

2023年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO RELATÓRIO FINAL 2023

研究暨財政政策劃廳

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	
<i>Breve Apresentação do Inquérito</i>	2
2 – 調查結果	
<i>Resultado do Inquérito</i>	5
3 – 對於“普遍意見”的分析及處理	
<i>Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”</i>	9
4 – 滿意度調查結果趨勢分析	
<i>Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de</i> <i>satisfação efectuados</i>	11
5 – 總結	
<i>Conclusão</i>	19

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 2023 年 2 月 27 日至 3 月 3 日、5 月 29 日至 6 月 2 日、8 月 30 日至 9 月 5 日、10 月 16 日至 10 月 30 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 11 月 29 日至 12 月 5 日，開展有關所提供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 27 de fevereiro a 3 de março; de 29 de maio a 2 de junho; de 30 de agosto a 5 de setembro, de 16 a 30 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 29 de novembro a 5 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 2023

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，服務範圍包括由澳門財稅廳、公共審計暨稅務稽查訟務廳、稅務諮詢、公物管理廳、公證處、行政暨財政處、稅務執行處及財政局網頁所提供的服務。

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。

2023 年滿意度問卷調查包括八項評估因素：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息及服務整合。每項評估因素包含多個項目，確保調查覆蓋範圍的完整性，

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, Inspecção 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 2023 integra 8 factores de avaliação: serviço prestado pelos trabalhadores; ambiente e instalações complementares; procedimentos e formalidades; informações dos serviços; garantias do serviço; serviços electrónicos; informações sobre o desempenho e integração de serviços. Em cada factor de avaliação vêm incluídos diversos itens, conforme os modelos de questionário a fim de assegurar a integridade da área de

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

以及收集服務對象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“可以接受”、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“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。

cobertura do inquérito, bem como sejam recolhidas as opiniões dos utentes sobre os diversos aspectos.

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 “Razoável/ Aceitável”, 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 “Não se aplica” no questionário, não sendo estas respostas incluídas na análise estatística. Por 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 2023

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			687		
			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	4.14	0.65
2		服務態度 Atitude		4.15	0.64
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.08	4.07	0.70
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.09	0.67
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.07	0.67
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.06	4.09	0.75
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.03	0.75
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.01	4.00	0.70
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.02	0.70
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.02	0.69
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.98	3.98	0.71
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.97	0.70
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.91	3.91	0.68
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.93	0.69
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.88	0.69
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.98	3.99	0.68
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.97	0.69
18	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”	4.05	4.05	0.68

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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			87		
			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	4.08	0.70
2		服務態度 Atitude		4.15	0.72
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.09	4.18	0.67
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.06	0.73
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.04	0.68
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.00	3.97	0.84
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.03	0.80
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.00	3.95	0.78
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.03	0.77
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.01	0.75
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.92	3.91	0.72
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.93	0.71
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.79	3.77	0.73
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.80	0.74
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.79	0.72
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.01	4.00	0.72
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.02	0.70
18	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”	4.05	4.05	0.70

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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			18		
			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	3.75	3.69	0.60
2		服務態度 Atitude		3.81	0.54
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	3.65	3.61	0.50
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		3.67	0.49
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		3.67	0.49
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	3.67	3.72	0.57
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		3.61	0.70
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	3.69	3.61	0.50
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.83	0.51
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		3.61	0.50
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.64	3.61	0.50
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.67	0.49
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.67	3.67	0.49
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.67	0.49
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.67	0.49
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.56	3.56	0.51
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.56	0.51
18	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”	3.72	3.72	0.46

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

表IV：全部服務 Tabela IV : Todos os Serviços					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			792		
			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	4.13	4.12	0.66
2		服務態度 Atitude		4.14	0.65
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.07	4.08	0.69
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.08	0.67
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.05	0.67
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.04	4.07	0.76
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.02	0.76
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.01	3.99	0.70
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.02	0.70
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.01	0.69
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.96	3.96	0.71
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.96	0.70
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.89	3.89	0.68
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.91	0.70
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.86	0.69
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.98	3.98	0.69
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.97	0.69
18	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”	4.04	4.04	0.68

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

2023 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。

受訪者經常提出的建議及評論大部份涉及電子服務範疇，鑑於各公共部門其中一項優先工作就是推行電子服務，財政局持續積極推動稅務電子化，推出嶄新服務，包括稅務資料查詢系統，開放予有關具權限部門實時查閱稅務資料；電子證明服務，申請人可線上申領證明；財政局與社會保障基金統一申報僱員職業稅入職、離職及社會保障基金登記工作；網上查看房屋稅 M/12 格式租值的評定通知；「租賃印花稅及其他不定期印花稅」新系統，以及所得補充稅 B 組暨營業稅中心的電子證明服務。

此外，財政局為鼓勵市民多用電子服務，特於 2023 年第一季報稅高峰期推出

3 – Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2023, obtiveram-se 73 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Das sugestões e comentários mais frequentes, a maioria recai sobre o âmbito “serviços electrónicos”, e sendo esta uma prioridade dos serviços públicos, a DSF continua activamente a promover a eletronização em matéria fiscal, implementando novos serviços, tais como o sistema de consulta das informações fiscais com a possibilidade de acesso em tempo real às respectivas informações por parte dos Serviços competentes; o serviço da certidão eletrónica permitindo a entrega do pedido e respectivo levantamento online por parte do requerente; a viabilização da declaração uniformizada do início e cessação de emprego dos empregados, ao Fundo de Segurança Social e a esta Direcção de Serviços, bem como à inscrição junto do FSS; a consulta pela internet da notificação de fixação do valor locativo da Contribuição Predial M/12; o lançamento do novo sistema do Imposto do Selo dos arrendamentos e do demais Imposto do Selo eventual; e a introdução da certidão eletrónica do Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos, Grupo B e da Contribuição Industrial.

Ainda, com o propósito de estimular a utilização dos serviços electrónicos pela população, a DSF promoveu, em especial,

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

電子申報抽獎活動，凡於 2023 年 1 月 1 日至 3 月 31 日期間透過電子方式進行報稅或遞交稅務申請者，即可自動參加抽獎，藉此鼓勵納稅人使用網上或手機報稅。及後，於 2023 年 5 月至 8 月辦理繳稅手續高峰期間續推電子繳稅大抽獎，凡於該段期間透過移動應用程式「澳門稅務資訊 Macau Tax」及「一戶通・我的稅務」繳納稅款者，均可自動參加抽獎。每成功繳納一張稅單，即獲一次抽獎機會；電子繳稅次數越多，中獎機會越大。兩項抽獎舉行期間使用電子申報及繳稅服務的納稅人數目與 2022 年同期相比激增逾兩倍，完滿達致抽獎活動的目的。

sorteios no âmbito da declaração electrónica, no primeiro trimestre, período considerado de pico da apresentação da declaração fiscal, cujo objectivo foi incentivar a apresentação da declaração fiscal online ou via telemóvel por parte dos contribuintes, sendo os mesmos considerados automaticamente como participantes nesta actividade de sorteio, desde que a entrega da declaração ou do requerimento fiscal por meios electrónicos fosse efectuada no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de março de 2023. Para além disso, a DSF deu continuidade ao lançamento do evento no âmbito do pagamento electrónico do imposto que teve lugar entre os meses de maio e agosto, sendo este o período de pico para o procedimento de pagamento fiscal. Todos aqueles que efectuassem o pagamento fiscal por: aplicação móvel “Macau Tax” e por “Meus assuntos fiscais” da Conta Única de Macau ficariam, automaticamente, habilitados ao sorteio. Assim, por cada conhecimento de cobrança devidamente pago corresponderia uma oportunidade de sorteio, e, por conseguinte, quantas mais vezes fosse efectuado o pagamento electrónico do imposto, maior seria a chance de se ser sorteado. Ora estas medidas geraram um aumento significativo, acima de 200%, do número de contribuintes que utilizaram, especialmente, os serviços da declaração electrónica e do pagamento electrónico, durante os períodos de realização do grande sorteio, face aos períodos homólogos do ano anterior e consequentemente foi uma meta bem-sucedida.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

4 - 滿意度調查結果趨勢分析

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

4.1 一般公共服務

4.1 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	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
			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	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	4.14	4.27	4.25	4.14	4.14
2		服務態度 Atitude		4.15		4.29		4.15
3	環境及配套设施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.09	4.14	4.23	4.22	4.08	4.07
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.04		4.28		4.09
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.10		4.19		4.07
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.03	4.03	4.20	4.20	4.06	4.09
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		-		4.03
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.05	4.15	4.15	4.13	4.01	4.00
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.96		4.18		4.02
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		-		4.02
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.09	4.02	4.20	4.20	3.98	3.98
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.15		4.19		3.97
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.98	4.01	4.10	4.11	3.91	3.91
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.03		4.12		3.93
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.90		4.09		3.88
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.06	4.10	4.17	4.17	3.98	3.99
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.03		4.16		3.97
18	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	4.28	4.28	4.05	4.05

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

表VI：一般公共服務 Tabela VI : Serviços Públicos Gerais				
調查因素 Factores de inquérito	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.14	4.27	4.14	-0.13
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.09	4.23	4.08	-0.15
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.03	4.20	4.06	-0.15
服務資訊 Informações dos serviços	4.05	4.15	4.01	-0.14
服務保證 Garantias do serviço	4.09	4.20	3.98	-0.22
電子服務 Serviços electrónicos	3.98	4.10	3.91	-0.20
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.06	4.17	3.98	-0.19
服務整合 Integração de serviços	3.86	4.28	4.05	-0.24

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

4.2 監督、審批及執法性公共服務

4.2 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	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
			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	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	4.10	4.14	4.19	4.11	4.11	4.08
2		服務態度 Atitude		4.05		4.28		4.15
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	3.92	4.00	4.06	4.00	4.09	4.18
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		3.84		4.11		4.06
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		3.91		4.06		4.04
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	3.84	3.84	4.11	4.11	4.00	3.97
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		-		4.03
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	3.89	4.05	4.08	4.11	4.00	3.95
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.73		4.06		4.03
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		-		4.01
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.91	3.81	4.14	4.17	3.92	3.91
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.02		4.11		3.93
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.87	3.90	4.09	4.17	3.79	3.77
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.91		4.11		3.80
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.80		4.00		3.79
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.03	4.05	4.00	4.00	4.01	4.00
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.00		4.00		4.02
18	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	4.11	4.11	4.05	4.05

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.11	4.21	4.11	-0.10
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	3.92	4.06	4.09	0.03
程序手續 Procedimentos e formalidades	3.85	4.08	4.00	-0.08
服務資訊 Informações dos serviços	3.85	4.14	4.00	-0.14
服務保證 Garantias do serviço	3.95	4.11	3.92	-0.19
電子服務 Serviços electrónicos	3.87	4.07	3.79	-0.28
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.03	4.00	4.01	0.01
服務整合 Integração de serviços	3.86	4.11	4.05	-0.06

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

4.3 沒有列出的服務

4.3 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	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
			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	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	3.90	3.92	4.24	4.23	3.75	3.69
2		服務態度 Atitude		3.88				3.81
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	3.82	3.88	4.17	4.17	3.65	3.61
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		3.78		4.21		3.67
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		3.79		4.13		3.67
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	3.88	3.88	4.10	4.10	3.67	3.72
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		-		3.61
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	3.81	3.79	4.08	4.07	3.69	3.61
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.83		4.09		3.83
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		-		3.61
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.87	3.83	4.07	4.05	3.64	3.61
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.91		4.09		3.67
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.78	3.71	3.97	3.97	3.67	3.67
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.88		3.99		3.67
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.75		3.97		3.67
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.83	3.83	4.10	4.09	3.56	3.56
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.83		4.10		3.56
18	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	4.25	4.25	3.72	3.72

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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

調查因素 Factores de inquérito	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	3.90	4.24	3.75	-0.49
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	3.82	4.17	3.65	-0.52
程序手續 Procedimentos e formalidades	3.88	4.10	3.67	-0.43
服務資訊 Informações dos serviços	3.81	4.08	3.69	-0.40
服務保證 Garantias do serviço	3.87	4.07	3.64	-0.43
電子服務 Serviços electrónicos	3.78	3.97	3.67	-0.31
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.83	4.10	3.56	-0.54
服務整合 Integração de serviços	3.71	4.25	3.72	-0.52

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

4.4 全部服務

4.4 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	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
			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	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	4.13	4.13	4.26	4.24	4.13	4.12
2		服務態度 Atitude		4.13		4.28		4.14
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.06	4.11	4.21	4.20	4.07	4.08
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.01		4.26		4.08
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.07		4.17		4.05
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.00	4.00	4.18	4.18	4.04	4.07
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		-		4.02
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.02	4.12	4.14	4.12	4.01	3.99
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.93		4.15		4.02
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		-		4.01
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.06	3.99	4.16	4.16	3.96	3.96
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.13		4.17		3.96
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.96	3.99	4.07	4.08	3.89	3.89
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.01		4.09		3.91
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.89		4.06		3.86
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.05	4.08	4.14	4.15	3.98	3.98
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.02		4.14		3.97
18	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	4.27	4.27	4.04	4.04

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

表XII : 全部服務 Tabela XII : Todos os Serviços				
調查因素 Factores de inquérito	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.13	4.26	4.13	-0.13
環境及配套设施 Ambiente e instalações complementares	4.06	4.21	4.07	-0.14
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	4.18	4.04	-0.14
服務資訊 Informações dos serviços	4.02	4.14	4.01	-0.13
服務保證 Garantias do serviço	4.06	4.16	3.96	-0.20
電子服務 Serviços electrónicos	3.96	4.07	3.89	-0.18
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.05	4.14	3.98	-0.16
服務整合 Integração de serviços	3.86	4.27	4.04	-0.23

5 - 總結

本報告總結意見收集機制的整體分析結果，是績效評審制度的重要評估指標，也是本局主動瞭解服務對象意見的方式。該機制的綜合分析結果將作為檢討及持續改善本局服務質素的參考及評估基礎。

鑑於本報告為年報，各項目的滿意度採用 2023 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2022 年的年度結果作出比較分析。

問卷各評估項目中以“人員服務”和“環境及配套設施”錄得的滿意度最高，分別為 4.13 分及 4.07 分；“電子服務”評估項目取得的滿意度最低，為 3.98 分（見第 18 頁表 XII）。

5 – Conclusão

Serve este relatório para apresentar o resultado da análise global do mecanismo de recolha de opiniões que é um importante indicador de avaliação do Regime de avaliação do desempenho e é a forma a que o Serviço recorre para conhecer por sua iniciativa a opinião dos destinatários dos serviços prestados. O resultado da análise global deste mecanismo irá servir de referência e de base de avaliação para promover a revisão e o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados pelo Serviço.

Sendo um relatório anual, a análise comparativa do grau de satisfação reporta-se aos resultados do grau de satisfação do Inquérito realizado em 2023 face aos resultados anuais obtidos em 2022.

Dos factores do inquérito, o “Serviço prestado pelos trabalhadores” e o “Ambiente e instalações complementares” salientam-se com um grau de satisfação mais elevado, equivalente a 4.13 e 4.07 valores, por outro lado, o parâmetro “Serviços electrónicos” obteve um grau de satisfação inferior, com 3.89 valores (Tabela XII da página 18).