

政府資訊中心

2022 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			12863		21.47%
書面 (信函、郵柬、電郵、傳真)		---	3342	---	5.58%
一戶通 APP ¹			2704		4.51%
電話	與接待員通話	33015	40997	80.53%	68.44%
	電話錄音留言	818		2.00%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	7155		17.45%	
	選舉熱線	9		0.02%	
	選舉留言	0		0.00%	
總計		40997	59906	100.00%	100.00%

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	37274	3105	3560	43939
百分比	84.83%	7.07%	8.10%	100%

1.3. 與去年 (2021 年) 服務途徑及服務項目的比較

服務途徑及項目		2021 年	2022 年	變動數量	變動率
服務途徑	接待櫃檯	12550	12863	+313	+2.49%
	書面	2558	3342	+784	+30.65%
	一戶通 APP ¹	---	2704	---	---
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	43129	40997	-2132	-4.94%
	接待總數	58237	59906	+1669	+2.87%
服務項目 ²	查詢政府資訊服務	41399	37274	-4125	-9.96%
	政府部門投訴和 建議轉介服務	2191	3105	+914	+41.72%

服務途徑及項目		2021 年	2022 年	變動數量	變動率
服務項目 ²	其他	2687	3560	+873	+32.49%
	總數	46277	43939	-2338	-5.05%

¹自 2022 年 4 月 11 日起新增的服務途徑。
²電話系統內的自助服務不計算在內。

1.4. 與去年（2021 年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務質量指標	2021 年	2022 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	82.26%	88.24%	90.00%	+5.98%
	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%	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 ^{1,4}	--- ⁵	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 ¹	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 ^{1,4}	100.00%	--- ⁵		--- ⁸
	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%		---
	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%		---
	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%	99.43%		-0.57%
	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	99.68%	98.66%		-1.02%
	4 個工作天內回覆市民透過一戶通作出的查詢 ^{3,4}	---	99.24%		---
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%	99.29%		98.00%
	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%	---	
	6 個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民 ⁶	99.92%	99.61%	-0.31%	

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屬 2022 年新增服務指標，故無變動率。

⁸2022 年無該類回覆要求之個案，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	4.140	82.80%
2	個案轉介服務滿意度	4.413	88.27%
3	即時服務滿意度	4.703	94.06%

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%

2022 年度顧客滿意度達標率為 87.82%

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
1	行政公職局	澳門公共服務一戶通（個人）	6,100
2	行政公職局	澳門公共服務一戶通（實體）	2,279
3	法務局	繕立公證書	1,364
4	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	1,328
5	身份證明局	居民身份證	1,125
6	法務局	法律查詢（法務局）	1,104
7	行政公職局	綜合能力評估開考	986
8	財政局	營業稅	751
9	經濟及科技發展局	第三輪抗疫電子消費優惠計劃	728
10	法務局	商業登記	565

¹中心處理的 37,274 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 45,591 次。

2.2. 首十位最多人查詢的部門

序	部門	查詢次數 ¹
1	行政公職局	11,613
2	法務局（包括公證署及各登記局）	8,219
3	財政局	3,085
4	身份證明局	2,280
5	社會保障基金	2,143
6	澳門特別行政區政府	2,085
7	市政署	1,815

序	部門	查詢次數 ¹
8	社會工作局	1,728
9	經濟及科技發展局	1,480
10	教育及青年發展局	1,301

¹中心處理的 37,274 項諮詢請求，共涉及資訊查詢總數累計為 45,591 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 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	2738	1400	579	247	16	0	466	30
重開	258	141	27	15	0	0	75	0
跟進	109	69	1	4	0	13	22	0
總計	3105	1610	607	266	16	13	563	30

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	個案數量 ¹	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	1564	50.37%	1369	645	490	30	10	0
2	公共衛生	632	20.35%	890	279	96	0	2	0
3	社會設施	330	10.63%	322	270	50	0	0	0
4	交通	214	6.89%	345	188	50	0	0	0
5	環境污染	121	3.90%	342	11	17	0	0	0
6	不當佔用	116	3.74%	204	5	5	0	0	0

¹一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 ¹	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	衛生局	784	406	179	59	5	6	0	121	8
2	市政署	720	461	118	26	0	1	0	109	5
3	交通事務局	379	127	150	24	0	1	0	71	6
4	治安警察局	373	272	33	14	1	1	0	52	0
5	地球物理暨氣象局	244	210	13	8	0	0	0	12	1
6	環境保護局	208	159	24	6	0	2	0	16	1
7	土地工務局	204	139	21	18	0	1	0	25	0
8	教育及青年發展局	154	73	25	22	4	0	0	28	2
9	行政公職局	136	17	35	75	0	0	0	7	2
10	財政局	129	48	55	16	1	0	0	8	1
11	勞工事務局	110	47	35	9	1	0	0	17	1
12	房屋局	107	68	15	5	0	2	0	17	0
13	法務局	106	45	28	18	0	1	0	14	0
14	消防局	103	85	2	5	0	1	0	10	0
15	體育局	95	43	21	8	0	0	0	21	2
16	旅遊局	93	41	23	11	0	1	0	16	1
17	社會工作局	84	36	28	6	1	1	0	12	0
18	文化局	74	27	18	8	2	0	0	19	0
19	公共建設局	72	28	27	4	0	0	0	12	1
20	經濟及科技發展局	71	36	20	9	0	0	0	6	0
21	土地工務運輸局	68	41	7	5	0	1	0	14	0
22	澳門金融管理局	55	29	18	3	0	0	0	5	0
23	身份證明局	51	15	19	8	2	0	0	5	2
24	郵電局	51	30	15	3	0	0	0	2	1
25	中華人民共和國澳門特別 行政區海關	45	20	10	8	0	0	0	7	0
26	樓宇滲漏水聯合處理中心	39	35	2	0	0	1	0	1	0
27	澳門電力股份有限公司	37	23	8	1	0	0	0	5	0
28	社會保障基金	36	11	18	2	0	1	0	3	1
29	個人資料保護辦公室	27	17	0	3	0	1	0	6	0
30	消費者委員會	25	15	4	2	0	0	0	4	0
31	海事及水務局	23	11	5	2	0	0	0	5	0
32	澳門旅遊學院	22	12	1	1	0	0	0	8	0
33	博彩監察協調局	15	3	5	4	0	0	0	2	1
34	澳門自來水股份有限公司	15	10	2	1	0	0	0	2	0

序	部門 ¹	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
35	地圖繪製暨地籍局	14	5	2	6	0	0	0	1	0
36	藥物監督管理局	14	9	4	1	0	0	0	0	0
37	統計暨普查局	10	4	3	3	0	0	0	0	0
38	澳門輕軌股份有限公司	10	5	2	1	0	0	0	2	0
39	澳門保安部隊事務局	9	4	1	0	0	0	0	4	0
40	司法警察局	8	7	1	0	0	0	0	0	0
41	建設發展辦公室	8	3	3	0	0	0	0	2	0
42	澳門大學	8	5	2	1	0	0	0	0	0
43	新聞局	7	3	4	0	0	0	0	0	0
44	澳門基金會	5	3	0	1	0	0	0	1	0
45	懲教管理局	5	4	0	1	0	0	0	0	0
46	警察總局	5	0	5	0	0	0	0	0	0
47	退休基金會	4	0	2	1	0	0	0	1	0
48	澳門貿易投資促進局	4	2	0	0	0	0	0	2	0
49	政府總部事務局	3	3	0	0	0	0	0	0	0
50	司法援助委員會	2	2	0	0	0	0	0	0	0
51	民航局	2	1	0	1	0	0	0	0	0
52	印務局	2	1	1	0	0	0	0	0	0
53	澳門理工大學	2	1	0	1	0	0	0	0	0
54	澳門廣播電視股份有限公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0
55	人才發展委員會	1	0	0	1	0	0	0	0	0
56	中國與葡語國家經貿合作論壇常設秘書處輔助辦公室	1	1	0	0	0	0	0	0	0
57	交通諮詢委員會	1	0	1	0	0	0	0	0	0
58	法律及司法培訓中心	1	0	1	0	0	0	0	0	0
59	社會文化司司長辦公室	1	1	0	0	0	0	0	0	0
60	金融情報辦公室	1	1	0	0	0	0	0	0	0
61	運輸工務司司長辦公室	1	1	0	0	0	0	0	0	0
62	澳門保安部隊高等學校	1	0	0	1	0	0	0	0	0
63	澳門特別行政區公共資產監督規劃辦公室	1	0	1	0	0	0	0	0	0
64	澳門都市更新股份有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0

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	衛生局	784	791	315	39.82%	291	36.79%	185	23.39%
2	市政署	720	732	559	76.37%	168	22.95%	5	0.68%
3	交通事務局	379	379	104	27.44%	259	68.34%	16	4.22%
4	治安警察局	373	373	76	20.38%	176	47.18%	121	32.44%
5	地球物理暨氣象局	244	244	177	72.54%	67	27.46%	0	0.00%
6	環境保護局	208	210	190	90.48%	17	8.10%	3	1.43%
7	土地工務局	204	207	109	52.66%	79	38.16%	19	9.18%
8	教育及青年發展局	154	154	86	55.84%	54	35.06%	14	9.09%
9	行政公職局	136	138	113	81.88%	18	13.04%	7	5.07%
10	財政局	129	130	114	87.69%	13	10.00%	3	2.31%
11	勞工事務局	110	110	54	49.09%	13	11.82%	43	39.09%
12	房屋局	107	108	60	55.56%	42	38.89%	6	5.56%
13	法務局	106	106	81	76.42%	7	6.60%	18	16.98%
14	消防局	103	104	93	89.42%	10	9.62%	1	0.96%
15	體育局	95	96	77	80.21%	19	19.79%	0	0.00%
16	旅遊局	93	93	61	65.59%	27	29.03%	5	5.38%
17	社會工作局	84	84	15	17.86%	37	44.05%	32	38.10%
18	文化局	74	75	72	96.00%	2	2.67%	1	1.33%
19	公共建設局	72	74	41	55.41%	6	8.11%	27	36.49%
20	經濟及科技發展局	71	72	63	87.50%	2	2.78%	7	9.72%
21	土地工務運輸局	68	72	55	76.39%	11	15.28%	6	8.33%
22	澳門金融管理局	55	55	40	72.73%	3	5.45%	12	21.82%
23	身份證明局	51	52	44	84.62%	6	11.54%	2	3.85%
24	郵電局	51	51	41	80.39%	5	9.80%	5	9.80%
25	中華人民共和國澳門特別行政區海關	45	45	35	77.78%	8	17.78%	2	4.44%
26	樓宇滲漏水聯合處理中心	39	39	29	74.36%	7	17.95%	3	7.69%
27	澳門電力股份有限公司	37	37	23	62.16%	13	35.14%	1	2.70%
28	社會保障基金	36	36	33	91.67%	2	5.56%	1	2.78%
29	個人資料保護辦公室	27	27	23	85.19%	3	11.11%	1	3.70%
30	消費者委員會	25	25	18	72.00%	7	28.00%	0	0.00%
31	海事及水務局	23	23	15	65.22%	6	26.09%	2	8.70%
32	澳門旅遊學院	22	23	18	78.26%	5	21.74%	0	0.00%
33	博彩監察協調局	15	15	9	60.00%	6	40.00%	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%
34	澳門自來水股份有限公司	15	15	14	93.33%	1	6.67%	0	0.00%
35	地圖繪製暨地籍局	14	14	11	78.57%	3	21.43%	0	0.00%
36	藥物監督管理局	14	14	10	71.43%	2	14.29%	2	14.29%
37	統計暨普查局	10	10	9	90.00%	1	10.00%	0	0.00%
38	澳門輕軌股份有限公司	10	11	9	81.82%	0	0.00%	2	18.18%
39	澳門保安部隊事務局	9	9	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
40	司法警察局	8	8	5	62.50%	3	37.50%	0	0.00%
41	建設發展辦公室	8	8	5	62.50%	0	0.00%	3	37.50%
42	澳門大學	8	8	6	75.00%	1	12.50%	1	12.50%
43	新聞局	7	7	6	85.71%	1	14.29%	0	0.00%
44	澳門基金會	5	5	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%
45	懲教管理局	5	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
46	警察總局	5	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
47	退休基金會	4	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
48	澳門貿易投資促進局	4	4	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%
49	政府總部事務局	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
50	司法援助委員會	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
51	民航局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
52	印務局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
53	澳門理工大學	2	2	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%
54	澳門廣播電視股份有限公司	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
55	人才發展委員會	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
56	中國與葡語國家經貿合作論壇常設秘書處輔助辦公室	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
57	交通諮詢委員會	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
58	法律及司法培訓中心	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
59	社會文化司司長辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
60	金融情報辦公室	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
61	運輸工務司司長辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
62	澳門保安部隊高等學校	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
63	澳門特別行政區公共資產監督規劃辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
64	澳門都市更新股份有限公司	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		1744	841	150	2735
建議		506	196	321	1023
諮詢		289	117	8	414
感謝/表揚		2	2	13	17
取消案卷		1	0	23	24
綜合	涉及投訴	402	233	45	680
	不涉及投訴	20	17	1	38
其他		0	0	0	0
寄出公函總數		2964	1406	561	4931
所佔百分比		60.11%	28.51%	11.38%	100.00%
¹ 部門未回覆的情況，通常屬於匿名個案。					