

2024 年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO FINAL 2024

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	5
3 - 對於 “普遍意見”的分析及處理	
Análise e tratamento das “Opiniões Gerais”	9
4 - 改善措施及建議	
Medidas de melhoramento e sugestões	13
5 - 滿意度調查趨勢分析	
Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação	18
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 2024 年 2 月 28 日至 3 月 5 日、5 月 29 日至 6 月 4 日、8 月 28 日至 9 月 3 日、10 月 21 日至 11 月 1 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 28 日至 12 月 4 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 Fevereiro a 5 de Março; de 29 de Maio a 4 de Junho; de 28 de Agosto a 3 de Setembro, de 21 de Outubro a 1 de Novembro (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 28 de Novembro a 4 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 2024*

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、財政局總局及稅務執行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。

2024 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，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 das Ilhas e o Centro de Serviços da RAEM na zona norte da cidade, à sede dos Serviços de Finanças, à Repartição das Execuções Fiscais 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 2024 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 cobertura do inquérito, bem como sejam

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2024*

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“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。

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 comprehende 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 2024*

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			677		
			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	4.37	4.38	0.60
2		服務態度 Atitude		4.36	0.62
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.31	4.33	0.65
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.32	0.65
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.28	0.64
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.30	4.30	0.69
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.29	0.67
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.21	4.18	0.67
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.23	0.66
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.21	0.66
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.20	4.21	0.66
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.20	0.65
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.10	4.10	0.68
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.12	0.67
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		4.09	0.68
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.22	4.22	0.64
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.21	0.64
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”	4.29	4.29	0.64

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2024*

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			83		
			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	4.25	0.58
2		服務態度 Atitude		4.28	0.55
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.27	4.29	0.57
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.26	0.60
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.26	0.59
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.14	4.13	0.69
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.14	0.67
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.04	4.01	0.65
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.08	0.67
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.02	0.64
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.09	4.09	0.60
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.09	0.60
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.98	4.00	0.61
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.99	0.61
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.96	0.58
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.12	4.12	0.62
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.11	0.61
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"	4.23	4.23	0.59

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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			7		
			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	4.07	4.00	0.00
2		服務態度 Atitude		4.14	0.38
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.11	4.17	0.41
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.17	0.41
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.00	0.00
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.08	4.00	0.00
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.17	0.41
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.00	4.00	0.00
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.00	0.00
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.00	0.00
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.00	4.00	0.00
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.00	0.00
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.78	3.67	0.52
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.83	0.41
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.83	0.41
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.92	3.83	0.41
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.00	0.63
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”	4.00	4.00	0.63

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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

回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos		767		
		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	4.35	4.36 0.60
2		服務態度 Atitude		4.35 0.61
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.30	4.32 0.64
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.31 0.64
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.27 0.63
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.28	4.28 0.69
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.28 0.67
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.19	4.16 0.67
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.21 0.66
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.19 0.65
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.19	4.19 0.65
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.19 0.65
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.09	4.09 0.67
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.11 0.66
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		4.07 0.67
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.20	4.21 0.64
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.20 0.64
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”	4.28	4.28 0.64

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

2024 年期間完成有效問卷中，合共得到 66 項關於財政局提供服務方面的建議及意見。

當中較多涉及“程序手續”及“電子服務”方面的意見和建議，包括輪候時間安排、增加電子服務功能和簡化服務等。為配合特區政府發展電子政務的施政方針，藉此方便納稅人履行納稅義務，以及提高電子申報服務的使用率，財政局於二零二四年期間擴大了電子稅務服務的適用範圍，並優化了現有的功能，具體如下：

1) 將目前「澳門稅務資訊 Macau Tax」應用程式的電子申報功能（職業稅僱員或散工名表 M3/M4 格式、職業稅收益申報書 M/5 格式、所得補充稅 B 組收益申報書 M/1 格式、房屋稅維修及管理費用 M/7 格式、房屋稅雜項通知 M/10 格式

3 – Análise e tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2024, obtiveram-se 66 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Das sugestões e comentários mais frequentes, a maioria recai sobre os âmbitos “procedimentos e formalidades” e “serviços electrónicos”, nomeadamente no que concerne o tempo de espera, a introdução de novas funcionalidades dos serviços electrónicos e a simplificação dos serviços. Em prol do desenvolvimento da governação electrónica delineada nas Linhas de Acção Governativa da RAEM, para facilitar os contribuintes no cumprimento das obrigações fiscais e elevar a taxa de utilização dos serviços de declarações electrónicas, no decurso de 2024, a DSF alargou o âmbito de aplicação dos serviços fiscais electrónicos e optimizou as funções actualmente disponibilizadas que se encontram descritas a seguir:

a) Integrou as actuais funções da declaração electrónica da aplicação “Macau Tax” na Conta Única e na Plataforma para Empresas e Associações, incluindo nomeadamente a Relação Nominal dos Empregados e Assalariados do Imposto Profissional modelo M3/M4, a Declaração de Rendimentos do Imposto Profissional modelo M/5, a Declaração de Rendimentos do Grupo B do Imposto Complementar de

*Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2024*

——取消租約及更改稅務通訊資料) 納入「一戶通」及「商社通」;

2) 研究於「一戶通」、「商社通」及「澳門稅務資訊 Macau Tax」新增其他功能，包括(1)申請豁免新機動車輛稅，(2)申請將免稅機動車輛移轉予第三者，但不改變稅務豁免所定用途和(3)查閱房屋稅租值之評定通知 M/12 格式；

3) 結合用戶體驗和實務經驗，對現有功能進行優化。

此外，現時正進行開發「財政局新輪候系統」及推出系統的準備工作。新系統參照 ISO27001 資訊安全標準，同時符合澳門特別行政區第 13/2019 號法律《網絡安全法》的要求進行開發，以實現高效管理和風險控制，務求為市民提供更優質的輪候取籌及預約服務。

Rendimentos modelo M/1, As Despesas de Conservação e Manutenção da Contribuição Predial modelo M/7 e a Participação das Ocorrências Diversas da Contribuição Predial modelo M/10 – cancelamento do contrato de arrendamento e alteração dos dados de contacto para efeitos fiscais;

b) Estudou a introdução de mais funções na Conta Única, na Plataforma para Empresas e Associações e na "Macau Tax", designadamente (1) o Pedido de Isenção do Imposto sobre Veículos Motorizados Novos, (2) o Pedido de Transmissão de Veículo Isento a Terceiro, sem alteração da finalidade que determinou a concessão da isenção e (3) a Consulta da Notificação de Fixação do Valor Locativo da Contribuição Predial modelo M/12;

c) Desenrolou acções de optimização das actuais funções, tendo em conta a conjugação das experiências dos utentes e aquelas recolhidas na prática.

Adicionalmente, encontra-se em fase de desenvolvimento e de lançamento os trabalhos baseados no Novo Sistema de Gestão de Filas de Espera e Atendimento da DSF que servirá para proporcionar à população serviços de melhor qualidade da obtenção de senhas de espera e de marcação prévia, cujo desenvolvimento assenta na norma ISO 27001 da cibersegurança e observa as exigências definidas na Lei n.º 13/2019 (Lei de cibersegurança) da RAEM,

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

visando alcançar a gestão de alta eficácia e de controlo de riscos.

另外，目前財政局正開展更新稅務查詢語音留言系統的工作，利用資訊技術提升接待能力，從而為市民大眾提供優質服務。為此，已採用外判方式購置有關設備及系統的開發服務。

另外，人員服務方面，財政局繼續為員工開辦各種專業培訓，加強員工與納稅人之間的溝通能力，同時提升員工的專業知識，確保提供優質服務。包括與澳門生產力暨科技轉移中心舉辦“公眾接待及優質客戶服務課程”及“處理公眾投訴技巧課程”，以便前線同事了解納稅人的需要。

環境及配套設施方面，為推動澳琴民生的融合發展，財政局在橫琴“澳門新

A par disso, promove-se a revisão do sistema de gravação de mensagens de consulta em matéria fiscal, com o recurso à tecnologia da informação a fim de elevar a competência no atendimento, proporcionando ao cidadão serviços de melhor qualidade. Para o efeito realizou-se o outsourcing da aquisição do equipamento e do serviço de desenvolvimento do sistema em causa.

Adicionalmente, no âmbito do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, a DSF continuou a organizar diversas acções de formação profissional destinadas aos seus trabalhadores, reforçando a sua capacidade de comunicação com os contribuintes, elevando, ao mesmo tempo, os seus conhecimentos profissionais, no sentido de assegurar a prestação de serviços de qualidade, destacando-se entre elas, a realização em colaboração com o Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau do “Curso de Atendimento ao Público e Serviço de Alta Qualidade ao Cliente” e o “Curso de Técnicas de Tratamento de Queixas Apresentadas pelo Público”, para que os trabalhadores da linha da frente atendam melhor as necessidades dos contribuintes.

No tocante ao “Ambiente e instalações complementares” e no intuito de impulsionar o desenvolvimento integrado da vida da

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

街坊” 澳門政務 24 小時自助服務中心設置自助服務機，方便澳門居民在橫琴跨境辦理稅務手續。

服務整合方面，為了使市民更便捷辦理各項稅務手續，財政局與社會保障基金在“商社通”合作推出「入職及離職一件事」，方便市民網上一次辦理入職及離職手續，無須親身及分兩次辦理。

população entre a RAEM e a Ilha de Hengqin, a DSF instalou quiosques de auto-atendimento no Centro de Serviços de Auto-Atendimento de 24 horas dos Assuntos Governamentais de Macau no Novo Bairro de Macau de Hengqin, visando facilitar os residentes de Macau no tratamento transfronteiriço das formalidades fiscais na Ilha de Hengqin.

Na área da “Integração de serviços” e com o fim de proporcionar maior facilidade aos cidadãos no tratamento das diversas formalidades fiscais, a DSF em cooperação com o Fundo de Segurança Social, lançaram na Plataforma para Empresas e Associações, o serviço "um assunto sobre o ingresso e a desvinculação de funções", para que os cidadãos possam tratar, numa só vez, as formalidades de ingresso e de desvinculação através da internet, sendo desnecessário tratar pessoalmente.

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 2024 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，財政局處理員工報讀本局、行政公職局、法律及司法培訓中心、生產力暨科技轉移中心等其他公共部門或機構舉辦課程的相關行政工作；開辦 e-learning 人事課程；因應《稅務法典》即將生效，為財政局工作人員舉辦講解會，以及與法律及司法培訓中心協調為稅務執行處工作人員開辦“加強對法院執行程序的認識”的培訓課程。

4 – Medidas de melhoramento e sugestões

Da análise das opiniões gerais e dos motivos de insatisfação alegados pelos inquiridos sobre os serviços prestados em geral, e conforme os resultados dos inquéritos realizados no decurso do ano 2024, a DSF debruçou-se nas seguintes medidas de melhoramento e propôs novas medidas:

1. No âmbito do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, incumbe à DSF tratar dos procedimentos administrativos respeitantes à inscrição dos trabalhadores nos cursos ministrados por esta Direcção de Serviços ou por outros serviços ou organismos públicos, entre eles, o SAFP, o Centro de Formação Jurídica e Judiciária (CFJJ) e o Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau, promover a organização dos cursos de e-learning em matéria do pessoal, realizar sessões de esclarecimento do Código Fiscal para os trabalhadores da DSF, dado à sua entrada em vigor em breve, e coordenar com o CFJJ a organização de cursos formativos intitulados “Reforçar o conhecimento sobre o processo de execução do Tribunal” para os trabalhadores da Repartição das Execuções Fiscais.
2. No âmbito do “Ambiente e instalações complementares” e em virtude de se cumprir com os padrões da norma ISO27001 por parte desta Direcção de

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

財政局大樓各樓層大門。此外，亦計劃提升財政局大樓閉路電視、門禁及考勤系統的相關設備，以配合 ISO27001 標準的要求。

Serviços, é necessário elevar as exigências de controlo de acesso e de segurança, por isso, planeia-se substituir, em primeiro lugar, as portas de todos os pisos do Edifício "Finanças". Prevê-se, também, o melhoramento dos equipamentos dos sistemas de CCTV, de controlo de acesso e de controlo de assiduidade do Edifício "Finanças", a fim de corresponder às exigências dos padrões da norma ISO27001.

3. 服務資訊方面，為加深納稅人、企業、投資者及市民認識《稅務法典》，透過線上方式及線下媒介推廣《稅務法典》的內容，包括推出《稅務法典》專屬網頁、舉行宣講會、製作宣傳片、全年製作《稅務法典》重點內容的微信貼及圖文包，以及撰寫常遇問題集等。

3. No âmbito das “Informações dos serviços” desenvolvem-se, por via *online* e através dos meios de comunicação social, acções promocionais das matérias abrangidas no Código Fiscal a fim de aprofundar o conhecimento do respectivo Código por parte dos contribuintes, das empresas, dos investidores e dos cidadãos, incluindo nomeadamente, a disponibilização da página exclusiva do Código Fiscal, a realização das sessões de divulgação, a produção de vídeo de propaganda, a elaboração, durante o ano, das postagens e das infografias com conteúdo relevante do Código Fiscal, na conta da aplicação WeChat, bem como a preparação das perguntas e respostas frequentes.

此外，為從小培養青少年正確的公民意識，財政局持續走進校園，向小學生推廣稅務知識，透過寓教於學的宣導方式，讓小學生認識報稅、繳稅的義務和意義，使稅務常識在校園萌

Além disso, a DSF realiza continuamente campanhas de divulgação tributária destinadas aos estudantes, promovendo conhecimentos fiscais nos estabelecimentos do ensino primário, explicando aos alunos as obrigações e o significado da apresentação das declarações fiscais e do pagamento dos impostos, através de um método de

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

芽，從小培養公民應負有納稅義務的正確觀念。

為提升服務對象透過不同渠道獲得所需資訊的方便程度，本局計劃推出智能客服系統，並且重新規劃及外判開發新財政局網站，已於 2024 年執行相關系統的開發工作，預計於 2025 年通過資訊安全測試後推出服務。

4. 服務保障方面，配合公共服務及組織績效評審委員會啟動 2025 年度對本局的績效評估工作，研究暨財政策劃廳將提供 2024 年度的績效數據。另外，因應 2024 年度已優化服務承諾項目“印花稅證明書”，本廳繼續監察優化後的執行情況，同時將公佈 2024 年度的相關執行數據，以便公眾隨時監察本局的服務質素。

sensibilização por entretenimento educacional, de modo a incutir nos alunos noções correctas sobre o cumprimento dos deveres cívicos desde cedo, permitindo a germinação dos conhecimentos tributários gerais nas escolas.

Para elevar a conveniência na aquisição das informações requisitadas pelos utentes, através dos diversos meios disponibilizados por Serviços, esta Direcção de Serviços planeia lançar o Sistema de Atendimento Inteligente, e encontra-se em fase de realização a reformulação e o outsourcing do desenvolvimento da nova versão do sítio electrónico da DSF, tendo sido desencadeado os trabalhos associados ao desenvolvimento do sistema em 2024, prevendo-se o lançamento do serviço, depois de aprovados os testes da segurança informática, em 2025.

4. A nível da “Garantia dos Serviços”, em prol dos trabalhos iniciados no âmbito da avaliação do desempenho da DSF de 2025, pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, este Departamento irá disponibilizar os dados sobre o desempenho de 2024. Além disso, em virtude da melhoria, em 2024, do item do serviço “Certidão do Imposto do Selo” incluído na Carta da Qualidade, este Departamento continuará a monitorizar a situação da execução após a optimização, ao mesmo tempo, irá publicar os respectivos dados da implementação, de

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

maneira a permitir a fiscalização, a qualquer tempo, da qualidade dos serviços desta Direcção de Serviços por parte do público em geral.

5. 電子服務方面，為配合澳門特區電子政務發展方針，本局計劃推展多項電子化服務，包括統一納稅人編號查詢、稅務住所申報、稅務代理人登記，以及接收電子通知等。2025 年的重點工作是設計並優化電子申報流程，提升用戶體驗。

計劃鞏固及優化政付通（GovPay）線下支付平台並積極開發政付通線上支付平台，掛接更多支付工具。此外，就澳門特區政府各公共部門，於橫琴粵澳深度合作區提供便民服務的範圍內，研究引入政付通之徵收應用。

因應社會對智慧泊車服務的需求日益殷切，本局將推動引入無感支付功能，積極與相關單位協調合作，以便

5. No âmbito dos “Serviços electrónicos”, em prol do desenvolvimento da governação electrónica delineada nas Linhas de Acção Governativa da RAEM, esta Direcção de Serviços planeia promover vários serviços electrónicos que integram a uniformização do número de contribuinte para consulta, a declaração do domicílio fiscal e a inscrição do representante fiscal, bem como a recepção de notificações electrónicas. As prioridades para 2025 passam pela concepção e optimização do processo da declaração electrónica, melhorando a experiência dos utilizadores.

No âmbito da plataforma de pagamento integrada "GovPay", pretende-se consolidar e optimizar a plataforma de pagamento *offline* "GovPay" e desenvolver activamente a plataforma de pagamento *online* "GovPay", promovendo novos meios de pagamento. Para além disso, procurar introduzir a "GovPay" pelos serviços públicos do Governo da RAEM no âmbito da disponibilização dos serviços convenientes à população, na Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin.

Em resposta à crescente procura do público por serviços de estacionamento inteligente, esta Direcção de Serviços irá promover a introdução da função de

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

將其應用於各大政府停車場中，以提升市民泊車支付的便利性及整體使用體驗。

pagamento sem contacto nos parques de estacionamento governamentais, através da coordenação e cooperação activa com as unidades pertinentes, elevando a conveniência dos pagamentos e melhorando a experiência total da utilização por parte do público.

5 - 滿意度調查趨勢分析

5 – Análise da tendência do resultado
do inquérito do grau de satisfação

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	2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023		2024 年 Ano de 2024	
		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	4.27	4.25	4.14	4.14	4.38
2				4.29		4.15	
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.23	4.22	4.08	4.07	4.33
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.28		4.09	
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.19		4.07	
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.20	4.20	4.06	4.09	4.30
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	4.15	4.13	4.01	4.00	4.18
9		資訊的準確性 Precisão das informações		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"	4.20	4.20	3.98	3.98	4.21
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.19		3.97	
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.10	4.11	3.91	3.91	4.10
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.12		3.93	
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		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	4.17	4.17	3.98	3.99	4.22
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		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"	4.28	4.28	4.05	4.05	4.29

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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

調查因素 Factores de inquérito	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	2024 年 Ano de 2024	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.27	4.14	4.37	0.22
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.23	4.08	4.31	0.23
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.20	4.06	4.30	0.24
服務資訊 Informações dos serviços	4.15	4.01	4.21	0.19
服務保證 Garantias do serviço	4.20	3.98	4.20	0.23
電子服務 Serviços electrónicos	4.10	3.91	4.10	0.20
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.17	3.98	4.22	0.23
服務整合 Integração de serviços	4.28	4.05	4.29	0.24

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	2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023		2024 年 Ano de 2024	
			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	4.19	4.11	4.11	4.08	4.27	4.25
2		服務態度 Altitude		4.28		4.15		4.28
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.06	4.00	4.09	4.18	4.27	4.29
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.11		4.06		4.26
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.06		4.04		4.26
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.11	4.11	4.00	3.97	4.14	4.13
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		4.03		4.14
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.08	4.11	4.00	3.95	4.04	4.01
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.06		4.03		4.08
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		4.01		4.02
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	4.14	4.17	3.92	3.91	4.09	4.09
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.11		3.93		4.09
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.09	4.17	3.79	3.77	3.98	4.00
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.11		3.80		3.99
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		4.00		3.79		3.96
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.00	4.00	4.01	4.00	4.12	4.12
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.00		4.02		4.11
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"	4.11	4.11	4.05	4.05	4.23	4.23

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	2024 年 Ano de 2024	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.21	4.11	4.27	0.15
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.06	4.09	4.27	0.17
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.08	4.00	4.14	0.14
服務資訊 Informações dos serviços	4.14	4.00	4.04	0.04
服務保證 Garantias do serviço	4.11	3.92	4.09	0.17
電子服務 Serviços electrónicos	4.07	3.79	3.98	0.19
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.00	4.01	4.12	0.10
服務整合 Integração de serviços	4.11	4.05	4.23	0.18

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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	2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023		2024 年 Ano de 2024	
			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	4.24	4.23	3.75	3.69	4.07	4.00
2		服務態度 Atitude		4.24		3.81		4.14
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.17	4.17	3.65	3.61	4.11	4.17
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.21		3.67		4.17
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.13		3.67		4.00
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.10	4.10	3.67	3.72	4.08	4.00
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		3.61		4.17
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.08	4.07	3.69	3.61	4.00	4.00
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.09		3.83		4.00
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		3.61		4.00
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.07	4.05	3.64	3.61	4.00	4.00
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.09		3.67		4.00
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.97	3.97	3.67	3.67	3.78	3.67
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.99		3.67		3.83
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.97		3.67		3.83
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.10	4.09	3.56	3.56	3.92	3.83
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.10		3.56		4.00
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”	4.25	4.25	3.72	3.72	4.00	4.00

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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

調查因素 Factores de inquérito	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	2024 年 Ano de 2024	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.24	3.75	4.07	0.32
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.17	3.65	4.11	0.46
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.10	3.67	4.08	0.42
服務資訊 Informações dos serviços	4.08	3.69	4.00	0.31
服務保證 Garantias do serviço	4.07	3.64	4.00	0.36
電子服務 Serviços electrónicos	3.97	3.67	3.78	0.11
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.10	3.56	3.92	0.36
服務整合 Integração de serviços	4.25	3.72	4.00	0.28

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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	2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023		2024 年 Ano de 2024	
			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	4.26	4.24	4.13	4.12	4.35	4.36
2		服務態度 Altitude		4.28		4.14		4.35
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.21	4.20	4.07	4.08	4.30	4.32
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.26		4.08		4.31
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.17		4.05		4.27
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.18	4.18	4.04	4.07	4.28	4.28
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		4.02		4.28
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.14	4.12	4.01	3.99	4.19	4.16
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.15		4.02		4.21
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		4.01		4.19
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.16	4.16	3.96	3.96	4.19	4.19
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.17		3.96		4.19
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.07	4.08	3.89	3.89	4.09	4.09
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.09		3.91		4.11
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		4.06		3.86		4.07
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.14	4.15	3.98	3.98	4.20	4.21
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.14		3.97		4.20
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”	4.27	4.27	4.04	4.04	4.28	4.28

*Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2024*

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

調查因素 Factores de inquérito	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	2024 年 Ano de 2024	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.26	4.13	4.35	0.22
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.21	4.07	4.30	0.23
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.18	4.04	4.28	0.24
服務資訊 Informações dos serviços	4.14	4.01	4.19	0.18
服務保證 Garantias do serviço	4.16	3.96	4.19	0.23
電子服務 Serviços electrónicos	4.07	3.89	4.09	0.20
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.14	3.98	4.20	0.22
服務整合 Integração de serviços	4.27	4.04	4.28	0.24

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 2024 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2023 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 4.35 分及 4.30 分；“電子服務”評估項目取得的滿意度最低，為 4.09 分（見第 25 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 2024 face aos resultados anuais obtidos em 2023.

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 4.35 e 4.30 valores, por outro lado, o parâmetro “Serviços electrónicos” obteve um grau de satisfação inferior, com 4.09 valores (Tabela XII da página 25).