

政府資訊中心

2020 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		---	3847	---	8.24%
書面 (信函、郵柬、電郵、傳真)		---	2295	---	4.92%
電話	與接待員通話	35269	40544	86.99%	86.84%
	電話錄音留言	377		0.93%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	4898		12.08%	
	選舉熱線	0		0.00%	
	選舉留言	0		0.00%	
總計		40544	46686	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	38676	1955	2034	42665
百分比	90.65%	4.58%	4.77%	100%

1.3. 與去年 (2019 年) 服務途徑及服務項目的比較

服務途徑及項目		2019 年	2020 年	變動數量	變動率
服務途徑	接待櫃檯	5668	3847	-1821	-32.13%
	書面	1588	2295	+707	+44.52%
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	27281	40544	+13263	+48.62%
	接待總數	34537	46686	+12149	+35.18%
服務項目*	查詢政府資訊服務	28696	38676	+9980	+34.78%
	政府部門投訴和 建議轉介服務	1662	1955	+293	+17.63%
	其他	2070	2034	-36	-1.74%
	總數	32428	42665	+10237	+31.57%

*電話系統內的自助服務不計算在內。

1.4. 與去年（2019 年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務質量指標	2019 年	2020 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	99.61%	97.19%	85.00%	-2.42%
	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%	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%		---
	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*	100.00%	97.93%		-2.07%
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%	98.41%		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%	99.45%	-0.55%	
	6 個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民***	100.00%	99.66%	-0.34%	

*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	3.960	79.20%
2	個案轉介服務滿意度	4.431	88.62%
3	即時服務滿意度	4.662	93.24%

*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%

2020 年度顧客滿意度達標率為 86.24%
 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）	4,000
2	法務局	繕立公證書	2,174
3	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』	2,099
4	經濟局	第二期消費補貼計劃（電子消費卡）	1,735
5	法務局	法律查詢（法務局）	1,648
6	財政局	營業稅	1,576
7	澳門特別行政區政府	因應第二輪新型冠狀病毒疫情推出的經濟援助措施	1,548
8	身份證明局	居民身份證	1,067
9	行政公職局	綜合能力評估開考	995
10	法務局	商業登記	882

*中心處理的 38,676 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 60,401 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）	11,574
2	行政公職局	9,099
3	財政局	5,347
4	澳門特別行政區政府	3,822
5	市政署	3,288
6	經濟局	3,069
7	社會保障基金	2,850
8	身份證明局	2,619
9	社會工作局	2,605
10	衛生局	2,498

*中心處理的 38,676 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 60,401 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	1727	776	423	113	14	0	370	31
重開	202	79	21	23	1	0	72	6
跟進	26	13	2	4	0	5	2	0
總計	1955	868	446	140	15	5	444	37

*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	1024	52.38%	878	781	308	31	6	0
2	公共衛生	289	14.78%	410	187	29	2	0	0
3	社會設施	259	13.25%	274	278	26	1	0	0
4	交通	133	6.80%	234	152	23	0	0	0
5	環境污染	97	4.96%	276	10	7	0	0	0
6	公眾安全	83	4.25%	205	13	19	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	
									及及 投訴	不及及 投訴
1	市政署	523	290	106	25	3	0	0	94	5
2	衛生局	406	194	128	13	1	2	0	61	7
3	交通事務局	306	100	116	13	0	0	0	70	7
4	治安警察局	279	170	57	16	1	0	0	34	1
5	土地工務運輸局	259	159	49	16	0	1	0	30	4
6	行政公職局	136	15	50	60	0	0	0	4	7
7	環境保護局	130	106	13	4	0	0	0	6	1
8	法務局	111	30	49	5	0	0	0	25	2
9	財政局	103	32	42	8	2	0	0	17	2
10	經濟局	96	32	40	7	0	2	0	13	2
11	房屋局	95	53	24	4	1	0	0	12	1
12	教育暨青年局	91	36	38	6	0	0	0	10	1
13	體育局	74	35	14	0	1	0	0	23	1
14	文化局	71	20	25	3	0	0	0	21	2
15	郵電局	71	38	19	5	0	0	0	9	0
16	消防局	66	53	5	3	0	0	0	5	0
17	勞工事務局	61	20	28	3	1	0	0	8	1
18	旅遊局	61	25	26	2	0	0	0	8	0
19	社會工作局	52	19	19	0	1	0	0	12	1
20	身份證明局	42	12	17	3	2	0	0	7	1
21	澳門金融管理局	35	10	13	4	0	1	0	6	1
22	地球物理暨氣象局	32	29	2	0	0	0	0	1	0
23	建設發展辦公室	32	8	18	1	0	0	0	4	1
24	社會保障基金	32	7	14	1	0	0	0	5	5
25	樓宇滲漏水聯合處理中心	30	21	1	4	0	0	0	4	0
26	消費者委員會	30	16	6	3	2	0	0	3	0
27	澳門電力股份有限公司	27	15	5	0	0	0	0	7	0
28	海事及水務局	27	10	11	0	1	0	0	5	0
29	中華人民共和國澳門特別行政區海關	24	12	7	3	0	0	0	2	0
30	高等教育局	18	4	11	0	0	0	0	3	0
31	澳門保安部隊事務局	15	5	9	0	0	0	0	1	0
32	能源業發展辦公室	15	7	3	0	0	0	0	5	0
33	博彩監察協調局	13	1	10	0	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
34	澳門輕軌股份有限公司	12	2	9	0	0	0	0	1	0
35	退休基金會	10	2	6	2	0	0	0	0	0
36	澳門自來水股份有限公司	9	6	2	0	0	0	0	1	0
37	澳門基金會	8	3	4	0	0	0	0	1	0
38	民航局	8	2	4	1	0	0	0	1	0
39	司法援助委員會	8	3	0	1	0	0	0	4	0
40	澳門理工學院	7	3	0	0	0	0	0	4	0
41	個人資料保護辦公室	6	5	0	0	0	0	0	1	0
42	旅遊危機處理辦公室	6	1	4	0	0	0	0	1	0
43	澳門大學	5	3	1	0	0	0	0	1	0
44	地圖繪製暨地籍局	5	2	1	2	0	0	0	0	0
45	司法警察局	5	1	1	1	1	0	0	1	0
46	都市更新委員會	4	0	3	1	0	0	0	0	0
47	行政長官辦公室	4	0	4	0	0	0	0	0	0
48	警察總局	4	1	3	0	0	0	0	0	0
49	新聞局	4	3	0	1	0	0	0	0	0
50	懲教管理局	3	2	1	0	0	0	0	0	0
51	人才發展委員會	3	0	3	0	0	0	0	0	0
52	澳門科學館股份有限公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0
53	統計暨普查局	2	1	0	1	0	0	0	0	0
54	印務局	2	1	0	0	0	0	0	1	0
55	政策研究和區域發展局	2	0	2	0	0	0	0	0	0
56	澳門保安部隊高等學校	1	0	1	0	0	0	0	0	0
57	澳門廣播電視股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1	0
58	澳門貿易投資促進局	1	0	1	0	0	0	0	0	0
59	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	0	0	0	0	0
60	長者事務委員會	1	0	0	0	0	0	0	0	1
61	法律及司法培訓中心	1	0	1	0	0	0	0	0	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	
									及投訴	不投訴
62	行政法務司司長辦公室	1	0	1	0	0	0	0	0	0
63	經濟財政司司長辦公室	1	0	1	0	0	0	0	0	0
64	旅遊學院	1	1	0	0	0	0	0	0	0
65	社會文化司司長辦公室	1	0	0	0	0	0	0	1	0
66	政府總部輔助部門	1	1	0	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	523	526	433	82.32%	91	17.30%	2	0.38%
2	衛生局	406	407	100	24.57%	168	41.28%	139	34.15%
3	交通事務局	306	308	146	47.40%	102	33.12%	60	19.48%
4	治安警察局	279	279	69	24.73%	103	36.92%	107	38.35%
5	土地工務運輸局	259	265	166	62.64%	95	35.85%	4	1.51%
6	行政公職局	136	143	98	68.53%	21	14.69%	24	16.78%
7	環境保護局	130	132	117	88.64%	15	11.36%	0	0.00%
8	法務局	111	111	41	36.94%	11	9.91%	59	53.15%
9	財政局	103	103	92	89.32%	11	10.68%	0	0.00%
10	經濟局	96	96	82	85.42%	5	5.21%	9	9.38%
11	房屋局	95	97	72	74.23%	20	20.62%	5	5.15%
12	教育暨青年局	91	91	49	53.85%	32	35.16%	10	10.99%
13	體育局	74	74	61	82.43%	7	9.46%	6	8.11%
14	文化局	71	71	66	92.96%	5	7.04%	0	0.00%
15	郵電局	71	71	50	70.42%	7	9.86%	14	19.72%
16	消防局	66	66	63	95.45%	3	4.55%	0	0.00%
17	勞工事務局	61	61	28	45.90%	3	4.92%	30	49.18%
18	旅遊局	61	62	27	43.55%	24	38.71%	11	17.74%
19	社會工作局	52	52	10	19.23%	21	40.38%	21	40.38%
20	身份證明局	42	42	27	64.29%	12	28.57%	3	7.14%
21	澳門金融管理局	35	35	24	68.57%	0	0.00%	11	31.43%
22	地球物理暨氣象局	32	32	31	96.88%	1	3.13%	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%
23	建設發展辦公室	32	33	12	36.36%	4	12.12%	17	51.52%
24	社會保障基金	32	32	30	93.75%	2	6.25%	0	0.00%
25	樓宇滲漏水聯合處理中心	30	30	25	83.33%	3	10.00%	2	6.67%
26	消費者委員會	30	30	26	86.67%	3	10.00%	1	3.33%
27	澳門電力股份有限公司	27	27	16	59.26%	11	40.74%	0	0.00%
28	海事及水務局	27	27	17	62.96%	4	14.81%	6	22.22%
29	中華人民共和國澳門特別行政區海關	24	24	17	70.83%	5	20.83%	2	8.33%
30	高等教育局	18	18	14	77.78%	4	22.22%	0	0.00%
31	澳門保安部隊事務局	15	15	14	93.33%	0	0.00%	1	6.67%
32	能源業發展辦公室	15	15	13	86.67%	0	0.00%	2	13.33%
33	博彩監察協調局	13	13	10	76.92%	3	23.08%	0	0.00%
34	澳門輕軌股份有限公司	12	12	4	33.33%	1	8.33%	7	58.33%
35	退休基金會	10	10	4	40.00%	4	40.00%	2	20.00%
36	澳門自來水股份有限公司	9	9	8	88.89%	0	0.00%	1	11.11%
37	澳門基金會	8	8	6	75.00%	0	0.00%	2	25.00%
38	民航局	8	8	7	87.50%	1	12.50%	0	0.00%
39	司法援助委員會	8	8	4	50.00%	4	50.00%	0	0.00%
40	澳門理工學院	7	7	5	71.43%	1	14.29%	1	14.29%
41	個人資料保護辦公室	6	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
42	旅遊危機處理辦公室	6	6	3	50.00%	1	16.67%	2	33.33%
43	澳門大學	5	5	4	80.00%	0	0.00%	1	20.00%
44	地圖繪製暨地籍局	5	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
45	司法警察局	5	5	2	40.00%	1	20.00%	2	40.00%
46	都市更新委員會	4	4	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%
47	行政長官辦公室	4	4	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%
48	警察總局	4	4	3	75.00%	0	0.00%	1	25.00%
49	新聞局	4	4	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%
50	懲教管理局	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
51	人才發展委員會	3	3	1	33.33%	0	0.00%	2	66.67%
52	澳門科學館股份有限公司	2	2	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%
53	統計暨普查局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
54	印務局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
55	政策研究和區域發展局	2	2	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%

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%
56	澳門保安部隊高等學校	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
57	澳門廣播電視股份有限公司	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
58	澳門貿易投資促進局	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
59	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	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
60	長者事務委員會	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
61	法律及司法培訓中心	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
62	行政法務司司長辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
63	經濟財政司司長辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
64	旅遊學院	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
65	社會文化司司長辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
66	政府總部輔助部門	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%

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		1075	468	98	1641
建議		496	107	432	1035
諮詢		166	54	6	226
感謝/表揚		5	1	11	17
取消案卷		0	1	5	6
綜合	涉及投訴	347	161	30	538
	不涉及投訴	33	20	2	55
其他		0	0	0	0
寄出公函總數		2122	812	584	3518
所佔百分比		60.32%	23.08%	16.60%	100.00%

*部門未回覆的情況，通常屬於匿名個案。