1	0	20	4	163
9	身份證明局	57	42	23	3	0	23	2	150
10	體育局	39	33	12	0	0	24	4	112
11	消防局	67	4	10	0	1	18	1	101
12	房屋局	63	12	5	0	0	20	0	100
13	旅遊局	47	23	8	0	0	17	1	96
14	公共建設局	43	22	8	0	0	18	2	93
15	勞工事務局	51	18	2	0	0	17	4	92
16	行政公職局	8	8	64	0	0	6	4	90
17	文化局	26	27	18	0	0	14	4	89
18	法務局	37	22	2	0	0	21	3	85
19	財政局	26	25	5	0	0	8	2	66
20	社會保障基金	18	24	11	0	0	8	1	62
21	經濟及科技發展局	23	25	3	0	0	10	1	62
22	社會工作局	21	22	6	1	1	9	0	60
23	樓宇滲漏水聯合處理中心	46	3	1	0	0	3	0	53
24	郵電局	24	7	6	1	0	11	0	49
25	中華人民共和國澳門特別行政區 海關	12	10	7	0	1	13	0	43
26	澳門金融管理局	9	14	6	0	0	9	1	39
27	澳門電力股份有限公司	16	10	0	0	0	4	0	30
28	澳門保安部隊事務局	5	7	3	0	0	12	0	27
29	海事及水務局	8	6	5	0	0	7	0	26
30	消費者委員會	10	5	3	0	0	2	0	20
31	澳門自來水股份有限公司	10	2	2	0	0	2	0	16
32	博彩監察協調局	4	6	3	0	0	2	0	15
33	藥物監督管理局	6	4	3	0	0	1	1	15
34	澳門輕軌股份有限公司	4	5	0	0	0	3	1	13
35	政策研究和區域發展局	3	5	2	0	0	0	2	12

序	部門 ¹	個案性質							總數
		投訴	建議	諮詢	感謝/ 表揚	取消 案卷	綜合		
							汲及 投訴	不汲及 投訴	
37	澳門貿易投資促進局	2	4	0	0	0	4	0	10
36	民航局	5	3	2	0	0	0	0	10
37	澳門貿易投資促進局	2	4	0	0	0	4	0	10
38	人才發展委員會	1	4	0	0	0	3	1	9
39	澳門旅遊大學	2	2	2	0	0	2	1	9
40	澳門基金會	2	4	1	0	0	1	1	9
41	警察總局	2	4	0	0	0	2	1	9
42	個人資料保護局	5	0	3	0	0	0	0	8
43	退休基金會	2	1	4	0	0	0	1	8
44	澳門大學	4	1	2	0	0	0	1	8
45	司法警察局	1	3	1	0	0	2	0	7
46	統計暨普查局	1	1	2	1	0	1	0	6
47	澳門理工大學	3	0	1	0	0	0	2	6
48	地圖繪製暨地籍局	1	0	2	0	0	1	1	5
49	澳門都市更新股份有限公司	2	0	3	0	0	0	0	5
50	新聞局	1	1	2	0	0	0	0	4
51	印務局	0	1	1	0	0	1	0	3
52	中國與葡語國家經貿合作論壇 常設秘書處輔助辦公室	0	2	0	0	0	0	0	2
53	文化發展基金	0	0	1	0	0	0	1	2
54	司法援助委員會	1	0	0	0	0	1	0	2
55	澳門保安部隊高等學校	0	1	1	0	0	0	0	2
56	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	0	0	0	0	0	2
57	澳門特別行政區駐北京辦事處	1	0	0	0	0	0	0	1
58	北京協和醫院澳門醫學中心／ 澳門醫院籌備辦公室	1	0	0	0	0	0	0	1
59	政府總部事務局	1	0	0	0	0	0	0	1
60	運輸工務司司長辦公室	0	0	1	0	0	0	0	1
61	澳門科學館股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
62	公共資產監督管理局	0	0	0	0	0	1	0	1
63	澳門廣播電視股份有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
64	離島區社區服務諮詢委員會	0	0	0	0	0	1	0	1
65	離島醫療綜合體北京協和醫院 澳門醫學中心	1	0	0	0	0	0	0	1
66	懲教管理局	1	0	0	0	0	0	0	1

¹ 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	877	880	757	86.02%	122	13.86%	1	0.11%
2	交通事務局	570	570	149	26.14%	403	70.70%	18	3.16%
3	治安警察局	477	477	73	15.30%	228	47.80%	176	36.90%
4	衛生局	381	383	208	54.31%	106	27.68%	69	18.02%
5	土地工務局	233	236	166	70.34%	58	24.58%	12	5.08%
6	環境保護局	224	224	220	98.21%	1	0.45%	3	1.34%
7	地球物理氣象局	193	193	184	95.34%	7	3.63%	2	1.04%
8	教育及青年發展局	163	163	132	80.98%	25	15.34%	6	3.68%
9	身份證明局	150	150	115	76.67%	32	21.33%	3	2.00%
10	體育局	112	112	98	87.50%	12	10.71%	2	1.79%
11	消防局	101	101	63	62.38%	37	36.63%	1	0.99%
12	房屋局	100	101	97	96.04%	2	1.98%	2	1.98%
13	旅遊局	96	96	54	56.25%	5	5.21%	37	38.54%
14	公共建設局	93	96	83	86.46%	11	11.46%	2	2.08%
15	勞工事務局	92	96	82	85.42%	10	10.42%	4	4.17%
16	行政公職局	90	92	63	68.48%	3	3.26%	26	28.26%
17	文化局	89	89	85	95.51%	3	3.37%	1	1.12%
18	法務局	85	85	54	63.53%	2	2.35%	29	34.12%
19	財政局	66	66	64	96.97%	1	1.52%	1	1.52%
20	社會保障基金	62	62	62	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
21	經濟及科技發展局	62	62	46	74.19%	4	6.45%	12	19.35%
22	社會工作局	60	60	13	21.67%	17	28.33%	30	50.00%
23	樓宇滲漏水聯合處理中心	53	53	40	75.47%	12	22.64%	1	1.89%
24	郵電局	49	49	47	95.92%	1	2.04%	1	2.04%
25	中華人民共和國澳門特別行政區海關	43	43	38	88.37%	2	4.65%	3	6.98%
26	澳門金融管理局	39	39	22	56.41%	3	7.69%	14	35.90%
27	澳門電力股份有限公司	30	31	17	54.84%	13	41.94%	1	3.23%
28	澳門保安部隊事務局	27	27	25	92.59%	0	0.00%	2	7.41%
29	海事及水務局	26	26	18	69.23%	6	23.08%	2	7.69%
30	消費者委員會	20	20	18	90.00%	0	0.00%	2	10.00%
31	澳門自來水股份有限公司	16	16	15	93.75%	1	6.25%	0	0.00%
32	博彩監察協調局	15	15	5	33.33%	10	66.67%	0	0.00%
33	藥物监督管理局	15	15	8	53.33%	5	33.33%	2	13.33%

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	澳門輕軌股份有限公司	13	13	13	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
35	政策研究和區域發展局	12	12	10	83.33%	1	8.33%	1	8.33%
36	民航局	10	10	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
37	澳門貿易投資促進局	10	10	3	30.00%	4	40.00%	3	30.00%
38	人才發展委員會	9	9	4	44.44%	1	11.11%	4	44.44%
39	澳門旅遊大學	9	9	6	66.67%	3	33.33%	0	0.00%
40	澳門基金會	9	9	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%
41	警察總局	9	9	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
42	個人資料保護局	8	8	7	87.50%	1	12.50%	0	0.00%
43	退休基金會	8	8	7	87.50%	1	12.50%	0	0.00%
44	澳門大學	8	8	7	87.50%	0	0.00%	1	12.50%
45	司法警察局	7	7	6	85.71%	0	0.00%	1	14.29%
46	統計暨普查局	6	6	5	83.33%	0	0.00%	1	16.67%
47	澳門理工大學	6	6	4	66.67%	2	33.33%	0	0.00%
48	地圖繪製暨地籍局	5	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
49	澳門都市更新股份有限公司	5	5	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%
50	新聞局	4	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
51	印務局	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
52	中國與葡語國家經貿合作論壇常設秘書處輔助辦公室	2	2	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%
53	文化發展基金	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
54	司法援助委員會	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
55	澳門保安部隊高等學校	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	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	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
57	澳門特別行政區駐北京辦事處	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
58	北京協和醫院澳門醫學中心／澳門醫院籌備辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
59	政府總部事務局	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
60	運輸工務司司長辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
61	澳門科學館股份有限公司	1	1	1	100.00%	0	0.00%	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-至截數日寄出已超過 30 日	
				數量	佔%	數量	佔%	數量	佔%
62	公共資產監督管理局	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
63	澳門廣播電視股份有限公司	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
64	離島區社區服務諮詢委員會	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
65	離島醫療綜合體北京協和醫院澳門醫學中心	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
66	懲教管理局	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 ¹	小計
投訴		1,683	577	118	2,378
建議		581	183	253	1,017
諮詢		351	114	9	474
感謝/表揚		8	0	16	24
取消案卷		1	0	3	4
綜合	涉及投訴	568	266	76	910
	不涉及投訴	58	19	5	82
寄出公函總數		3,250	1,159	480	4,889
所佔百分比		66.48%	23.71%	9.82%	100.00%

¹ 部門未回覆的情況，通常屬於匿名個案。