

2020年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO RELATÓRIO FINAL 2020

研究暨財政策劃廳

Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro

目錄

Índice

1 - 調查簡介	
Breve Apresentação do Inquérito	2
2 - 調查結果	
Resultado do Inquérito	6
3 - 對於“普遍意見”的分析及處理	
Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”	10
4 - 改善措施及建議	
Medidas de melhoramento e sugestões	11
5 - 滿意度調查結果趨勢分析	
Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados	15
6 - 總結	
Conclusão	23

1 - 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於收集服務對象意見的規定，公共部門應為推行的服務設立蒐集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善服務。基此，財政局於 2020 年 6 月 29 日至 7 月 3 日、9 月 21 日至 9 月 25 日、10 月 19 日至 10 月 30 日¹及 12 月 14 日至 12 月 18 日期間，開展有關財政局服務的滿意度問卷調查，該項問卷調查為《服務承諾認可制度》中收集服務對象意見回饋的重要措施。市民對財政局服務給予的評價將有助檢討服務質素，落實持續改善。

1 – Breve Apresentação do Inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o melhoramento contínuo dos serviços prestados. Portanto, esta Direcção de Serviços procedeu no ano transacto de 29 de Junho a 3 de Julho; de 21 a 25 de Setembro; de 19 a 30 de Outubro¹ e de 14 a 18 de Dezembro ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados, o qual constitui uma medida importante ao nível do “feedback” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

¹於 2020 年 10 月 19 日至 10 月 30 日期間開展的為網上問卷調查，對象分為兩類，對內為財政局員工，對外為各公共部門。

¹ O período de realização de 19 a 30 de Outubro de 2020 destinou-se ao inquérito electrónico dirigido ao nível interno, aos funcionários da DSF, e ao nível externo, aos serviços da administração pública.

問卷調查項目不僅涵蓋《服務承諾》的服務項目，還包括位於氹仔的離島政府綜合服務中心、位於北區的政府綜合服務大樓、財政局總局、財政局資源中心及龍成大廈辦事處向市民大眾提供的服務。此外，調查項目亦涉及對內服務。總體而言，服務範圍包括澳門財稅廳服務、公共審計暨稅務稽查訟務服務、稅務諮詢服務、公物管理範疇服務、公證服務、行政暨財政服務、核數師暨會計師註冊服務及稅務執行的服務，以及財政局網頁提供的電子服務。

為搜集服務對象的不同意見，財政局轄下研究暨財政策劃廳為服務對象制定了服務評分工具，經考慮使用服務對象的個人資料的合法性，訂出適用於服務對象的問卷調查形式。

O objecto do inquérito da DSF abrange não só os serviços incluídos no Programa da Carta de Qualidade, assim como os serviços prestados ao público que se dirige aos Centros de Serviços da RAEM na Taipa e o Centro de Serviços da RAEM na zona norte da cidade, à sede dos Serviços de Finanças, ao Centro de Recursos das Finanças e ao Edifício “Long Cheng” e também os serviços prestados à administração. No geral, o âmbito dos serviços integra os serviços da Repartição de Finanças de Macau, os serviços de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária, os serviços de Informações Fiscais, os serviços da área da Gestão Patrimonial, os serviços Notariais, os serviços Administrativos e Financeiros, os serviços de Registo dos Auditores e Contabilistas, os serviços das execuções fiscais e os serviços electrónicos disponíveis na página electrónica oficial da DSF.

De forma a obter as diversas opiniões dos utentes dos nossos serviços, o DEPF criou os instrumentos de notação e determinou as formas de inquérito que se aplicam aos utentes, tendo em conta a legitimidade da utilização dos dados pessoais dos inquiridos.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

公共服務及組織績效評審委員會於 2019 年年中修訂了《收集服務對象意見機制參考指引》，財政局已按修訂的指引對 2020 年滿意度調查的評估因素和評估項目作出綜合性修改。基此，未能將本年與去年的問卷調查結果進行趨勢分析，原因是兩者的評估因素和評估項目沒有比較的基礎。

滿意度問卷調查表設置 10 項評估因素，包括人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合及整體服務。按照問卷範本，可見這些評估因素內包含了不同項目，以確保調查覆蓋範圍的完整性，以及收集服務對象對有關服務的各方面意見。

O Inquérito do Grau de Satisfação de 2020 sofreu uma alteração global dos factores e respectivos itens de avaliação conforme as Orientações de referência do Mecanismo de recolha de opiniões dos utentes, que foram actualizadas, em meados de 2019, pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional. Por esse motivo, não foi possível concretizar a análise da tendência do resultado do inquérito, face ao ano transacto, dado que não existe uma base de comparação das componentes do inquérito.

O Inquérito do Grau de Satisfação integra 10 factores de avaliação: Serviço prestado pelos trabalhadores; Ambiente; Instalações complementares; Procedimentos e formalidades; Informações dos serviços; Garantias do serviço; Serviços electrónicos; Informações sobre o desempenho; Integração de serviços e Serviço global. Em cada factor de avaliação vêm incluídos diversos itens, conforme os modelos de questionário a fim de assegurar a integridade da área de cobertura do inquérito, bem como sejam recolhidas as opiniões dos utentes sobre os diversos aspectos.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

透過五分制的評分標準，受訪者在問卷所載的答案選項作出選擇，藉此客觀地表達意見。1 分為“極不滿意”、2 分為“不滿意”、3 分為“一般”、4 分為“滿意”、5 分為“極滿意”。受訪者給予“不滿意”或“極不滿意”評分時，應指出感到不滿的原因。

倘問卷某條問題不適用於受訪者，或受訪者未能理解問題時，亦提供了“拒答／不適用”的答案選項，因此這些答案不納入統計範圍。

最後，倘問卷出現三個或以上空白答案時，將被視作無效問卷。

Para cada item, o questionado manifesta objectivamente as suas opiniões, através de uma escala de cinco valores, com as opções das respostas constantes do questionário, sendo o valor 1 correspondente ao grau “Mau”, o valor 2 ao grau “Não satisfaz”, o valor 3 ao grau “Satisfaz pouco”, o valor 4 ao grau “Satisfaz” e o valor 5 ao grau “Satisfaz muito”. Quando as respostas são classificadas com “Mau” ou “Não satisfaz”, os questionados devem apresentar os seus motivos de insatisfação.

Ainda, quando alguma pergunta não é aplicável ao questionado ou quando este não compreende a pergunta, é disponibilizada a opção de “Sem opinião/ Não se aplica” no questionário, não sendo estas respostas incluídas na estatística.

Em último, considera-se o questionário inválido quando o questionado não responde a 3 ou mais perguntas.

2 - 調查結果

2 - Resultado do Inquérito

表 I : 一般公共服務 Tabela I : Serviços Públicos Gerais					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			412		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.14	4.16	0.62
2		專業程度 Profissionalismo		4.17	0.63
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.13	0.63
4		服務態度 Atitude		4.11	0.63
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.10	4.13	0.68
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.07	0.72
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.94	3.94	0.72
8		清晰指示 Indicações		3.88	0.75
9		一般設施配套 Equipamentos		3.94	0.70
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.92	0.74
11		場所安全性 Segurança do local		4.01	0.72
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.00	3.97	0.76
13		服務效率 Eficiência		3.97	0.78
14		服務效果 Resultados		4.00	0.74
15		公平性 Imparcialidade		4.05	0.73
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.91	3.95	0.68
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.88	0.74
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.89	0.71
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.96	0.67
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.87	0.76
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.00	3.93	0.71
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.00	0.62
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.02	0.68
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.05	0.71
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.91	3.95	0.64
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.88	0.68
27		電子服務安全性 Segurança		4.04	0.68
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.86	0.67
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.81	0.66
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.95	3.90	0.82
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.01	0.72
32	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化/一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço "one.stop"	3.76	3.76	0.75
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.14	4.14	0.64

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

表II - 審批及執法性公共服務					
Tabela II - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			35		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.15	4.14	0.55
2		專業程度 Profissionalismo		4.17	0.57
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.12	0.59
4		服務態度 Atitude		4.17	0.66
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.01	4.06	0.64
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		3.97	0.71
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.99	4.09	0.66
8		清晰指示 Indicações		3.97	0.71
9		一般設施配套 Equipamentos		4.03	0.71
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.88	0.69
11		場所安全性 Segurança do local		3.97	0.72
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.07	4.00	0.73
13		服務效率 Eficiência		4.03	0.75
14		服務效果 Resultados		4.14	0.69
15		公平性 Imparcialidade		4.11	0.68
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.93	3.89	0.68
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.86	0.69
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.94	0.68
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		4.00	0.59
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.97	0.75
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.87	3.71	0.62
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.86	0.55
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.80	0.68
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.11	0.68
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.83	3.82	0.63
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.74	0.75
27		電子服務安全性 Segurança		4.00	0.54
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.91	0.74
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.68	0.64
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.99	3.86	0.77
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.11	0.72
32	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化/一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	3.69	3.69	0.74
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.11	4.11	0.58

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

表III - 沒有列出的服務
Tabela III - Serviços não listados

回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos		133		
		平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.23	0.57
2		專業程度 Profissionalismo	4.29	0.64
3		儀表外觀 Apresentação pessoal	4.08	0.57
4		服務態度 Atitude	4.11	0.55
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.09	0.62
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente	4.00	0.65
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.87	0.67
8		清晰指示 Indicações	3.85	0.68
9		一般設施配套 Equipamentos	3.89	0.67
10		支援性措施 Medidas de apoio	3.88	0.68
11		場所安全性 Segurança do local	3.97	0.66
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	3.97	0.71
13		服務效率 Eficiência	3.96	0.74
14		服務效果 Resultados	4.01	0.67
15		公平性 Imparcialidade	4.02	0.66
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.94	0.61
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações	3.84	0.69
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas	3.86	0.66
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas	3.92	0.64
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações	3.84	0.67
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.76	0.67
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4.02	0.58
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	3.85	0.63
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões	4.03	0.69
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.92	0.68
26		電子服務方便性 Acessibilidade	3.79	0.67
27		電子服務安全性 Segurança	4.00	0.71
28		電子服務足夠性 Suficiência	3.85	0.73
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	3.74	0.71
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.77	0.83
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações	3.84	0.77
32	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化／一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	3.75	0.75
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.11	0.60

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2020

表IV : 全部服務 Tabela IV : Todos os Serviços					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			580		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.15	4.18	0.60
2		專業程度 Profissionalismo		4.20	0.63
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.12	0.61
4		服務態度 Atitude		4.12	0.62
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.08	4.12	0.66
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.05	0.70
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.93	3.93	0.71
8		清晰指示 Indicações		3.88	0.73
9		一般設施配套 Equipamentos		3.94	0.70
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.91	0.72
11		場所安全性 Segurança do local		4.00	0.70
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.00	3.97	0.74
13		服務效率 Eficiência		3.97	0.77
14		服務效果 Resultados		4.01	0.72
15		公平性 Imparcialidade		4.04	0.71
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.90	3.95	0.67
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.87	0.73
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.89	0.70
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.95	0.66
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.87	0.74
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	3.97	3.88	0.70
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.00	0.61
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3.97	0.68
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.05	0.70
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.89	3.94	0.65
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.85	0.68
27		電子服務安全性 Segurança		4.03	0.68
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.86	0.69
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.79	0.67
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.92	3.87	0.82
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		3.98	0.74
32	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化/一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço "one-stop"	3.75	3.75	0.75
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.13	4.13	0.62

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

2020 年期間完成有效問卷中，合共得到 78 項關於財政局提供服務方面的建議及意見。

經分析對於所提供服務的建議及評價，包括等候時間太長、增加服務櫃位、簡化手續及縮短發出時間方面，財政局正全面推行稅務自動化及電子化工作，透過持續優化非櫃位服務及宣傳工作，讓納稅人毋須親臨本局便可隨時隨地辦理稅務事宜，藉此簡化處理手續，讓市民更快獲得所需服務。

3 – Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2020, obtiveram-se 78 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Atendendo às sugestões e comentários sobre os serviços prestados, nomeadamente, “o tempo de espera é demasiado longo”, “aumentar o número de balcões de serviços”, “simplificar os procedimentos” e “acelerar o tempo de processamento” a DSF promove plenamente acções de automatização e electronização em matéria fiscal, através da optimização contínua dos serviços sem balcão e das acções divulgativas que viabilizam o tratamento das formalidades fiscais do contribuinte em qualquer momento e em qualquer local, sem a sua deslocação pessoal aos serviços, desburocratizando desta forma o processamento dos serviços e acelerando a sua obtenção.

4 - 改善措施及建議

經分析普遍意見及受訪者對整體提供的服務感到不滿的原因，根據 2020 年期間進行調查的結果，財政局採取了下列的改善措施，同時亦建議新的措施：

1. 在“人員服務”方面，除了提昇人員能力的培訓計劃，財政局亦開辦了“電子學習系統——個人資料保護課程”和“公共採購實務強化培訓”，此外，因應工作需要及培訓需求，並在資源許可的情況下，亦籌辦了其他課程。
2. 在“環境”方面，開展財政局大樓各樓層辦公室改善工程計劃，充分利用大樓的有限空間，重新配置及整理大

4 – Medidas de melhoramento e sugestões

Da análise das opiniões gerais e dos motivos de insatisfação alegados pelos inquiridos sobre os serviços prestados em geral, e conforme os resultados dos inquéritos realizados no decurso do ano 2020, a DSF debruçou-se nas seguintes medidas de melhoramento e propôs novas medidas:

1. No âmbito do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, e a par do programa de formação destinado à melhoria das competências dos trabalhadores, a DSF organizou “Cursos de protecção de dados pessoais através do sistema de aprendizagem electrónica (e-Learning)”, “Cursos intensivos de formação nas práticas da contratação pública”, para além de outros cursos a organizar conforme as necessidades do trabalho e das exigências de formação, bem como das condições permitidas a nível dos recursos.
2. A nível do “Ambiente”, a DSF aposta no projecto da obra de melhoramento dos escritórios dos diversos pisos do Edifício “Finanças” sob pena do aproveitamento

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

部份樓層，藉此提供更舒適的環境。

3. 關於“程序手續”方面，因應服務對象最常提出關於所提供服務簡捷程度的建議及評價，財政局持續優化非櫃位服務，並推行相關宣傳工作，以讓納稅人毋須親臨本局便可隨時隨地辦理稅務手續。

4. 在“服務資訊”方面，財政局按活動計劃推出移動應用程式“澳門稅務資訊”（Macau Tax）的新增功能，加入簡易稅務資訊查詢服務，例如有否退還職業稅、查詢營業稅商號是否仍然有效等；另加入個人電子帳戶登入功能，藉此查詢詳細個人稅務資料，如全部稅單、有否拖欠特區債務、更改

do espaço limitado do Edifício “Finanças” com vista à redistribuição e organização da maioria dos pisos do Edifício, proporcionando maior agradabilidade ao ambiente.

3. Face às sugestões e comentários mais frequentes dos utentes sobre os serviços prestados, em relação aos “Procedimentos e formalidades” que invocam a simplificação e celeridade dos serviços, a DSF promove a optimização contínua dos serviços sem balcão e implementa acções divulgativas de modo a permitir ao contribuinte o tratamento, a qualquer tempo e em qualquer local, das formalidades fiscais sem a necessidade da sua deslocação pessoal aos serviços.

4. No âmbito das “Informações dos serviços”, e em função do planeamento das actividades previstas a DSF lançou novas funções no sistema da nova aplicação “MacauTax”, nomeadamente a consulta simples de informação fiscal, por exemplo, quanto à existência ou não da restituição do Imposto Profissional e se o estabelecimento da Contribuição Industrial permanece válido, ou por outro lado, com a introdução da função

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

稅務通訊資料及申報無員工的職業稅 M3/M4 名表。此外，尚計劃優化自助服務機服務及整理網頁資訊。

do acesso à conta electrónica pessoal permite a consulta de informações detalhadas dos dados fiscais pessoais, tais como, todas as notificações fiscais, a existência ou não de dívida à RAEM, a alteração de dados de contacto para efeitos fiscais e a declaração da relação nominal M3/M4 do Imposto Profissional no caso daqueles que não têm trabalhadores ou assalariados a seu serviço. Fora isso, prevê-se o aperfeiçoamento dos serviços dos quiosques automáticos, e a organização das informações da página electrónica.

5. 在“電子服務”方面，財政局手機應用程式“澳門稅務資訊”（Macau Tax）已推出供法人納稅人使用的服務，與此同時增設多項功能，主要包括繳納稅單、申請證明書、支付相關費用及查詢多項資料。此外，財政局亦擴展手機應用程式的應用功能，吸引更多人使用電子方式辦理稅務手續。財政局將致力推行電子支付稅款及電子申請各類證明書。

5. Em matéria de “Serviços electrónicos” e no âmbito da aplicação móvel “MACAU TAX” da DSF, disponibilizaram-se serviços para uso dos contribuintes de pessoa colectiva, adicionando-se paralelamente várias funções, englobando principalmente, o conhecimento de cobrança, o pedido de certidão, o pagamento das taxas e a consulta dos diversos tipos de informações. Planeia-se ainda a extensão das suas funcionalidades, de forma a incentivar mais pessoas a aderirem ao meio electrónico no tratamento das formalidades fiscais. Assim, a DSF vai envidar esforços para

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2020

promover o pagamento de impostos e o pedido dos diversos tipos de certidão, ambos por via electrónica.

Para além disso, pretende-se otimizar os quiosques automáticos, disponibilizando faseadamente o novo serviço de consulta e do pedido de certidão conforme planeado.

No âmbito da página electrónica da DSF, a DSF planeia nomeadamente a reformulação do sítio electrónico em consideração com as orientações dadas pelo SAFP; o desenvolvimento do sistema da página electrónica de consulta das informações fiscais; o acréscimo de vias de pagamento mediante guias de pagamento de natureza regular e eventual, entre outros.

此外，財政局擬優化自助服務機服務，按計劃分段於自助服務機增加查詢服務及申請證明書服務。

財政局網頁方面，計劃配合行政公職局的指引，重新規劃本局網站，開發查詢稅務資料網頁系統，增加定期憑單及不定期憑單的繳納途徑等等。

5 - 滿意度調查結果趨勢分析

5 – Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados

5.1 一般公共服務

5.1 Serviços públicos gerais

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2019年 Ano de 2019		2020年 Ano de 2020	
		分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
1 2 3 4 人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	-	-	4.14	4.16
	專業程度 Professionalismo		-		4.17
	儀表外觀 Apresentação pessoal		-		4.13
	服務態度 Atitude		-		4.11
5 6 環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	-	-	4.10	4.13
	環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		-		4.07
7 8 9 10 11 配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	-	-	3.94	3.94
	清晰指示 Indicações		-		3.88
	一般設施配套 Equipamentos		-		3.94
	支援性措施 Medidas de apoio		-		3.92
	場所安全性 Segurança do local		-		4.01
12 13 14 15 程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	-	-	4.00	3.97
	服務效率 Eficiência		-		3.97
	服務效果 Resultados		-		4.00
	公平性 Imparcialidade		-		4.05
16 17 18 19 20 服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	-	-	3.91	3.95
	取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		-		3.88
	取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		-		3.89
	取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		-		3.96
	資訊的保密性 Confidencialidade das informações		-		3.87
21 22 23 24 服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	-	-	4.00	3.93
	服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		-		4.00
	服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		-		4.02
	表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		-		4.05
25 26 27 28 29 電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	-	-	3.91	3.95
	電子服務方便性 Acessibilidade		-		3.88
	電子服務安全性 Segurança		-		4.04
	電子服務足夠性 Suficiência		-		3.86
	電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		-		3.81
30 31 績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	-	-	3.95	3.90
	信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		-		4.01
32 服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化／一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	-	-	3.76	3.76
33 整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	-	-	4.14	4.14

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

表VI：一般公共服務
Tabela VI : Serviços Públicos Gerais

調查因素 Factores de inquérito	2019年 Ano de 2019	2020年 Ano de 2020	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.23	4.14	-0.09
環境 Ambiente	4.15	4.10	-0.05
配套設施 Instalações complementares	4.15	3.94	-0.21
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.13	4.00	-0.13
服務資訊 Informações dos serviços	3.87	3.91	0.04
服務保證 Garantias do serviço	4.09	4.00	-0.09
電子服務 Serviços electrónicos	3.86	3.91	0.05
績效信息 Informações sobre o desempenho	-	3.95	3.95
服務整合 Integração de serviços	-	3.76	3.76
整體服務 Serviço global	4.11	4.14	0.03

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

5.2 監督、審批及執法性公共服務

5.2 Serviços públicos no âmbito da
fiscalização, aprovação e aplicação da lei

表VII - 監督、審批及執法性公共服務					
Tabela VII - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei					
調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2019年 Ano de 2019		2020年 Ano de 2020	
		分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
1 人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	-	-	4.15	4.14
	專業程度 Profissionalismo		-		4.17
	儀表外觀 Apresentação pessoal		-		4.12
	服務態度 Atitude		-		4.17
5 環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	-	-	4.01	4.06
	環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		-		3.97
7 配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	-	-	3.99	4.09
	清晰指示 Indicações		-		3.97
	一般設施配套 Equipamentos		-		4.03
	支援性措施 Medidas de apoio		-		3.88
	場所安全性 Segurança do local		-		3.97
12 程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	-	-	4.07	4.00
	服務效率 Eficiência		-		4.03
	服務效果 Resultados		-		4.14
	公平性 Imparcialidade		-		4.11
16 服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	-	-	3.93	3.89
	取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		-		3.86
	取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		-		3.94
	取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		-		4.00
	資訊的保密性 Confidencialidade das informações		-		3.97
21 服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	-	-	3.87	3.71
	服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		-		3.86
	服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		-		3.80
	表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		-		4.11
25 電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	-	-	3.83	3.82
	電子服務方便性 Acessibilidade		-		3.74
	電子服務安全性 Segurança		-		4.00
	電子服務足夠性 Suficiência		-		3.91
	電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		-		3.68
30 績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	-	-	3.99	3.86
	信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		-		4.11
32 服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化/一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one stop”	-	-	3.69	3.69
33 整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	-	-	4.11	4.11

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

表VIII - 監督、審批及執法性公共服務
Tabela VIII - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

調查因素 Factores de inquérito	2019 年 Ano de 2019	2020 年 Ano de 2020	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.34	4.15	-0.19
環境 Ambiente	4.17	4.01	-0.16
配套設施 Instalações complementares	4.17	3.99	-0.18
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.32	4.07	-0.25
服務資訊 Informações dos serviços	3.85	3.93	0.08
服務保證 Garantias do serviço	4.07	3.87	-0.20
電子服務 Serviços electrónicos	3.88	3.83	-0.05
績效信息 Informações sobre o desempenho	-	3.99	3.99
服務整合 Integração de serviços	-	3.69	3.69
整體服務 Serviço global	4.13	4.11	-0.02

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

5.3 沒有列出的服務

5.3 Serviços não listados

表IX - 沒有列出的服務 Tabela IX - Serviços não listados					
調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2019年 Ano de 2019		2020年 Ano de 2020	
		分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	-	服務主動性 Proactividade	-	4.23
2			專業程度 Profissionalismo	-	4.29
3			儀表外觀 Apresentação pessoal	-	4.08
4			服務態度 Atitude	-	4.11
5	環境 Ambiente	-	方便程度 Conveniência	-	4.09
6			環境舒適度 Agradabilidade do ambiente	-	4.00
7	配套設施 Instalações complementares	-	硬件設備 Instalações	-	3.87
8			清晰指示 Indicações	-	3.85
9			一般設施配套 Equipamentos	-	3.89
10			支援性措施 Medidas de apoio	-	3.88
11			場所安全性 Segurança do local	-	3.97
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	-	流程順暢 Fluidez	-	3.97
13			服務效率 Eficiência	-	3.96
14			服務效果 Resultados	-	4.01
15			公平性 Imparcialidade	-	4.02
16	服務資訊 Informações dos serviços	-	足夠性 Suficiência	-	3.94
17			取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações	-	3.84
18			取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas	-	3.86
19			取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas	-	3.92
20			資訊的保密性 Confidencialidade das informações	-	3.84
21	服務保證 Garantias do serviço	-	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	-	3.76
22			服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	-	4.02
23			服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	-	3.85
24			表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões	-	4.03
25	電子服務 Serviços electrónicos	-	電子服務適切性 Adequabilidade	-	3.92
26			電子服務方便性 Acessibilidade	-	3.79
27			電子服務安全性 Segurança	-	4.00
28			電子服務足夠性 Suficiência	-	3.85
29			電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	-	3.74
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	-	足夠性 Suficiência	-	3.77
31			信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações	-	3.84
32	服務整合 Integração de serviços	-	-	3.75	3.75
33	整體服務 Serviço global	-	-	4.11	4.11

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

表X - 沒有列出的服務
Tabela X - Serviços não listados

調查因素 Factores de inquérito	2019年 Ano de 2019	2020年 Ano de 2020	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.34	4.15	-0.19
環境 Ambiente	4.17	4.01	-0.16
配套設施 Instalações complementares	4.17	3.99	-0.18
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.32	4.07	-0.25
服務資訊 Informações dos serviços	3.85	3.93	0.08
服務保證 Garantias do serviço	4.07	3.87	-0.20
電子服務 Serviços electrónicos	3.88	3.83	-0.05
績效信息 Informações sobre o desempenho	-	3.99	3.99
服務整合 Integração de serviços	-	3.69	3.69
整體服務 Serviço global	4.13	4.11	-0.02

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2020

5.4 全部服務

5.4 Todos os Serviços

調查因素 Factores de inquérito		分項內容 Item	2019年 Ano de 2019		2020年 Ano de 2020	
			分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	-	-	4.15	4.18
2		專業程度 Profissionalismo		-		4.20
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		-		4.12
4		服務態度 Atitude		-		4.12
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	-	-	4.08	4.12
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		-		4.05
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	-	-	3.93	3.93
8		清晰指示 Indicações		-		3.88
9		一般設施配套 Equipamentos		-		3.94
10		支援性措施 Medidas de apoio		-		3.91
11		場所安全性 Segurança do local		-		4.00
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	-	-	4.00	3.97
13		服務效率 Eficiência		-		3.97
14		服務效果 Resultados		-		4.01
15		公平性 Imparcialidade		-		4.04
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	-	-	3.90	3.95
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		-		3.87
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		-		3.89
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		-		3.95
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		-		3.87
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	-	-	3.97	3.88
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		-		4.00
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		-		3.97
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		-		4.05
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	-	-	3.89	3.94
26		電子服務方便性 Acessibilidade		-		3.85
27		電子服務安全性 Segurança		-		4.03
28		電子服務足夠性 Suficiência		-		3.86
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		-		3.79
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	-	-	3.92	3.87
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		-		3.98
32	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化／一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	-	-	3.75	3.75
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	-	-	4.13	4.13

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2020

表XII : 全部服務
Tabela XII : Todos os Serviços

調查因素 Factores de inquérito	2019年 Ano de 2019	2020年 Ano de 2020	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.25	4.15	-0.10
環境 Ambiente	4.15	4.08	-0.07
配套設施 Instalações complementares	4.15	3.93	-0.22
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.17	4.00	-0.17
服務資訊 Informações dos serviços	3.86	3.90	0.04
服務保證 Garantias do serviço	4.08	3.97	-0.10
電子服務 Serviços electrónicos	3.87	3.89	0.03
績效信息 Informações sobre o desempenho	-	3.92	3.92
服務整合 Integração de serviços	-	3.75	3.75
整體服務 Serviço global	4.11	4.13	0.02

6 - 總結

本調查報告總結有關收集意見的工作，讓市民大眾有系統地明白財政局意見收集機制的運作情況，並且作為持續優化服務的參考依據。

鑑於本報告為年報，各項目的滿意度採用 2020 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2019 年的年度結果作出比較分析。

2020 年財政局整體形象得分為 4.13 分，評分制度為 1 分至 5 分（見第 9 頁表 IV），較 2019 年增加 0.02 分。

問卷各項評估因素中以“人員服務”錄得的滿意度最高，為 4.15 分；“服務整合”取得的滿意度最低，為 3.75 分（見第 9 頁表 IV）。

6 – Conclusão

Serve este relatório para compreender de forma sistemática o funcionamento do mecanismo de recolha de opinião adoptado pela DSF, com a apresentação do balanço de trabalhos realizados constituindo uma referência para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Sendo um relatório anual, a análise comparativa do grau de satisfação reporta-se aos resultados do grau de satisfação do Inquérito realizado em 2020 face aos resultados anuais obtidos em 2019.

A imagem global da DSF em 2020 é equivalente a 4.13, numa escala de 1 a 5 (Tabela IV da página 9). Face ao ano 2019, este valor registou um aumento de 0.02 valores.

Dos factores do inquérito, o “Serviço prestado pelos trabalhadores” salienta-se com um grau de satisfação mais elevado, equivalente a 4.15 valores, por outro lado, o parâmetro “Integração de serviços” obteve um grau de satisfação inferior, com 3.75 valores (Tabela IV da página 9).