



2018 年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO FINAL 2018

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	18
5.1 一般公共服務	
Serviços públicos gerais	18
5.2 監督、審批及執法性公共服務	
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	20
5.3 沒有列出的服務	
Serviços não listados	22
5.4 全部服務	
Todos os Serviços	24
6 – 總結	
CONCLUSÃO	26

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 2018 年 3 月 26 日至 3 月 29 日、6 月 25 日至 6 月 29 日、9 月 24 日至 9 月 28 日、10 月 29 日至 11 月 12 日 1 及 12 月 11 日至 12 月 14 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（附件一：服務清單）。

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 26 a 29 de Março; de 25 a 29 de Junho; de 24 a 28 de Setembro; de 11 a 14 de Dezembro; e de 29 de Outubro a 12 de Novembro ¹, 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 2018 年 10 月 29 日至 11 月 12 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 29 de Outubro a 12 de Novembro de 2018 destinou-se ao inquérito electrónico dirigido ao nível interno, aos funcionários da DSF, e ao nível externo, aos serviços da administração pública.

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2018

問卷調查項目不僅涵蓋《服務承諾》的服務項目，還包括財政局氹仔接待中心、北區政府綜合服務大樓財政局接待中心、財政局大樓、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、公共審計暨稅務稽查訟務廳、稅務諮詢中心、公物管理廳、公證處、行政暨財政處、核數師暨會計師註冊委員會及稅務執行處的服務項目，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 Atendimento da Taipa e da zona norte da cidade, o Centro de Serviços da RAEM, 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 2018

滿意度問卷調查表設置九項評估因素，包括方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾及整體服務。從附件三所載的問卷範本，可見這些評估因素內設置了不同項目，以確保調查覆蓋範圍的完整性，以及收集使用服務者對有關服務的各方面意見。

透過五分制的評分標準，受訪者在問卷每個項目提供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。

O Inquérito do Grau de Satisfação integra 9 factores de avaliação: Acessibilidade; Serviços dos Trabalhadores; Ambiente e Instalações; Procedimento Interno; Resultado dos Serviços; Informação dos Serviços Prestados; Serviços Electrónicos; Carta de Qualidade 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.

Face a 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.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

然而，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，可選“拒答／不適用”答案選項，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。

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.

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2018

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 Número de questionários válidos recolhidos			323		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.09	4.16	0.63
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.11	0.61
3		聯絡方法 Meios de contacto		4.01	0.65
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.07	4.14	0.68
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.10	0.70
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.04	0.73
7		主動性 Iniciativa		4.00	0.75
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.98	3.99	0.71
9		設施配置 Disposição das instalações		3.98	0.70
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	3.98	3.90	0.79
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		3.98	0.72
12		公正無私 Imparcialidade		4.06	0.65
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.09	4.09	0.66
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.80	3.78	0.71
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.83	0.68
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.77	3.78	0.71
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.77	0.69
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.88	3.86	0.61
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		3.89	0.60
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		3.90	0.63
21	整體服務 Serviço Global		4.02	4.02	0.61

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

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 Número de questionários válidos recolhidos			80		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.06	4.13	0.70
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.08	0.69
3		聯絡方法 Meios de contacto		3.97	0.74
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.18	4.24	0.53
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.19	0.58
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.19	0.62
7		主動性 Iniciativa		4.11	0.68
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.08	4.09	0.66
9		設施配置 Disposição das instalações		4.08	0.67
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.14	4.05	0.86
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.18	0.79
12		公正無私 Imparcialidade		4.20	0.74
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.18	4.18	0.76
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.66	3.65	0.75
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.68	0.76
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.91	3.84	0.66
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.97	0.59
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.90	3.85	0.66
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		3.91	0.61
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		3.94	0.59
21	整體服務 Serviço Global		4.09	4.09	0.62

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

表III - 沒有列出的服務 Tabela III - Serviços não listados					
回收有效問卷數 Número de questionários válidos recolhidos			156		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.13	4.21	0.59
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.13	0.67
3		聯絡方法 Meios de contacto		4.06	0.67
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.18	4.23	0.64
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.19	0.67
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.17	0.62
7		主動性 Iniciativa		4.13	0.64
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.08	4.10	0.61
9		設施配置 Disposição das instalações		4.06	0.62
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.09	4.08	0.81
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.06	0.77
12		公正無私 Imparcialidade		4.12	0.68
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.22	4.22	0.68
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.75	3.71	0.74
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.78	0.70
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.96	3.89	0.64
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.04	0.57
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.99	3.95	0.62
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.03	0.59
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.00	0.62
21	整體服務 Serviço Global		4.19	4.19	0.55

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

表IV：全部服務 Tabela IV : Todos os Serviços					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			559		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.10	4.17	0.63
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.11	0.64
3		聯絡方法 Meios de contacto		4.02	0.67
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.12	4.18	0.65
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.14	0.68
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.10	0.69
7		主動性 Iniciativa		4.05	0.71
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.03	4.03	0.68
9		設施配置 Disposição das instalações		4.02	0.68
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.03	3.97	0.81
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.03	0.75
12		公正無私 Imparcialidade		4.10	0.67
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.14	4.14	0.68
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.77	3.74	0.72
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.79	0.70
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.83	3.81	0.69
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.85	0.66
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.91	3.88	0.62
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		3.92	0.60
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		3.93	0.63
21	整體服務 Serviço Global		4.08	4.08	0.60

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

在 2018 年全年回收的有效問卷中，合共得到 51 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，尤其是關於加強資訊宣傳、簡化手續及縮短輪候服務時間方面的建議，財政局持續進行加強稅務自動化及電子化的計劃，透過不斷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手續。

3 – Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2018, obtiveram-se 51 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Atendendo às sugestões e comentários sobre os serviços prestados, nomeadamente, “reforçar a divulgação da informação”, “simplificar os procedimentos” e “reduzir o tempo de espera na prestação dos serviços”, a DSF planeia continuamente o reforço da automatização e da eletronização em matéria fiscal, através da optimização contínua dos serviços sem balcão e das acções divulgativas de modo a permitir ao contribuinte o tratamento, a qualquer tempo e em qualquer local, das formalidades fiscais sem a sua deslocação pessoal aos serviços.

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，同時根據 2018 年全年進行的調查結果，財政局採取了下列的改善措施：

1. 在“方便程度”方面，財政局不斷提供各種便利予納稅人，以讓其取得服務及資訊，除了財政局大樓各稅務部門、收納處、其他附屬單位、北區政府綜合服務大樓、氹仔政府綜合服務大樓及稅務執行處，於星期一至星期五（中午無休）提供的服務外，還設有二十四小時運作的稅務熱線。此外，設於財政局大樓及各接待中心的自助服務機亦已投入運作，納稅人可藉此查詢稅務資訊。為配合有關的措施，財政局開發了“澳門稅務資訊 Macau Tax”移動裝置應用程式，以達致優化電子政務及加強與市民溝通的目的。

4 – Medidas de melhoria 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 2018, a DSF debruçou-se nas seguintes medidas de melhoria:

1. No âmbito da “Acessibilidade”, a DSF promove continuamente facilidades no acesso aos serviços e informações por parte dos contribuintes, dispondo ao seu alcance uma linha aberta para informações fiscais, 24 horas em funcionamento, para além dos serviços em funcionamento a tempo inteiro, sem interrupção para o almoço, durante os dias da semana prestados nas subunidades fiscais, recebedorias e outras subunidades do edifício “Finanças” e nos Centros de Serviços da RAEM, na zona norte de Macau e na Taipa, para além da Repartição das Execuções Fiscais. Estão disponíveis, também, em funcionamento no edifício “Finanças” e nos centros adicionais da DSF, os quiosques de atendimento automático que servem para consulta de

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

informações fiscais por parte do contribuinte. Em complementaridade, existe uma aplicação para dispositivo móvel que se designa por “Macau Tax” que tem por objectivo otimizar o governo electrónico e reforçar a comunicação com a população.

2. 在“員工服務”方面，財政局為工作人員安排了各項培訓發展計劃，包括普通話及葡語語言培訓、採購法律制度、前線人員接待技巧及網上自學等課程。又為配合新會計制度的實施，開辦複式記帳會計課程予本局及其他政府部門負責相關範疇的工作人員就讀。

2. No âmbito dos “Serviços dos Trabalhadores”, esta Direcção de Serviços promoveu programas de formação de desenvolvimento aos funcionários, nomeadamente, cursos de formação de línguas em Mandarim e Português, de regime jurídico de contratação, de técnicas de atendimento para o pessoal da linha de frente e cursos de aprendizagem electrónica (e-Learning). A par destes, e tendo em conta a implementação do novo regime contabilístico, realizaram-se cursos de contabilidade do método das partidas dobradas destinados aos trabalhadores destes serviços e aos trabalhadores dos outros serviços públicos em função na respectiva área.

在提高公眾接待人員的專業水平及服務效率方面，財政局集中加強接待納稅人前所需的資料搜集工作，務求讓

No âmbito do grau de profissionalização e eficiência dos serviços do pessoal que atende o público, reuniram-se esforços para a melhoria da recolha de

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

接待人員於接待或與納稅人面談前已清楚瞭解有關個案的內容，以便儘快為市民解決稅務疑問及處理其投訴。

為讓供公關督導員進一步掌握實務知識，本局進行了《稅務工作手冊》的更新工作，確保向市民發放稅務的資訊與實際執行的一致性。

3. 關於“內部流程”及服務的簡捷程度方面，因應 A 組納稅人數目不斷增加，財政局開展了簡化申報程序及採用電子申報的可行性研究，包括優化所得補充稅 A 組納稅人收益申報書的遞交及結算程序。此外，為推行自然人及法人債務查詢系統，財政局已按計劃先於經濟財政司轄下部門進行測試。

informações necessárias à boa compreensão dos processos dos contribuintes antes do respectivo tratamento e condução da entrevista, permitindo ao pessoal do atendimento o esclarecimento atempado das questões fiscais colocadas ou o tratamento das queixas apresentadas no âmbito fiscal pelos contribuintes.

Por fim, para que as assistentes de relações públicas adquiram maior conhecimento prático, assegurando a coerência da informação divulgada ao público com os procedimentos efectivamente executados, actualizou-se o “Manual de Trabalho em Matéria Fiscal”.

3. Em relação ao “Procedimento interno” e no contorno da simplicidade e celeridade dos serviços, a DSF face ao número crescente de contribuintes do Grupo A, anualmente, iniciou um estudo de viabilidade de desburocratização dos procedimentos da declaração e da declaração por via electrónica, nomeadamente, o estudo de optimização do processo da entrega da declaração e da liquidação de rendimentos dos contribuintes do Grupo

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

A do Imposto Complementar de Rendimentos. Para além disso, no intuito de disponibilizar a utilização do sistema de consulta de dívidas da pessoa singular e da pessoa colectiva, foi primeiramente iniciado o teste no sector dos serviços públicos sob a tutela da secretaria para a Economia e Finanças, em cumprimento do plano de lançamento.

在此方面，考慮到“內部流程”項目錄得最多不滿的個案，以及受訪者最常提出有關提供服務的建議和意見，均涉及該項目內“等候時間”和“簡捷程度”方面的問題，建議繼續加強稅務自動化及電子化的工作，透過不斷優化非櫃位服務以及加強宣傳活動，讓納稅人毋須親臨本局便可隨時隨地辦理稅務手續。

Neste contexto, atendendo à maior incidência de casos de insatisfação registada no parâmetro “Procedimento interno”, e às sugestões e comentários mais frequentes dos utentes sobre os serviços prestados, coincidirem sobre as questões do “tempo de espera” e “simplicidade e celeridade”, ambas integradas neste parâmetro, propõe-se o reforço contínuo da automatização e da electronização em matéria fiscal, através da optimização contínua dos serviços sem balcão e das 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. 在“服務宣傳”方面，按照稅務推廣方面的計劃，財政局將繼續致力為本

4. Na área da “Divulgação dos Serviços”, de acordo com o programa de promoção

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

澳小學生舉行教育活動，如透過在各小學播放動畫影片等有趣的娛樂方式，向新一代灌輸有關納稅責任的意識。

除了這些舉措外，基於“服務資訊”項目所錄得不滿個案的數目居於第二位，須分析受訪者最常提出有關加強資訊宣傳的意見，並建議為加強資訊宣傳可透過參與例如青年創業、中小企及社團的訪談活動，以深入淺出的方法，分享真實的稅務個案，藉此推廣財政局的電子服務及稅務服務，以達便民促商的目的。

5. 最後，在“電子服務”方面，為配合特區政府電子政務的發展，本局推出

fiscal, a DSF continua a envidar esforços com as acções de sensibilização destinadas aos alunos das escolas primárias, recorrendo a meios de entretenimento divertidos como a exibição de filmes de animação nas escolas primárias, de forma a incutir à nova geração, a consciência sobre os deveres fiscais.

Para além destas iniciativas, tomando por base que o parâmetro “Divulgação dos serviços” registou o segundo maior número de casos de insatisfação, cabe avaliar a sugestão mais invocada pelos inquiridos sobre precisamente o “reforço da divulgação da informação”, e sugerir que tal pode ser efectuado por exemplo durante os encontros sociais da DSF com as camadas jovens de empreendedores, as associações e as Pequenas e Médias Empresas, cujo objectivo é partilhar casos reais de impostos de forma simples e fácil, aproveitando o evento para promover os seus serviços electrónicos, bem como os serviços do âmbito fiscal, com o intuito de facilitar a população e difundir o comércio.

5. Por fim, em matéria de “Serviços electrónicos” e em articulação com o

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

了「查詢欠特區政府債務狀況系統」，在公開招標開標會議舉行期間，本局一直應用該系統核實投標實體的債務狀況。此外，本局亦為該系統新增了下載債務證明書的功能，各公共部門用戶可查詢及下載相關個人及法人的債務資訊，該等資訊與本局系統同步更新。

此外，財政局還開展了手機應用程式預約功能的研究；於自助服務機新增繳納功能，藉此優化自助服務機及電子申報的服務；開展“申請多個稅項證明書”的相關工作；為本局移動裝置應用程式開發新功能，以讓納稅人透過其電子帳戶查詢稅務資料；以及在本局網頁建立下載各公共部門的公

desenvolvimento do governo electrónico na RAEM, estes Serviços lançaram o Sistema de consulta da situação de dívidas a favor do Governo da RAEM. Estes Serviços têm utilizado o referido sistema, durante a reunião de abertura das propostas do concurso público para verificar a situação de dívidas da entidade concorrente. Para além disso, foi acrescentada ao sistema uma nova função de descarregamento da certidão de dívidas, em que os utentes dos Serviços Públicos poderão consultar e descarregar informações relativas às dívidas da respectiva pessoa individual e da pessoa colectiva, as quais são objecto de actualização simultânea com a informação constante no sistema destes Serviços.

Para além disso, realizou o estudo para a introdução da função de marcação prévia através do programa aplicativo móvel; optimizou os serviços dos quiosques automáticos e das declarações electrónicas com a inserção da função de cobrança nos quiosques automáticos e desenvolvimento dos trabalhos relativos ao serviço do “Pedido de certidão de vários tipos de impostos”; procedeu ao desenvolvimento das

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

共財政資料的平台，以讓公眾查詢。

funções disponibilizadas na aplicação dos dispositivos móveis que permitem a consulta de informações fiscais pelo contribuinte através da sua conta electrónica; criou uma plataforma na página electrónica que permite o carregamento de informações sobre as finanças públicas dos diversos serviços públicos, para consulta pública.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

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	2017 年 Ano de 2017		2018 年 Ano de 2018	
		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
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.26	4.35	4.09	4.16
	服務地點 Local da prestação dos serviços		4.22		4.11
	聯絡方法 Meios de contacto		4.22		4.01
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.32	4.32	4.07	4.14
	專業程度 Grau de profissionalização		4.34		4.10
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.33		4.04
	主動性 Iniciativa		4.29		4.00
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.09	4.11	3.98	3.99
	設施配置 Disposição das instalações		4.08		3.98
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.29	4.31	3.98	3.90
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.27		3.98
	公正無私 Imparcialidade		4.29		4.06
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.38	4.38	4.09	4.09
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.98	3.95	3.80	3.78
	資訊準確度 Exactidão da informação		4.00		3.83
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.84	3.84	3.77	3.78
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.85		3.77
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	4.04	4.03	3.88	3.86
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.05		3.89
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.04		3.90
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.24	4.24	4.02	4.02

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2018

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

調查因素 Factores de inquérito	2017 年 Ano de 2017	2018 年 Ano de 2018	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.26	4.09	-0.17
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.32	4.07	-0.25
環境設備 Ambiente e Instalações	4.09	3.98	-0.11
內部流程 Procedimento Interno	4.29	3.98	-0.31
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.38	4.09	-0.29
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	3.98	3.80	-0.18
電子服務 Serviços Electrónicos	3.84	3.77	-0.07
服務承諾 Carta de Qualidade	4.04	3.88	-0.16
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.24	4.02	-0.22

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

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	2017 年 Ano de 2017		2018 年 Ano de 2018	
		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
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.11	4.31	4.06	4.13
	服務地點 Local da prestação dos serviços		3.98		4.08
	聯絡方法 Meios de contacto		4.04		3.97
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.37	4.40	4.18	4.24
	專業程度 Grau de profissionalização		4.40		4.19
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.38		4.19
	主動性 Iniciativa		4.30		4.11
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.08	4.09	4.08	4.09
	設施配置 Disposição das instalações		4.07		4.08
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.27	4.28	4.14	4.05
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.27		4.18
	公正無私 Imparcialidade		4.28		4.20
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.28	4.28	4.18	4.18
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.82	3.79	3.66	3.65
	資訊準確度 Exactidão da informação		3.86		3.68
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.76	3.67	3.91	3.84
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.84		3.97
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	4.01	4.00	3.90	3.85
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.02		3.91
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.00		3.94
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.28	4.28	4.09	4.09

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2018

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	2017 年 Ano de 2017	2018 年 Ano de 2018	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.11	4.06	-0.05
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.37	4.18	-0.19
環境設備 Ambiente e Instalações	4.08	4.08	0.00
內部流程 Procedimento Interno	4.27	4.14	-0.13
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.28	4.18	-0.11
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	3.82	3.66	-0.16
電子服務 Serviços Electrónicos	3.76	3.91	0.15
服務承諾 Carta de Qualidade	4.01	3.90	-0.11
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.28	4.09	-0.19

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

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	2017 年 Ano de 2017		2018 年 Ano de 2018	
		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
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.34	4.41	4.13	4.21
	服務地點 Local da prestação dos serviços		4.30		4.13
	聯絡方法 Meios de contacto		4.31		4.06
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.46	4.52	4.18	4.23
	專業程度 Grau de profissionalização		4.59		4.19
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.41		4.17
	主動性 Iniciativa		4.33		4.13
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.04	4.07	4.08	4.10
	設施配置 Disposição das instalações		4.00		4.06
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.38	4.37	4.09	4.08
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.41		4.06
	公正無私 Imparcialidade		4.37		4.12
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.41	4.41	4.22	4.22
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	4.07	4.04	3.75	3.71
	資訊準確度 Exactidão da informação		4.11		3.78
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.09	4.05	3.96	3.89
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.12		4.04
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	4.33	4.36	3.99	3.95
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.32		4.03
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.32		4.00
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.26	4.26	4.19	4.19

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2018

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

調查因素 Factores de inquérito	2017 年 Ano de 2017	2018 年 Ano de 2018	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.34	4.13	-0.21
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.46	4.18	-0.28
環境設備 Ambiente e Instalações	4.04	4.08	0.04
內部流程 Procedimento Interno	4.38	4.09	-0.29
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.41	4.22	-0.19
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	4.07	3.75	-0.32
電子服務 Serviços Electrónicos	4.09	3.96	-0.13
服務承諾 Carta de Qualidade	4.33	3.99	-0.34
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.26	4.19	-0.07

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

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	2017 年 Ano de 2017		2018 年 Ano de 2018	
		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
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.23	4.34	4.10	4.17
	服務地點 Local da prestação dos serviços		4.17		4.11
	聯絡方法 Meios de contacto		4.18		4.02
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.34	4.35	4.12	4.18
	專業程度 Grau de profissionalização		4.36		4.14
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.34		4.10
	主動性 Iniciativa		4.29		4.05
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.09	4.10	4.03	4.03
	設施配置 Disposição das instalações		4.07		4.02
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.29	4.30	4.03	3.97
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.27		4.03
	公正無私 Imparcialidade		4.29		4.10
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.36	4.36	4.14	4.14
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.95	3.92	3.77	3.74
	資訊準確度 Exactidão da informação		3.98		3.79
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.85	3.83	3.83	3.81
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.86		3.85
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	4.05	4.04	3.91	3.88
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.07		3.92
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.05		3.93
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.25	4.25	4.08	4.08

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2018

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

調查因素 Factores de inquérito	2017 年 Ano de 2017	2018 年 Ano de 2018	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.23	4.10	-0.13
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.34	4.12	-0.22
環境設備 Ambiente e Instalações	4.09	4.03	-0.06
內部流程 Procedimento Interno	4.29	4.03	-0.26
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.36	4.14	-0.22
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	3.95	3.77	-0.18
電子服務 Serviços Electrónicos	3.85	3.83	-0.02
服務承諾 Carta de Qualidade	4.05	3.91	-0.14
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.25	4.08	-0.17

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 2018 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2017 年的年度結果作出比較分析。

2018 年財政局整體形象得分為 4.08 分，評分制度為 1 分至 5 分，較 2017 年減少 0.17 分（見第 9 頁表 IV）。

問卷各項評估因素中以“服務效果”錄得的滿意度最高，為 4.14 分，而“服務資訊”取得的滿意度則最低，為 3.77 分（第 24 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 2018 face aos resultados anuais obtidos em 2017.

A imagem global da DSF em 2018 é equivalente a 4.08, numa escala de 1 a 5. Face ao ano 2017, este valor registou uma diminuição de 0.17 valores (Tabela IV da página 9).

Dos factores do inquérito, o “Resultado dos Serviços Prestados” salienta-se com um grau de satisfação mais elevado, equivalente a 4.14 valores, por outro lado, o parâmetro “Informação dos Serviços Prestados” obteve um grau de satisfação inferior, com 3.77 valores (Tabela XII da página 24).

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2018

最後，須強調的是，根據受訪者提供的總體意見及感到不滿的原因，並結合施政方針的管治原則，財政局將繼續採取適當措施，優化向公眾提供的各項服務。

Por fim, é de salientar que a DSF continua a tomar as devidas diligências no âmbito do aperfeiçoamento dos serviços prestados ao público, atendendo às opiniões gerais e motivos de insatisfação manifestados pelos inquiridos, integrando os princípios governados no âmbito das linhas de acção governativa.