

2022年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO FINAL 2022

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 <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>	10
4 - 改善措施及建議 <i>Medidas de melhoramento e sugestões</i>	12
5 - 滿意度調查結果趨勢分析 <i>Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados</i>	16
6 - 總結 <i>Conclusão</i>	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 2022 年 3 月 28 日至 4 月 1 日、9 月 26 日至 9 月 30 日、10 月 17 日至 10 月 28 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 12 日至 12 月 16 日，開展有關所提供的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 28 de março a 1 de abril; de 26 a 30 de setembro; de 17 a 28 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 12 a 16 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.

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。

2022 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, 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 2022 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 2022*

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。

倘問卷某條問題不適用於受訪者，或受訪者未能理解問題時，亦提供了“拒答／不適用”的答案選項，因此這些答案不納入統計範圍。最後，倘問卷出現三個或以上空白答案時，將被視作無效問卷。

最後，倘問卷出現三個或以上空白答案時，將被視作無效問卷。

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

Ainda, quando alguma pergunta não é aplicável ao questionado ou quando este não comprehende a pergunta, é disponibilizada a opção “Sem opinião/ 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.

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 2022*

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			483		
			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	4.28	4.25	0.66
2		專業程度 Profissionalismo		4.26	0.66
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.30	0.63
4		服務態度 Attitude		4.29	0.67
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.25	4.22	0.71
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.28	0.68
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	4.23	4.24	0.69
8		清晰指示 Indicações		4.21	0.69
9		一般設施配套 Equipamentos		4.22	0.70
10		支援性措施 Medidas de apoio		4.19	0.67
11		場所安全性 Segurança do local		4.29	0.68
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.23	4.20	0.73
13		服務效率 Eficiência		4.20	0.71
14		服務效果 Resultados		4.24	0.70
15		公平性 Imparcialidade		4.28	0.71
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	4.17	4.15	0.69
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.13	0.69
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		4.18	0.66
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		4.18	0.67
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		4.21	0.69
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.18	4.20	0.67
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.19	0.65
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.19	0.65
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.15	0.66
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	4.11	4.15	0.69
26		電子服務方便性 Acessibilidade		4.11	0.69
27		電子服務安全性 Segurança		4.12	0.68
28		電子服務足夠性 Suficiência		4.09	0.68
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.09	0.68
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.17	4.17	0.70
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.16	0.70
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"	4.28	4.28	0.70
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.34	4.34	0.63

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

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			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	4.21	4.11	0.47
2		專業程度 Profissionalismo		4.22	0.55
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.22	0.55
4		服務態度 Altitude		4.28	0.57
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.06	4.00	0.77
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.11	0.68
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	4.10	4.06	0.64
8		清晰指示 Indicações		4.11	0.58
9		一般設施配套 Equipamentos		4.17	0.51
10		支援性措施 Medidas de apoio		4.06	0.64
11		場所安全性 Segurança do local		4.11	0.58
12		流程順暢 Fluidez		4.06	0.54
13	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência	4.08	4.11	0.58
14		服務效果 Resultados		4.06	0.64
15		公平性 Imparcialidade		4.11	0.68
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	4.14	4.17	0.62
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.11	0.68
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		4.06	0.64
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		4.17	0.62
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		4.22	0.55
21		服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"		4.17	0.51
22	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.11	4.12	0.60
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.11	0.58
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.06	0.64
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	4.07	4.00	0.69
26		電子服務方便性 Acessibilidade		4.17	0.62
27		電子服務安全性 Segurança		4.11	0.58
28		電子服務足夠性 Suficiência		4.00	0.69
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.06	0.64
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.00	4.00	0.71
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.00	0.71
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"	4.11	4.11	0.68
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.06	4.06	0.42

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

表III - 福利性公共服務
Tabela III - Serviços públicos no âmbito da acção social

回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			3		
			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	4.00	4.00	0.00
2		專業程度 Profissionalismo		4.00	0.00
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.00	0.00
4		服務態度 Atitude		4.00	0.00
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.33	4.33	0.58
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.33	0.58
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.80	3.67	0.58
8		清晰指示 Indicações		3.67	0.58
9		一般設施配套 Equipamentos		3.67	0.58
10		支援性措施 Medidas de apoio		4.00	0.00
11		場所安全性 Segurança do local		4.00	0.00
12		流程順暢 Fluidez		4.67	0.58
13	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência	4.67	4.67	0.58
14		服務效果 Resultados		4.67	0.58
15		公平性 Imparcialidade		4.67	0.58
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	4.13	4.33	0.58
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.33	0.58
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		4.00	0.00
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		4.00	0.00
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		4.00	0.00
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.17	4.33	0.58
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.33	0.58
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.00	0.00
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.00	0.00
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	4.33	4.33	0.58
26		電子服務方便性 Acessibilidade		4.33	0.58
27		電子服務安全性 Segurança		4.33	0.58
28		電子服務足夠性 Suficiência		4.33	0.58
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.33	0.58
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.00	4.00	1.00
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.00	1.00
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"	4.67	4.67	0.58
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.33	4.33	0.58

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

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

回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			150		
			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	4.24	4.23	0.65
2		專業程度 Profissionalismo		4.21	0.71
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.27	0.66
4		服務態度 Altitude		4.24	0.65
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.19	4.17	0.74
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.21	0.71
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	4.15	4.15	0.74
8		清晰指示 Indicações		4.11	0.74
9		一般設施配套 Equipamentos		4.16	0.70
10		支援性措施 Medidas de apoio		4.13	0.71
11		場所安全性 Segurança do local		4.20	0.71
12		流程順暢 Fluidez		4.08	0.76
13	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência	4.15	4.10	0.78
14		服務效果 Resultados		4.21	0.73
15		公平性 Imparcialidade		4.20	0.72
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	4.11	4.11	0.73
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.07	0.73
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		4.09	0.71
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		4.13	0.69
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		4.14	0.71
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.06	4.05	0.67
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.03	0.67
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.09	0.65
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.06	0.68
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.99	4.06	0.63
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.97	0.62
27		電子服務安全性 Segurança		3.99	0.64
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.97	0.66
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.97	0.65
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.10	4.09	0.68
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.10	0.66
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"	4.25	4.25	0.72
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.30	4.30	0.61

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

表V：全部服務

Tabela V : Todos os Serviços

回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			654		
			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	4.27	4.24	0.65
2		專業程度 Profissionalismo		4.25	0.67
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.29	0.63
4		服務態度 Altitude		4.28	0.66
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.23	4.20	0.72
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.26	0.68
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	4.21	4.22	0.70
8		清晰指示 Indicações		4.18	0.70
9		一般設施配套 Equipamentos		4.20	0.69
10		支援性措施 Medidas de apoio		4.17	0.68
11		場所安全性 Segurança do local		4.26	0.68
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.21	4.17	0.73
13		服務效率 Eficiência		4.18	0.72
14		服務效果 Resultados		4.23	0.70
15		公平性 Imparcialidade		4.25	0.71
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	4.15	4.14	0.69
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		4.12	0.70
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		4.15	0.67
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		4.16	0.67
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		4.19	0.69
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.15	4.16	0.66
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.15	0.66
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.17	0.65
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.13	0.66
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	4.08	4.13	0.67
26		電子服務方便性 Acessibilidade		4.08	0.67
27		電子服務安全性 Segurança		4.09	0.67
28		電子服務足夠性 Suficiência		4.06	0.68
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.06	0.67
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	4.14	4.15	0.69
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.14	0.69
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"	4.27	4.27	0.70
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.32	4.32	0.62

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

2022 年期間完成有效問卷中，合共得到 45 項關於財政局提供服務方面的建議及意見。

因應有關所提供的服務的重點建議及意見，包括增加服務櫃位的建議，財政局配合澳門特區電子政務計劃的施政方針，將持續積極推動稅務電子化工作，為市民提供更便捷的稅務服務，在服務對象辦理服務所需時間內，確保程序更為順暢，服務的工作流程或步驟更為簡便，透過各種途徑（如財政局網站、文件下載、電話熱線等），加快服務對象取得所需資訊的速度。這些措施將一定程度上舒緩櫃位服務的壓力。

另一方面，對於提高員工知識的建議，財政局不斷鼓勵前線人員參加各項針對其技能的培訓及工作坊，加強認識各稅

3 – Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2022, obtiveram-se 45 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Face às sugestões e comentários relevantes sobre os serviços prestados nomeadamente a sugestão para “aumentar o número de balcões de serviços”, a DSF, em prol do plano da governação electrónica constante das Linhas de Acção Governativa da RAEM, continua a promover activamente as acções da electronização em matéria fiscal sob a forma de proporcionar à população maior conveniência no âmbito dos serviços fiscais; garantir maior fluidez dos procedimentos atendendo ao tempo necessário para o tratamento do serviço pelos utentes; assegurar a simplicidade no procedimento ou na tramitação dos serviços; e agilizar o processo de aquisição das informações requisitadas pelos utentes, através dos diversos meios disponibilizados por Serviços (como por exemplo, o site dos Serviços, o descarregamento de documentos, e a linha aberta). Tais medidas vão certamente aliviar o serviço de atendimento aos balcões.

Por outro lado, relativamente à sugestão para “melhorar o conhecimento dos funcionários”, o pessoal da linha da frente da DSF é continuamente incentivado a adquirir maior conhecimento de

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

務範疇的資訊，從而提升回應市民查詢或評論有關服務的能力。

informações das diversas áreas fiscais, através de acções de formação e workshops focados para as suas competências elevando a capacidade de resposta dos serviços face às inquirições e apreciações dos cidadãos.

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 2022 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. 人員服務方面，財政局每年均按工作需求訂出工作培訓計劃的目標及內容，開辦不同範疇的培訓和加強廉潔意識的講座等等，藉此提升員工服務水平，達致提供優質及高效服務。

財政局亦通過轄下康體會舉辦多項不同類型的文娛、康樂及體育活動，鼓勵員工在工餘時間積極參與，增進彼此友誼，藉此發揮團隊精神，改善人員的工作態度和提振士氣。

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 2022, a DSF debruçou-se nas seguintes medidas de melhoramento e propôs novas medidas:

1. No âmbito do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, anualmente, a DSF define os objectivos e o conteúdo integrados no plano de formação profissional consoante as exigências invocadas no trabalho, tendo ministrado cursos em diferentes áreas de formação, bem como palestras de consolidação da consciencialização da integridade, entre outros, aumentando o nível dos serviços prestados por trabalhadores, atingindo desta forma a prestação de serviços de elevada qualidade e eficácia.

Por seu turno, para fomentar o espírito de equipa e melhorar a atitude e motivação do pessoal, a DSF, através do Grupo Recreativo das Finanças (GRF) realiza várias actividades de âmbitos diferentes, como entretenimento, lazer e desporto, com o objectivo de incentivar os trabalhadores a participarem activamente nessas actividades durante os seus tempos

livres, reforçando a relação entre eles.

員工聯誼方面，最近三年受新冠肺炎疫情影響，財政局已停辦財政局日晚宴及聖誕聯歡晚宴。由於這兩項活動甚具意義，倘具備一切條件，且沒有更為重要的考量，財政局將復辦這兩項活動。

2. 環境方面，財政局繼續按計劃進行財政局大樓各樓層辦公室改善工程，重新配置整理大樓大部份樓層，務求營造更為舒適的環境。
3. 配套設施和程序手續方面，基於服務對象最常提出的意見為增加服務櫃位及減少取得服務的等候時間，財政局多年來積極推動稅務電子化工作，簡化各項程序，擴大線上服務範圍，通過各種方式向市民提供電子服務，務求提升稅務服務的便利度，並且鼓勵納稅人採用電子方式辦理稅務手續。
- Ainda, em relação ao convívio dos funcionários, dado ao impacto trazido pela epidemia da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus nos últimos 3 anos, a DSF suspendeu a realização da Festa do Dia das Finanças e do Jantar de Confraternização da Festa de Natal. Sendo dos eventos mais importantes, senão os mais importantes, a DSF deve retomar assim que reúnam todas as condições.
2. A nível do "Ambiente", a DSF irá dar continuidade ao projecto da obra de melhoramento dos escritórios dos diversos pisos do Edifício "Finanças" conforme planeado, com vista à redistribuição e organização da maioria dos pisos do Edifício, proporcionando maior agradabilidade do ambiente.
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 e o tempo de espera para adquirir os serviços, a DSF tem vindo a desenvolver activamente acções de electrónicação em matéria fiscal, desburocratizando os procedimentos e alargando o âmbito dos serviços disponíveis online pelos diversos equipamentos ao dispor dos cidadãos, na tentativa de proporcionar maior conveniência aos serviços fiscais e incentivar os contribuintes a aderirem aos meios electrónicos no tratamento

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

das formalidades fiscais.

4. 服務資訊方面，財政局將優化稅務查詢系統供各公共部門使用，以達致提升行政效益和增加數據的準確性。

另一方面，繼續積極推廣稅務資訊，於官方網頁、「一戶通」移動裝置應用程式」、「澳門稅務資訊 Macau Tax」移動應用程式及設於各公共部門自助服務機進行宣傳。

5. 稅務範疇電子服務方面，配合電子政務的發展，財政局多年來致力擴展電子平台的稅務手續服務項目，增加電子平台提供的稅務資訊，並優化「澳門稅務資訊 Macau Tax」移動應用程式的各項功能，近日推出新版本，除現有功能外，新增四項功能，包括：
(一)「申報取消租約（房屋稅 M/10 格式）」；(二)「查閱營業稅徵稅憑單（M/8 格式）」；(三)「申請居民身份聲明書」及(四)「申請所得補充稅 A 組收益申報書（M/1 格式）複印本證明書」。市民可使用一戶通帳號登入該移動應用程式，線上使用上述新增四個功能，方便又快

4. No âmbito das “Informações dos serviços”, a DSF procede com o aperfeiçoamento do sistema de consulta das informações fiscais para utilização dos serviços públicos de maneira a elevar a eficácia administrativa e a exactidão de dados.

Por outro lado, mantém activamente a divulgação de informações do âmbito fiscal adaptada à página eletrónica oficial, às aplicações móveis “Conta Única” e “Macau Tax”, assim como aos quiosques instalados nas instalações dos diversos serviços públicos.

5. Em matéria de “Serviços electrónicos” no âmbito fiscal, em articulação com o desenvolvimento da governação electrónica, a DSF tem vindo a reunir esforços para alargar o leque de formalidades tributárias e o âmbito de informações disponíveis na plataforma electrónica, para além de maximizar as funcionalidades da aplicação móvel “Macau Tax”, tendo lançado recentemente uma versão mais actualizada. Para além das funcionalidades existentes, foram adicionadas mais quatro funcionalidades novas, incluindo: (1) a “Declaração para o cancelamento do contrato de arrendamento (Contribuição Predial Urbana modelo M/10)”; (2) a “Consulta do conhecimento de cobrança da Contribuição Industrial (modelo M/8)”; (3) o “Pedido da declaração de

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

捷。

除此之外，尚有財政局網站新版的項目，配合行政公職局的指引，重新規劃網站，並外判開發。

residência"; (4) o "Pedido de certidão com a fotocópia da declaração de rendimentos do Imposto Complementar de Rendimentos do grupo A (modelo M/1)". Os cidadãos podem aceder à aplicação móvel através da sua Conta única e utilizar as quatro novas funcionalidades acima referidas online, o que é conveniente e rápido.

Além disso, existe um novo projecto a ser desenvolvido através de outsourcing que consiste na reformulação de uma nova versão da página oficial electrónica da DSF, em consideração com as orientações dadas pelo SAFP.

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VI : 一般公共服務

Tabela VI : 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		2022 年 Ano de 2022	
		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 專業程度 Profissionalismo 儀表外觀 Apresentação pessoal 服務態度 Atitude	4.14	4.16	4.14	4.28	4.25
2				4.17	4.19		4.26
3				4.13	4.16		4.30
4				4.11	4.15		4.29
5				4.10	4.14		4.22
6	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência 環境舒適度 Agradabilidade do ambiente	4.09	4.07	4.04	4.25	4.28
7				3.94	3.94		4.24
8	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações 清晰指示 Indicações 一般設施配套 Equipamentos 支援性措施 Medidas de apoio 場所安全性 Segurança do local	3.94	3.88	3.91	4.23	4.21
9				3.94	3.94		4.22
10				3.92	4.10		4.19
11				4.01	4.10		4.29
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez 服務效率 Eficiência 服務效果 Resultados 公平性 Imparcialidade	4.00	3.97	4.01	4.23	4.20
13				3.97	4.03		4.20
14				4.00	4.06		4.24
15				4.05	4.11		4.28
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência 取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações 取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas 取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas 資訊的保密性 Confidencialidade das informações	3.91	3.95	4.01	4.17	4.15
17				3.88	4.15		4.13
18				3.89	3.96		4.18
19				3.96	3.99		4.18
20				3.87	4.12		4.21
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade" 服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade" 服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade" 表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões	4.00	3.93	4.02	4.18	4.20
22				4.00	4.08		4.19
23				4.02	4.15		4.19
24				4.05	4.22		4.15
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade 電子服務方便性 Acessibilidade 電子服務安全性 Segurança 電子服務足夠性 Suficiência 電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	3.91	3.95	3.98	4.11	4.15
26				3.88	4.01		4.11
27				4.04	4.03		4.12
28				3.86	3.90		4.09
29				3.81	4.01		4.09
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência 信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações	3.95	3.90	4.10	4.17	4.17
31				4.01	4.03		4.16
32	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化 / 一箇式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one-stop"	3.76	3.76	3.86	4.28	4.28
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	4.34	4.34

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

表VII: 一般公共服務

Tabela VII: Serviços Públicos Gerais

調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.14	4.16	4.28	0.12
環境 Ambiente	4.10	4.09	4.25	0.16
配套設施 Instalações complementares	3.94	4.00	4.23	0.23
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	4.05	4.23	0.18
服務資訊 Informações dos serviços	3.91	4.04	4.17	0.13
服務保證 Garantias do serviço	4.00	4.12	4.18	0.06
電子服務 Serviços electrónicos	3.91	3.99	4.11	0.12
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.95	4.06	4.17	0.11
服務整合 Integração de serviços	3.76	3.86	4.28	0.42
整體服務 Serviço global	4.14	4.19	4.34	0.15

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

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VIII - 監督、審批及執法性公共服務								
調查因素 Factores de inquérito		分項內容 Item	2020 年 Ano de 2020		2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022	
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	分項得分 Valor	
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.15	4.14	4.11	4.14	4.21	4.11
2		專業程度 Profissionalismo		4.17		4.16		4.22
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.12		4.09		4.22
4		服務態度 Altitude		4.17		4.05		4.28
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.01	4.06	3.92	4.00	4.06	4.00
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		3.97		3.84		4.11
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.99	4.09	3.79	3.78	4.10	4.06
8		清晰指示 Indicações		3.97		3.69		4.11
9		一般設施配套 Equipamentos		4.03		3.71		4.17
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.88		3.91		4.06
11		場所安全性 Segurança do local		3.97		3.86		4.11
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.07	4.00	3.85	3.83	4.08	4.06
13		服務效率 Eficiência		4.03		3.84		4.11
14		服務效果 Resultados		4.14		3.89		4.06
15		公平性 Imparcialidade		4.11		3.84		4.11
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.93	3.89	3.85	3.72	4.14	4.17
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.86		4.05		4.11
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.94		3.73		4.06
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		4.00		3.83		4.17
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.97		3.89		4.22
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	3.87	3.71	3.95	3.81	4.11	4.17
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		3.86		3.89		4.12
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3.80		4.02		4.11
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.11		4.09		4.06
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.83	3.82	3.87	3.87	4.07	4.00
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.74		3.90		4.17
27		電子服務安全性 Segurança		4.00		3.91		4.11
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.91		3.80		4.00
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência das meios de contacto dos serviços electrónicos		3.68		3.87		4.06
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.99	3.86	4.03	4.05	4.00	4.00
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		4.11		4.00		4.00
32	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化 / 窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço "one-stop"	3.69	3.69	3.86	3.86	4.11	4.11
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.11	4.11	4.05	4.05	4.06	4.06

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

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

調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.15	4.11	4.21	0.10
環境 Ambiente	4.01	3.92	4.06	0.14
配套設施 Instalações complementares	3.99	3.79	4.10	0.31
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.07	3.85	4.08	0.23
服務資訊 Informações dos serviços	3.93	3.85	4.14	0.29
服務保證 Garantias do serviço	3.87	3.95	4.11	0.16
電子服務 Serviços electrónicos	3.83	3.87	4.07	0.20
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.99	4.03	4.00	-0.03
服務整合 Integração de serviços	3.69	3.86	4.11	0.25
整體服務 Serviço global	4.11	4.05	4.06	0.01

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

5.3 福利性公共服務

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

表 X - 福利性公共服務

Tabela X - Serviços públicos no âmbito da acção social

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2020 年 Ano de 2020		2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022	
		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	-	-	-	4.00	4.00
2		專業程度 Profissionalismo		-			4.00
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		-			4.00
4		服務態度 Altitude		-			4.00
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência		-	-	4.33	4.33
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		-			4.33
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	-	-	-	3.80	3.67
8		清晰指示 Indicações		-			3.67
9		一般設施配套 Equipamentos		-			3.67
10		支援性措施 Medidas de apoio		-			4.00
11		場所安全性 Segurança do local		-			4.00
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez		-	-	4.67	4.67
13		服務效率 Eficiência		-			4.67
14		服務效果 Resultados		-			4.67
15		公平性 Imparcialidade		-			4.67
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	-	-	-	4.13	4.33
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		-			4.33
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		-			4.00
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		-			4.00
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"		-	-	4.17	4.33
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		-			4.33
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		-			4.00
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		-			4.00
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	-	-	-	4.33	4.33
26		電子服務方便性 Acessibilidade		-			4.33
27		電子服務安全性 Segurança		-			4.33
28		電子服務足夠性 Suficiência		-			4.33
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		-			4.33
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	-	-	-	4.00	4.00
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		-			4.00
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"	-	-	-	4.67	4.67
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	-	-	-	4.33	4.33

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	-	-	4.00	-
環境 Ambiente	-	-	4.33	-
配套設施 Instalações complementares	-	-	3.80	-
程序手續 Procedimentos e formalidades	-	-	4.67	-
服務資訊 Informações dos serviços	-	-	4.13	-
服務保證 Garantias do serviço	-	-	4.17	-
電子服務 Serviços electrónicos	-	-	4.33	-
績效信息 Informações sobre o desempenho	-	-	4.00	-
服務整合 Integração de serviços	-	-	4.67	-
整體服務 Serviço global	-	-	4.33	-

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

5.4 沒有列出的服務

5.4 Serviços não listados

表 XII - 沒有列出的服務

Tabela XII - 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		2022 年 Ano de 2022	
		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	4.18	4.23	3.97	3.92	4.23
2				4.29		4.08	
3				4.08		4.00	
4				4.11		3.88	
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência	4.05	4.09	3.83	3.88	4.17
6				4.00		3.78	
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.89	3.87	3.77	3.75	4.15
8				3.85		3.75	
9				3.89		3.71	
10				3.88		3.79	
11				3.97		3.87	
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	3.99	3.97	3.92	3.88	4.08
13				3.96		3.88	
14				4.01		3.92	
15				4.02		4.00	
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.88	3.94	3.77	3.67	4.11
17				3.84		3.79	
18				3.86		3.83	
19				3.92		3.71	
20				3.84		3.83	
21	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	3.92	3.76	3.85	3.83	4.05
22				4.02		3.87	
23				3.85		3.91	
24				4.03		3.79	
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.86	3.92	3.84	4.04	4.06
26				3.79		3.71	
27				4.00		3.88	
28				3.85		3.75	
29				3.74		3.83	
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.80	3.77	3.83	3.83	4.09
31				3.84		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"	3.75	3.75	3.71	3.71	4.25
33	整體服務 Serviço global	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.11	4.11	3.92	3.92	4.30

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

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

調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.15	3.97	4.24	0.27
環境 Ambiente	4.01	3.83	4.19	0.36
配套設施 Instalações complementares	3.99	3.77	4.15	0.38
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.07	3.92	4.15	0.23
服務資訊 Informações dos serviços	3.93	3.77	4.11	0.34
服務保證 Garantias do serviço	3.87	3.85	4.06	0.21
電子服務 Serviços electrónicos	3.83	3.84	3.99	0.15
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.99	3.83	4.10	0.27
服務整合 Integração de serviços	3.69	3.71	4.25	0.54
整體服務 Serviço global	4.11	3.92	4.30	0.38

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

5.5 全部服務

5.5 Todos os serviços

表 XIV : 全部服務
Tabela XIV : 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		2022 年 Ano de 2022	
			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	4.15	4.18	4.15	4.13	4.27	4.24
2		專業程度 Profissionalismo		4.20		4.18		4.25
3		儀表外觀 Apresentação pessoal		4.12		4.14		4.29
4		服務態度 Atitude		4.12		4.13		4.28
5	環境 Ambiente	方便程度 Conveniência		4.12	4.06	4.11	4.23	4.20
6		環境舒適度 Agradabilidade do ambiente		4.05		4.01		4.26
7	配套設施 Instalações complementares	硬件設備 Instalações	3.93	3.93	3.96	3.91	4.21	4.22
8		清晰指示 Indicações		3.88		3.87		4.18
9		一般設施配套 Equipamentos		3.94		3.90		4.20
10		支援性措施 Medidas de apoio		3.91		4.07		4.17
11		場所安全性 Segurança do local		4.00		4.06		4.26
12	程序手續 Procedimentos e formalidades	流程順暢 Fluidez	4.00	3.97	4.02	3.98	4.21	4.17
13		服務效率 Eficiência		3.97		4.00		4.18
14		服務效果 Resultados		4.01		4.04		4.23
15		公平性 Imparcialidade		4.04		4.07		4.25
16	服務資訊 Informações dos serviços	足夠性 Suficiência	3.90	3.95	4.01	3.97	4.15	4.14
17		取得資訊的便捷性 Conveniência na aquisição de informações		3.87		4.12		4.12
18		取得資訊的準確性 Precisão das informações adquiridas		3.89		3.93		4.15
19		取得資訊的實用性 Utilidade das informações adquiridas		3.95		3.96		4.16
20		資訊的保密性 Confidencialidade das informações		3.87		4.08		4.19
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	4.15	4.16
22		服務承諾指標明確性 Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.00		4.05		4.15
23		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3.97		4.13		4.17
24		表達意見的渠道 Meios de apresentação de opiniões		4.05		4.19		4.13
25	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務適切性 Adequabilidade	3.89	3.94	3.97	3.97	4.08	4.13
26		電子服務方便性 Acessibilidade		3.85		3.99		4.08
27		電子服務安全性 Segurança		4.03		4.01		4.09
28		電子服務足夠性 Suficiência		3.86		3.89		4.06
29		電子服務交流渠道足夠性 Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.79		3.99		4.06
30	績效信息 Informações sobre o desempenho	足夠性 Suficiência	3.92	3.87	4.05	4.08	4.14	4.15
31		信息公佈的渠道 Meios de publicação das informações		3.98		4.02		4.14
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	4.27	4.27
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	4.32	4.32

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2022*

表 XV : 全部服務

Tabela XV : Todos os Serviços

調查因素 Factores de inquérito	2020 年 Ano de 2020	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.15	4.15	4.27	0.12
環境 Ambiente	4.08	4.06	4.23	0.17
配套設施 Instalações complementares	3.93	3.96	4.21	0.25
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	4.02	4.21	0.19
服務資訊 Informações dos serviços	3.90	4.01	4.15	0.14
服務保證 Garantias do serviço	3.97	4.09	4.15	0.06
電子服務 Serviços electrónicos	3.89	3.97	4.08	0.11
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.92	4.05	4.14	0.09
服務整合 Integração de serviços	3.75	3.86	4.27	0.41
整體服務 Serviço global	4.13	4.17	4.32	0.15

6 - 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 2022 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2021 年的年度結果作出比較分析。

2022 年財政局整體形象得分為 4.32 分，評分制度為 1 分至 5 分（見第 24 頁表 XIV），較 2021 年增加 0.15 分。

問卷各項評估因素中以“人員服務”和“服務整合”錄得的滿意度最高，為 4.27 分；“電子服務”取得的滿意度最低，為 4.08 分（見第 25 頁表 XV）。

6 – 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 2022 face aos resultados anuais obtidos em 2021.

A imagem global da DSF em 2022 é equivalente a 4.32, numa escala de 1 a 5 (Tabela XIV da página 24). Face ao ano 2021, este valor registou um aumento de 0.15 pontos.

Dos factores do inquérito, o “Serviço prestado pelos trabalhadores” e a “Integração de serviços” salientam-se com um grau de satisfação mais elevado, equivalente a 4.27 valores, por outro lado, o parâmetro “Serviços electrónicos” obteve um grau de satisfação inferior, com 4.08 valores (Tabela XV da página 25).