

2021年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO FINAL 2021

研究暨財政策劃廳

Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro

“滿意度調查”結果公佈模版

Modelo do formato da publicação do resultado – “Inquérito do Grau de Satisfação”

目錄

Índice

1 - 調查簡介	
Breve Apresentação do Inquérito	2
2 - 調查結果	
Resultado do Inquérito	5
3 - 對於“普遍意見”的分析及處理	
Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”	9
4 - 改善措施及建議	
Medidas de melhoramento e sugestões	10
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 2021 年 3 月 29 日至 4 月 1 日、6 月 28 日至 7 月 2 日、9 月 27 日至 9 月 30 日、10 月 18 日至 10 月 29 日（此為網上問卷調查期間，對象對內為財政局員工，對外為各公共行政部門）及 12 月 13 日至 12 月 17 日，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 Março a 1 de Abril; de 28 de Junho a 2 de Julho; de 27 a 30 de Setembro; de 18 a 29 de Outubro (período de realização do inquérito electrónico dirigido ao nível interno, aos funcionários da DSF, e ao nível externo, aos serviços da administração pública) e de 13 a 17 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.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

問卷調查項目不僅涵蓋《服務承諾》的服務項目，還包括氹仔離島政府綜合服務中心、北區政府綜合服務大樓、財政局總局及龍成大廈辦事處向市民大眾提供的服務，以及向公共行政各部門提供的服務。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、稅務執行服務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。

2021 年滿意度問卷調查包括十項評估因素：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。每項評估因素包含多個項目，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 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 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 Execução Fiscal 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.

O Inquérito do Grau de Satisfação de 2021 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

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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.

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。

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.

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。

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.

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。

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

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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			643		
			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	4.16	4.14	0.68
2		專業程度 Profissionalismo		4.19	0.65
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.16	0.69
4		服務態度 Atitude		4.15	0.63
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.09	4.14	0.63
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.04	0.74
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	4.00	3.94	0.73
8		清晰指示 Indicações		3.91	0.74
9		一般設施配套 Equipamentos		3.94	0.74
10		支援性措施 Medidas de apoio		4.10	0.59
11		場所安全性 Segurança do local		4.10	0.67
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.05	4.01	0.75
13		服務效率 Eficiência		4.03	0.78
14		服務效果 Resultados		4.06	0.77
15		公平性 Imparcialidade		4.11	0.67
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	4.04	4.01	0.78
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.15	0.50
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.96	0.80
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.99	0.68
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		4.12	0.65
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.12	4.02	0.72
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.08	0.66
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.15	0.57
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.22	0.72
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.99	3.98	0.64
26		電子服務方便性 Acessibilidade		4.01	0.62
27		電子服務安全性 Segurança		4.03	0.59
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.90	0.67
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.01	0.60
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.06	4.10	0.76
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.03	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"	3.86	3.86	0.75
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.19	4.19	0.67

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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			94		
			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	4.11	4.14	0.56
2		專業程度 Profissionalismo		4.16	0.53
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.09	0.56
4		服務態度 Atitude		4.05	0.71
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	3.92	4.00	0.55
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		3.84	0.66
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.79	3.78	0.62
8		清晰指示 Indicações		3.69	0.66
9		一般設施配套 Equipamentos		3.71	0.63
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.91	0.54
11		場所安全性 Segurança do local		3.86	0.60
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	3.85	3.83	0.67
13		服務效率 Eficiência		3.84	0.69
14		服務效果 Resultados		3.89	0.61
15		公平性 Imparcialidade		3.84	0.61
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.85	3.72	0.71
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.05	0.40
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.73	0.71
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.83	0.62
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.89	0.62
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.95	3.81	0.61
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.89	0.56
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.02	0.44
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.09	0.64
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.87	3.87	0.59
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.90	0.61
27		電子服務安全性 Segurança		3.91	0.59
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.80	0.67
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.87	0.56
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.03	4.05	0.63
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.00	0.60
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”	3.86	3.86	0.58
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.05	4.05	0.61

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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		24		
		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	3.97	3.92
2		專業程度 Profissionalismo		4.08
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.00
4		服務態度 Atitude		3.88
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	3.83	3.88
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		3.78
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.77	3.75
8		清晰指示 Indicações		3.75
9		一般設施配套 Equipamentos		3.71
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.79
11		場所安全性 Segurança do local		3.87
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	3.92	3.88
13		服務效率 Eficiência		3.88
14		服務效果 Resultados		3.92
15		公平性 Imparcialidade		4.00
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.77	3.67
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.79
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.83
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.71
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.83
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.85	3.83
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.87
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.91
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		3.79
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.84	4.04
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.71
27		電子服務安全性 Segurança		3.88
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.75
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.83
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.83	3.83
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		3.83
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”	3.71	3.71
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	3.92	3.92

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

表IV : 全部服務 Tabela IV : Todos os Serviços				
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos		761		
		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	4.13
2		專業程度 Profissionalismo		0.67
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.18
4		服務態度 Atitude		0.65
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.06	4.14
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		0.68
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.96	4.13
8		清晰指示 Indicações		0.65
9		一般設施配套 Equipamentos		4.18
10		支援性措施 Medidas de apoio		0.68
11		場所安全性 Segurança do local		4.14
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.02	4.01
13		服務效率 Eficiência		0.73
14		服務效果 Resultados		4.11
15		公平性 Imparcialidade		0.74
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	4.01	4.07
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		0.67
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		4.00
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		0.77
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		4.04
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.09	4.08
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		0.70
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.05
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		0.65
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.97	4.13
26		電子服務方便性 Acessibilidade		0.72
27		電子服務安全性 Segurança		4.01
28		電子服務足夠性 Suficiência		0.59
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.01
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.05	4.08
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		0.75
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”	3.86	4.02
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.17	0.74

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

2021 年期間完成有效問卷中，合共得到 73 項關於財政局提供服務方面的建議及意見。

對於服務的建議及意見，並配合特區電子政務的施政方針，財政局繼續積極推動稅務電子化工作，務求為市民提供更便利的稅務服務，並且鼓勵納稅人透過電子方式辦理稅務手續，為此，本局手機應用程式“澳門稅務資訊”（Macau Tax）新增加多項功能，包括申報所得補充稅 B 組收益 M/1、申請債務證明、申請職業稅工作收益證明及申請營業稅無欠稅證明。此外，亦對自助服務機服務，手機應用程式功能及網頁資訊版面編排進行了改善工作，進一步方便市民取得服務及資訊，使程序更為順暢，提昇效益。

3 – Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2021, obtiveram-se 73 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Face às sugestões e comentários proeminentes sobre os serviços prestados, a DSF, em articulação com a governação electrónica incluída nas linhas de acção governativa da RAEM, mantém activamente as acções da electronização em matéria fiscal, na tentativa de proporcionar maior conveniência na prestação dos serviços fiscais e incentivar os contribuintes a aderirem ao meio electrónico no tratamento das formalidades fiscais. Neste contexto, foram introduzidos na aplicação “Macau Tax” novos serviços, nomeadamente, a declaração de rendimentos do grupo B do imposto complementar de rendimentos M/1, o pedido de certidão de dívidas, o pedido de certidão de rendimentos do imposto profissional, e o pedido de certidão de dívidas da contribuição industrial. Além disso, o aperfeiçoamento dos serviços dos quiosques automáticos, a optimização das funções da aplicação do telemóvel e a organização das informações da página electrónica foram acarretados com o objectivo de garantir maior fluidez, conveniência e eficácia na aquisição dos serviços e informações.

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 2021 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，更新了《稅務工作手冊》，藉此深化公關督導員的知識及應對能力，從而確保向公眾發佈資訊的一致性，以及服務效率。

二零二一年間，財政局人員參與了若干前線接待的培訓課程及計劃，包括處理公眾投訴技巧課程、投訴與衝突處理技巧課程、認識及協助殘疾人士培訓、前線服務人員培訓計劃——接待技巧課程（必修班）和前線服務人員手語課程。

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 2021, a DSF debruçou-se nas seguintes medidas de melhoramento e propôs novas medidas:

1. No âmbito do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, serve a actualização do Manual do Trabalho em Matéria Fiscal para aprofundar o conhecimento e a capacidade de resposta das assistentes de relações públicas, assegurando deste modo a coerência da informação divulgada ao público e a eficiência dos serviços prestados.

Ainda em 2021, o pessoal da DSF participou nalguns cursos e programas de formação no âmbito das técnicas de atendimento ao público, nomeadamente, o Curso de como Lidar com as Queixas do Público, o Curso sobre as Técnicas de Tratamento de Queixas e Conflitos, a Formação sobre o Conhecimento e Apoio às Pessoas com Deficiência, o Programa de Formação para os Trabalhadores de Linha da Frente - Curso de Técnicas de Atendimento ao Público (Curso Básico) e o Curso de Linguagem Gestual para Trabalhadores da Linha da Frente.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

與此同時，為促進各部門工作人員的身心健康及建立團隊精神，行政公職局亦計劃為本局開辦一些工作坊例如團隊建設工作坊，以及有關心理健康的講座，主題包括《壓力搖搖板－舞蹈動作治療體驗工作坊》、《壓力調適》、《情緒管理》、《職場人際》、《活樂從心出發－正向心理》、《正向心理學－找回你自己的優點》、《前線衝突處理》和《危機處理》。

此外，亦開展了一系列提升工作人員能力的培訓計劃，包括為配合實施《網絡安全法》而安排的網絡安全範疇培訓，以及為本局翻譯人員開辦中葡及葡中即時傳譯課程。

Paralelamente, com o objectivo de promover continuamente a saúde física e mental dos trabalhadores dos serviços, bem como o espírito de equipa, o SAFP também planeia a organização de alguns workshops e palestras destinadas ao pessoal da DSF, nomeadamente, workshops de Culinária e de Team Building, e Palestras sob temas relacionados com a Saúde Psicológica, tais como “Workshop de dança - Movimento Terapia”, “Lidar com o stress”, “Gestão da emoção”, “Relacionamento humano no trabalho”, “Felicidade na visão da psicologia positiva”, “Voltar a conhecer os seus méritos - psicologia positiva”, “Tratamento de conflitos na linha da frente”, e “Tratamento da crise”.

Além disso, uma série de programas de formação destinados à elevação das competências dos trabalhadores foram desenvolvidos, tais como, na área de formação da cibersegurança, em conjugação com a implementação da Lei da cibersegurança, e na área da tradução simultânea de chinês/ português destinado ao pessoal tradutor dos serviços.

2. 關於“環境”方面，財政局啟動了財政局大樓各樓層辦公室改善工程計劃，充分利用大樓有限空間，重新配置及整理大部份樓層，令環境更為舒適。然而為配合緊縮開支政策，有關

2. A nível do “Ambiente”, a DSF iniciou o projecto da obra de melhoramento dos escritórios dos diversos pisos do Edifício “Finanças” sob pena do aproveitamento do espaço limitado do Edifício “Finanças” com vista à redistribuição e organização da maioria dos pisos do

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

改善工程已經暫停，並視乎預算實際使用情況考慮再作進行。

Edifício, proporcionando maior agradabilidade ao ambiente. Contudo, o arranque da obra foi interrompido tendo em conta a política da contenção da despesa, sendo ponderado o seu arranque, conforme a utilização efectiva do orçamento.

3. 有關“配套設施”及“程序手續”的建議及意見，服務對象最常提出的是增加接待櫃位，簡化服務手續及加快服務辦理時間，有見及此，財政局著力推行稅務電子化工作，為市民提供更便利的稅務服務，鼓勵納稅人透過電子方式辦理稅務手續。

3. Face às sugestões e comentários mais frequentes dos utentes, no contexto dos parâmetros sobre as “Instalações complementares” e os “Procedimentos e formalidades” que invocam o aumento do número de balcões de atendimento, a simplificação e celeridade dos serviços, a DSF promove activamente acções da electronização em matéria fiscal, na tentativa de proporcionar maior conveniência aos serviços fiscais e incentivar os contribuintes a aderirem ao meio electrónico no tratamento das formalidades fiscais.

4. 在“服務資訊”方面，依照年初訂定的工作計劃，開發財政局官方網站新版，按行政公職局指引及配合本局日常工作需要重新設計財政局主網頁。

4. No âmbito das “Informações dos serviços”, e em função do que foi traçado no plano das actividades previstas no início do ano, a DSF procede com o desenvolvimento da nova versão da página electrónica oficial, nomeadamente a sua reformulação em consideração com as orientações dadas pelo SAEP e as necessidades do trabalho diário dos serviços.

除此之外，亦進行優化現時供其他公共部門查詢稅務資料系統的工作，將現時 IBM 主機系統轉換為網上系統（Web 版本）。

Para além disso, procede com o aperfeiçoamento do actual sistema de consulta das informações fiscais para utilização dos serviços públicos, convertendo o sistema de computador principal da IBM para um sistema online.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

5. 稅務範疇電子服務方面，財政局擬增加其手機應用程式“澳門稅務資訊”（Macau Tax）以下功能：線上申請證明服務，除申請量最多的個人及法人債務證明外，尚包括職業稅工作收益證明、營業稅登記資料證明、所得補充稅 B 組收益申報書證明、物業無欠稅證明等 15 個項目。申請人線上進行支付完成申請後，可線上查詢進度。

另外，亦開展電子證明的研究工作，予申請人選擇線上領取有關證明的電子版本。

申報收益方面，二月份推出線上遞交所得補充稅 B 組 M/1 收益申報書服務。另外，亦進行了線上遞交職業稅 M3/M4 僱員或散工名表（有僱員）和第一組及第二組 M/5 收益申報書的研究工作。

5. Em matéria de “Serviços electrónicos” no âmbito fiscal, a DSF instou lançar no sistema do seu aplicativo móvel “Macau Tax”; o serviço do pedido online de certidão, para além dos serviços mais procurados das certidões de dívidas de pessoa singular e de pessoa colectiva, incluindo ainda 15 serviços, nomeadamente, a certidão de rendimentos do imposto profissional, a certidão de dados registados da contribuição industrial, a certidão da declaração de rendimentos do grupo B do imposto complementar de rendimentos e a certidão de dívidas do imóvel.

Concluída a formulação do pedido através do pagamento *online*, o requerente pode consultar pela internet o andamento do pedido. Além disso, iniciou as acções que se baseiam no estudo das certidões electrónicas, proporcionando ao requerente a opção do levantamento pela internet da versão electrónica da certidão.

No que respeita à declaração de rendimentos, em Fevereiro foi lançado o serviço da entrega online da declaração de rendimentos M/1, do grupo B do imposto complementar de rendimentos. Além disso, realizou-se o trabalho de estudo da entrega online da relação nominal dos empregados ou assalariados M3/M4 do imposto profissional pelos empregadores que recrutaram

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

trabalhadores, e a entrega da declaração de rendimentos M/5 dos 1.º grupo e 2.º grupo do imposto profissional.

除此以外，於下半年開展了線上遞交職業稅 M/2 入職登記表、M/2A 離職申報表、房屋稅申報取消租約 M/10 表格及申報維修及管理費用 M/7 表格的研究。

A par disso, no segundo semestre previu-se o estudo que visa a entrega *online* do boletim de inscrição M/2 do imposto profissional, a declaração da cessação do emprego M/2A do imposto profissional, a participação de ocorrências diversas (cancelamento do contrato) M/10 e a declaração das despesas de conservação e manutenção M/7, ambas da contribuição predial.

繼電子繳納定期稅單後，開展研究電子繳納不定期稅單，包括所得補充稅、職業稅、房屋稅及特別稅捐，然而行政流程上需作出適當配合。

No seguimento do pagamento electrónico mediante guias de pagamento da receita regular, procedeu-se ao estudo do pagamento electrónico por intermédio das guias de pagamento da receita eventual, incluindo o imposto complementar de rendimentos, o imposto profissional, a contribuição predial e a contribuição especial, carecendo das adaptações devidas no fluxo de trabalhos administrativos.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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

表V：一般公共服務 Tabela V : Serviços Públicos Gerais						
調查因素 Factores de inquérito		分項內容 Item	2020 年 Ano de 2020		2021 年 Ano de 2021	
			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	4.14	4.16	4.16	4.14
2		專業程度 Profissionalismo		4.17		4.19
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.13		4.16
4		服務態度 Atitude		4.11		4.15
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.10	4.13	4.09	4.14
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.07		4.04
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.94	3.94	4.00	3.94
8		清晰指示 Indicações		3.88		3.91
9		一般設施配套 Equipamentos		3.94		3.94
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.92		4.10
11		場所安全性 Segurança do local		4.01		4.10
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.00	3.97	4.05	4.01
13		服務效率 Eficiência		3.97		4.03
14		服務效果 Resultados		4.00		4.06
15		公平性 Imparcialidade		4.05		4.11
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.91	3.95	4.04	4.01
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.88		4.15
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.89		3.96
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.96		3.99
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.87		4.12
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.00	3.93	4.12	4.02
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.00		4.08
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.02		4.15
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.05		4.22
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.91	3.95	3.99	3.98
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.88		4.01
27		電子服務安全性 Segurança		4.04		4.03
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.86		3.90
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.81		4.01
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.95	3.90	4.06	4.10
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.01		4.03
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	3.86	3.86
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.14	4.14	4.19	4.19

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

表VI : 一般公共服務 Tabela VI : Serviços Públicos Gerais			
調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.14	4.16	0.02
環境 Ambiente	4.10	4.09	-0.01
配套設施 Instalações complementares	3.94	4.00	0.06
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	4.05	0.05
服務資訊 Informações dos serviços	3.91	4.04	0.13
服務保證 Garantias do serviço	4.00	4.12	0.12
電子服務 Serviços electrónicos	3.91	3.99	0.08
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.95	4.06	0.11
服務整合 Integração de serviços	3.76	3.86	0.10
整體服務 Serviço global	4.14	4.19	0.05

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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	2020 年 Ano de 2020		2021 年 Ano de 2021	
		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	4.15	服務主動性 Proactividade	4.11	4.14
2			專業程度 Profissionalismo		4.16
3			儀表外觀 Apresentação pessoal		4.09
4			服務態度 Atitude		4.05
5	環境 Ambiente	4.01	方便程度 Conveniência	3.92	4.00
6			環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		3.84
7	配套設施 Instalações complementares	3.99	硬件設備 Instalações	3.79	3.78
8			清晰指示 Indicações		3.69
9			一般設施配套 Equipamentos		3.71
10			支援性措施 Medidas de apoio		3.91
11			場所安全性 Segurança do local		3.86
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	4.07	流程順暢 Fluidez	3.85	3.83
13			服務效率 Eficiência		3.84
14			服務效果 Resultados		3.89
15			公平性 Imparcialidade		3.84
16	服務資訊 Informações dos serviços	3.93	足夠性 Suficiência	3.85	3.72
17			取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.05
18			取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.73
19			取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.83
20			資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.89
21	服務保證 Garantias do serviço	3.87	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.95	3.81
22			服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.89
23			服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.02
24			表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.09
25	電子服務 Serviços electrónicos	3.83	電子服務適切性 Adequabilidade	3.87	3.87
26			電子服務方便性 Acessibilidade		3.90
27			電子服務安全性 Segurança		3.91
28			電子服務足夠性 Suficiência		3.80
29			電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.87
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	3.99	足夠性 Suficiência	4.03	4.05
31			信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.00
32	服務整合 Integração de serviços	3.69	跨部門程序優化 / 一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	3.86	3.86
33	整體服務 Serviço global	4.11	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.05	4.05

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.15	4.11	-0.04
環境 Ambiente	4.01	3.92	-0.09
配套設施 Instalações complementares	3.99	3.79	-0.20
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.07	3.85	-0.22
服務資訊 Informações dos serviços	3.93	3.85	-0.08
服務保證 Garantias do serviço	3.87	3.95	0.08
電子服務 Serviços electrónicos	3.83	3.87	0.04
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.99	4.03	0.04
服務整合 Integração de serviços	3.69	3.86	0.17
整體服務 Serviço global	4.11	4.05	-0.06

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

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	2020 年 Ano de 2020		2021 年 Ano de 2021	
		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	4.18	服務主動性 Proactividade	3.97	3.92
2			專業程度 Profissionalismo		4.08
3			儀表外觀 Apresentação pessoal		4.00
4			服務態度 Atitude		3.88
5	環境 Ambiente	4.05	方便程度 Conveniência	3.83	3.88
6			環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		3.78
7	配套設施 Instalações complementares	3.89	硬件設備 Instalações	3.77	3.75
8			清晰指示 Indicações		3.75
9			一般設施配套 Equipamentos		3.71
10			支援性措施 Medidas de apoio		3.79
11			場所安全性 Segurança do local		3.87
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	3.99	流程順暢 Fluidez	3.92	3.88
13			服務效率 Eficiência		3.88
14			服務效果 Resultados		3.92
15			公平性 Imparcialidade		4.00
16	服務資訊 Informações dos serviços	3.88	足夠性 Suficiência	3.77	3.67
17			取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.79
18			取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.83
19			取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.71
20			資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.83
21	服務保證 Garantias do serviço	3.92	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.85	3.83
22			服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.87
23			服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.91
24			表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		3.79
25	電子服務 Serviços electrónicos	3.86	電子服務適切性 Adequabilidade	3.84	4.04
26			電子服務方便性 Acessibilidade		3.71
27			電子服務安全性 Segurança		3.88
28			電子服務足夠性 Suficiência		3.75
29			電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.83
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	3.80	足夠性 Suficiência	3.83	3.83
31			信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		3.83
32	服務整合 Integração de serviços	3.75	跨部門程序優化 / 一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	3.71	3.71
33	整體服務 Serviço global	4.11	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	3.92	3.92

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

表X - 沒有列出的服務 Tabela X - Serviços não listados			
調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.18	3.97	-0.21
環境 Ambiente	4.05	3.83	-0.22
配套設施 Instalações complementares	3.89	3.77	-0.12
程序手續 Procedimentos e formalidades	3.99	3.92	-0.07
服務資訊 Informações dos serviços	3.88	3.77	-0.11
服務保證 Garantias do serviço	3.92	3.85	-0.07
電子服務 Serviços electrónicos	3.86	3.84	-0.02
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.80	3.83	0.03
服務整合 Integração de serviços	3.75	3.71	-0.04
整體服務 Serviço global	4.11	3.92	-0.19

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

5.4 全部服務

5.4 Todos os Serviços

表XI：全部服務 Tabela XI : Todos os Serviços						
調查因素 Factores de inquérito		分項內容 Item	2020 年 Ano de 2020		2021 年 Ano de 2021	
			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	4.15	4.13
2		專業程度 Profissionalismo		4.20		4.18
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.12		4.14
4		服務態度 Atitude		4.12		4.13
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.08	4.12	4.06	4.11
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.05		4.01
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.93	3.93	3.96	3.91
8		清晰指示 Indicações		3.88		3.87
9		一般設施配套 Equipamentos		3.94		3.90
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.91		4.07
11		場所安全性 Segurança do local		4.00		4.06
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.00	3.97	4.02	3.98
13		服務效率 Eficiência		3.97		4.00
14		服務效果 Resultados		4.01		4.04
15		公平性 Imparcialidade		4.04		4.07
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.90	3.95	4.01	3.97
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.87		4.12
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.89		3.93
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.95		3.96
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.87		4.08
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.97	3.88	4.09	3.99
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.00		4.05
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.97		4.13
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.05		4.19
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.89	3.94	3.97	3.97
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.85		3.99
27		電子服務安全性 Segurança		4.03		4.01
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.86		3.89
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.79		3.99
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.92	3.87	4.05	4.08
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		3.98		4.02
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	3.86	3.86
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.13	4.13	4.17	4.17

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2021

表XII : 全部服務 Tabela XII : Todos os Serviços			
調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.15	4.15	0.00
環境 Ambiente	4.08	4.06	-0.02
配套設施 Instalações complementares	3.93	3.96	0.03
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	4.02	0.02
服務資訊 Informações dos serviços	3.90	4.01	0.11
服務保證 Garantias do serviço	3.97	4.09	0.12
電子服務 Serviços electrónicos	3.89	3.97	0.08
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.92	4.05	0.13
服務整合 Integração de serviços	3.75	3.86	0.11
整體服務 Serviço global	4.13	4.17	0.04

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 2021 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2020 年的年度結果作出比較分析。

2021 年財政局整體形象得分為 4.17 分，評分制度為 1 分至 5 分（見第 8 頁表 IV），較 2020 年增加 0.04 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 3.86 分（見第 22 頁表 XII）。

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 2021 face aos resultados anuais obtidos em 2020.

A imagem global da DSF em 2021 é equivalente a 4.17, numa escala de 1 a 5 (Tabela IV da página 8). Face ao ano 2020, este valor registou um aumento de 0.04 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 3.86 valores (Tabela XII da página 22).