

行政公職局

2020 年至 2022 年服務質量指標履行情況

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
1	查詢政府手續	1	30 秒內有接待員接聽市民在辦公時間內之電話查詢	85%	97.3%	90%	82.26%	90%	88.24%
		2	2 個工作天內以電話回覆市民在非辦公時間透過電話留言作出之查詢 ^{註 1}	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		3	2 個工作天內以電話回覆市民在辦公時間透過電話留言作出之查詢 ^{註 1}	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		4	2 個工作天內以電話回覆市民透過電話留言作出的查詢 ^{註 2}	—	—	—	—	98%	99.37%
		5	4 個工作天內以書面回覆市民在非辦公時間透過電話留言作出的諮詢 【註：對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長 3 個工作天。】 ^{註 1}	98%	100%	98%	（沒有個案）	98%	100%
		6	4 個工作天內以書面回覆市民在辦公時間透過電話留言作出的諮詢 【註：對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長 3 個工作天。】 ^{註 1}	98%	100%	98%	100%	98%	（沒有個案）
		7	4 個工作天內以書面回覆市民透過電話留言作出的查詢 【註：對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長 3 個工作天。】 ^{註 2}	—	—	—	—	98%	100%
		8	2 個工作天內以電話回覆市民以信函、傳真或電郵作出之查詢	98%	100%	98%	100%	98%	99.43%

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
		9	4 個工作天內以書面回覆市民以信函、傳真或電郵作出之查詢 【註：對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長 3 個工作天。】	98%	97.3%	98%	99.68%	98%	98.66%
		10	4 個工作天內回覆市民透過一戶通作出的查詢 【註：對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長 3 個工作天。】 ^{註 3}	—	—	—	—	98%	99.24%
2	政府部門投訴和建議的轉介處理	11	正式立案日起計 6 個工作天內協助市民向具權限部門轉介問題 【註：政府資訊中心在市民提供足夠資料的情況下，方能為有關問題立案和作出轉介處理。因此，市民對公共部門提出投訴時，應儘可能指出針對的事項及其發生的時間、地點或涉及人物等；提出建議時，應陳明具體內容。此外，還應注意以下幾點： (a)如果以匿名方式提出，專責部門可能不予處理；(b)如果要求個人資料保密，該中心會根據個案的實際情況作出指引；(c)如果投訴的問題涉及直接、個人及正當利益時（即直接涉及立案人的個人利益且受到行政行為侵害時），必須提供立案人的個人身份識別資料，最少要具姓名和地址】	98%	98.4%	98%	100%	98%	99.29%

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
3	對行政信息公開提供技術支援	12	3 個工作天內以電話將專責部門的答覆轉達予市民 【註：如要求把專責部門的回覆翻譯為另一種官方語言或英語者，承諾時間會延長 5 個工作天】	98%	99.4%	98%	100%	98%	100%
		13	6 個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民 【註：如要求把專責部門的回覆翻譯為另一種官方語言或英語者，承諾時間會延長 5 個工作天】	98%	99.7%	98%	99.92%	98%	99.61%
		14	4 個工作天內就租借政府資訊中心櫥窗廣告位作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】 ^{註 1}	90%	100%	98%	100%	98%	100%
		15	4 個工作天內就《公務人員出外公幹成效》資訊系統權限的書面申請作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		16	15 個工作天內就公共部門執行《關於公開“公務人員出外公幹成效”的指引》及相關系統的使用提供行政技術支援的書面申請作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		17	4 個工作天內就借用政府資訊中心小冊子架專區作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】 ^{註 1}	—	—	—	—	90%	100%
		18	4 個工作天內就政府資訊中心熱門宣傳品擺放服務作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】 ^{註 1}	—	—	—	—	90%	100%
		19	4 個工作天內就政府資訊中心海報張貼服務作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】 ^{註 1}	—	—	—	—	90%	100%

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
		20	4 個工作天內就政府資訊中心多媒體檔案播放服務作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
4	澳門法例資料查詢系統（LEGISMAC）	21	《澳門特別行政區公報》第一組的法規標題，於公佈翌日起 5 個工作天內上傳至《澳門法例資料查詢系統》	90%	100%	90%	100%	—	—
5	中、葡文筆譯服務	22	翻譯“公司名稱”，需時 2 個工作天 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		23	低技術性且中文字數少於 400 字的私人實體文件中、葡文筆譯，普通服務需時 4 個工作天 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		24	低技術性且中文字數少於 400 字的私人實體文件中、葡文筆譯，加快服務需時 2 個工作天 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		25	技術性中等及中文字數多於 400 字的私人實體文件中、葡文筆譯，普通服務需時 15 個工作天 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		26	技術性中等及中文字數多於 400 字的私人實體文件中、葡文筆譯，加快服務需時 10 個工作天 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		27	技術性高的私人實體文件中、葡文筆譯，3 個工作天內作初步回覆所需的翻譯時間 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	100%	98%	100%	98%	100%

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
		28	2 個工作天內回覆公共部門提出的中、葡文筆譯申請所需的翻譯時間 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
6	中、葡文口譯(同聲傳譯及接續傳譯)	29	2 個工作天內回覆收到的公共或私人實體中、葡文口譯服務申請是否受理 【註：從遞交文件翌日起計】 ^{註 4}	90%	100%	—	—	—	—
		30	2 個工作天內回覆收到的公共部門中、葡文口譯服務申請是否受理 【註：從遞交文件翌日起計】 ^{註 4}	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		31	2 個工作天內回覆收到的私人實體中、葡文口譯服務申請是否受理 【註：從遞交文件翌日起計】 ^{註 4}	90%	100%	90%	100%	90%	100%
7	私人翻譯件認證 ^{註 5}	32	3 個工作天內作初步回覆所需的時間 【註：從遞交文件翌日起計】	98%	(沒有個案)	98%	(沒有個案)	98%	(沒有個案)
8	行政公職局圖書室網上檢索目錄 ^{註 6}	33	新購書籍自登錄後起計 5 個工作天,即可透過網上檢索目錄查閱書籍資料	90%	100%	—	—	—	—
9	在公共行政文獻資料庫的應用上提供技術及行政支援	34	收到正式書面申請後 7 個工作天內回覆 【註:從遞交文件翌日起計】 ^{註 7}	—	—	—	—	95%	(沒有個案)
10	為公共部門提供翻譯件鑑定	35	收到正式書面申請後 3 個工作天內作初步回覆【註：從遞交文件翌日起計】 ^{註 7}	—	—	—	—	90%	(沒有個案)
11	自然人選民登記	36	親臨或網上辦理自然人選民登記, 30 日內通知申請人其申請結果	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		37	親臨或網上提出自然人選民登記資料更新, 30 日內通知申請人其申請結果	100%	100%	100%	99.98%	100%	100%

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
		38	5 個工作天內回覆集體預約的申請是否受理 【註：從遞交文件翌日起計】 ^{註 8}	—	—	90%	100%	90%	100%
12	法人選民登記	39	收到法人選民登記申請書後 30 日內通知申請人其申請結果 【註：從資料齊備翌日起計】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		40	收到法人選民登記更新資料通知書後 30 日內通知申請人其申請結果 【註：從資料齊備翌日起計】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	進入公職所需的專業資格認可的申請	41	30 個工作天內就進入公職所需的專業資格認可的申請作出回覆 【註：從資料齊備翌日起計】	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）
14	進入公職講座	42	10 個工作天內就要求提供“進入公職講座”的申請作書面回覆	90%	100%	90%	100%	90%	100%
15	租借行政公職局設施的申請	43	5 個工作天內就公共行政大樓演講廳之租用申請作出回覆 【註：1. 資料齊備翌日起計；2. 申請須最遲於擬舉辦活動日的十個工作天前向行政公職局提出】	93%	（沒有個案）	93%	100%	93%	100%
		44	4 個工作天內就政府資訊中心多功能廳之借用申請作出借用安排的回覆。 【註：1. 資料齊備翌日起計；2. 申請須最遲於擬舉辦活動日的十個工作天前向行政公職局提出】 ^{註 9}	90%	（沒有個案）	—	—	—	—
		45	5 個工作天內就公務人員培訓中心之演講廳/多功能廳/課室借用申請作出借用安排的回覆。 【註：資料齊備翌日起計】	90%	100%	90%	100%	90%	100%

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
		46	就公職福利處設施借用申請，正式收到申請表日起計 4 個工作天內向申請者作出回覆 【註 1：包括“多功能活動室”及“互助會培訓室”；註 2：資料齊備翌日起計；註 3：申請需於擬使用日期前五個工作天提出】	93%	100%	93%	100%	93%	100%
16	處理留澳工作的葡國人特別准許事宜	47	5 個工作天內將葡國相關部門寄來關於“處理留澳工作的葡人特別准許事宜”的信函轉寄予本澳相關部門的利害關係人	95%	（沒有個案）	95%	（沒有個案）	95%	（沒有個案）
		48	5 個工作天內就本澳“處理留澳工作的葡人特別准許事宜”的利害關係人信函寄往葡國相關部門	95%	100%	95%	60%	95%	100%
17	提供“就業登記所”資料庫的資料	49	10 個工作天內回覆部門索取登記資料的要求	95%	100%	95%	100%	95%	100%
18	對公共部門有關公共行政的研究工作提供技術支援	50	收到正式書面申請後 15 天內作跟進回覆	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）
19	對完善公共部門組織運作及績效管理提供技術支援	51	2 個工作天內以電話回覆組織解釋會的邀請	98%	（沒有個案）	98%	（沒有個案）	98%	（沒有個案）
		52	3 個工作天內以電話回覆透過電郵作出之諮詢	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		53	2 個工作天內以電話回覆列席工作會議的邀請	98%	（沒有個案）	98%	（沒有個案）	98%	（沒有個案）
		54	若無法即時對電話查詢提供解答，最遲於下一個工作天以電話作出回覆	98%	99.6%	98%	100%	98%	100%
20	公務員培訓	55	截止報名前 10 個工作天向部門發出招生通告 【註：適用於專項培訓課程外的其他各類培訓課程】	90%	87.3%	90%	98.20%	90%	98.44%

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
		56	上課前 7 個工作天向獲取錄的學員發出上課通知書／召集書 【註：適用於專項培訓課程外的其他各類培訓課程】	90%	96.6%	90%	97.01%	90%	98.44%
		57	接獲申請後 10 工作天內發出修讀聲明書 【註：適用於專項培訓課程外的其他各類培訓課程】	90%	97.8%	90%	100%	90%	100%
		58	收到公函翌日起計 6 個工作日完成取消公務員培訓報名。 【註：適用於已錄取的報名者】	—	—	90%	97.62%	90%	100%
21	公職補充福利	59	正式收到申請表日起計 30 個工作天內向申請者作出回覆 【註：包括“入托、入學及文具津貼”及“經濟援助”兩項目】 ^{註 10}	90%	（沒有個案）	—	—	—	—
		60	正式收到入托津貼申請表日起計 30 個工作天內向申請者作出回覆 ^{註 10}	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）
		61	正式收到入學津貼申請表日起計 30 個工作天內向申請者作出回覆 ^{註 10}	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）
		62	正式收到文具津貼（教材輔助津貼）申請表日起計 30 個工作天內向申請者作出回覆 ^{註 10}	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）
22	成為公職補充福利受益人的申請	63	正式收到申請表日起計 10 個工作天內向申請者作出回覆 【註：在高峰期，還需要 5 個工作日】	90%	99.9%	90%	99.07%	90%	99.87%
23	為公共部門及實體提供網頁托管服務	64	4 個工作天內電話、電郵或書面回覆並委派人員跟進工作	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2020 年		2021 年		2022 年	
24	為公共部門及實體提供電子郵件服務	65	透過公函提出開立 50 個以內電子郵箱的申請，5 個工作天內完成開立工作及電話、電郵或書面回覆 【註 1：超過 50 個電子郵箱的申請，則以每多 50 個郵箱增加一個工作天計算；註 2：資料齊備翌日起計】	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）
		66	透過網上提出開立 50 個以內電子郵箱的申請，3 個工作天內完成開立工作及電郵回覆 【註 1：超過 50 個電子郵箱的申請，則以每多 50 個郵箱增加一個工作天計算；註 2：資料齊備翌日起計】	90%	100%	90%	98.08%	90%	95.48%
25	政府域名註冊	67	6 個工作天內電話、電郵或書面批覆域名註冊的申請 【註：從資料齊備翌日起計】	90%	97.5%	90%	96.23%	90%	97.83%
26	對資訊系統或服務的採購提供技術協助或技術意見	68	就要求派員成立工作小組之申請，4 個工作天內電話、電郵或書面回覆委派人員跟進工作。 【註：資料齊備翌日起計】	90%	96%	90%	89.29%	90%	97.50%
		69	就要求提供技術意見之申請，如屬強制性情況，在接獲申請後 10 個工作天內回覆意見書。 【註：1.資料齊備翌日起計；2.須提供整個採購程序涉及的相關文件】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		70	就要求提供技術意見之申請，如屬非強制性情況，在接獲申請後 20 個工作天回覆意見書。 【註：1.資料齊備翌日起計；2.須提供整個採購程序涉及的相關文件】	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）	90%	（沒有個案）

序		服務項目		序		服務質量指標		預設	實際	預設	實際	預設	實際
								達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
								2020 年		2021 年		2022 年	
27	為公共部門及實體安 裝公職局開發的軟件	71	4 個工作天內電話、電郵或書面回 覆委派人員跟進工作					90%	(沒有 個案)	90%	(沒有 個案)	90%	(沒有 個案)
28	接駁公共行政資訊網 (InforMac)	72	4 個工作天內電話、電郵或書面回 覆委派人員跟進工作					90%	100%	90%	100%	90%	100%
29	為公共部門及實體提 供互聯網瀏覽	73	4 個工作天內電話、電郵或書面回 覆委派人員跟進工作					90%	(沒有 個案)	90%	(沒有 個案)	90%	(沒有 個案)
30	為公共部門及實體提 供伺服器托管	74	4 個工作天內電話、電郵或書面回 覆委派人員跟進工作					90%	100%	90%	(沒有 個案)	90%	(沒有 個案)
31	為公共部門及實體提 供虛擬伺服器托管	75	4 個工作天內電話、電郵或書面回 覆委派人員跟進工作					90%	95%	90%	100%	90%	(沒有 個案)
32	為公共部門及實體提 供數據儲存媒體托管	76	4 個工作天內電話、電郵或書面回 覆委派人員跟進工作					90%	100%	90%	(沒有 個案)	90%	100%
33	為其他公共部門開發 的電子政務資訊系統 提供技術支援	77	4 個工作天內電話、電郵或書面回 覆委派人員跟進工作					90%	(沒有 個案)	90%	(沒有 個案)	90%	(沒有 個案)
34	澳門公共服務一戶通 (個人)	78	親臨辦理個人首次申請的個案，於 資料齊全後 15 分鐘內完成（輪候 時間除外）					—	—	90%	98.64%	90%	95.28%
		79	親臨辦理更新個人資料申請的個 案，於資料齊全後 15 分鐘內完成 （輪候時間除外）					—	—	90%	98.20%	90%	98.37%
		80	親臨辦理關閉帳戶申請的個案，於 資料齊全後 15 分鐘內完成（輪候 時間除外）					—	—	90%	100%	90%	100%
35	澳門公共服務一戶通 (實體)	81	首次申請：15 個工作日內回覆 【註：於資料齊全且符合條件的情況 下翌日起計。】					—	—	—	—	90%	100%
		82	更改資料：15 個工作日內回覆 【註：於資料齊全且符合條件的情況 下翌日起計。】					—	—	—	—	90%	100%
		83	關閉帳戶：15 個工作日內回覆 【註：於資料齊全且符合條件的情況 下翌日起計。】					—	—	—	—	90%	(沒有 個案)

註

- 1： 於 2022 年 9 月取消服務質量指標，故此服務質量指標於 2022 年的達標率統計數據為 1 月至 8 月。
- 2： 於 2022 年 9 月新增此服務質量指標，故此服務質量指標於 2022 年的達標率統計數據為 9 月至 12 月。
- 3： 於 2022 年 4 月 11 日新增此服務質量指標，故此服務質量指標於 2022 年的達標率統計數據為 4 月 11 日至 12 月。
- 4： 於 2020 年 10 月調整及新增服務質量指標，序 29 的服務質量指標於 2020 年的達標率統計數據為 1 月至 9 月，序 30 及序 31 的服務質量指標於 2020 年的達標率統計數據為 10 月至 12 月。
- 5： “私人翻譯件認證及鑑定”於 2020 年 10 月調整服務名稱為“私人翻譯件認證”，並調整有關服務質量指標。
- 6： 於 2020 年 10 月取消“行政公職局圖書室網上檢索目錄”服務項目及服務質量指標，故此服務質量指標於 2020 年的達標率統計數據為 1 月至 9 月。
- 7： 於 2022 年 4 月新增此服務質量指標，故此服務質量指標於 2022 年的達標率統計數據為 4 月至 12 月。
- 8： 於 2021 年 9 月新增此服務質量指標，故 2021 年達標率統計數據為 9 月至 12 月。
- 9： 於 2020 年 10 月取消此服務質量指標，故此服務質量指標於 2020 年的達標率統計數據為 1 月至 9 月。
- 10： 於 2020 年 10 月調整及新增服務質量指標，序 59 的服務質量指標於 2020 年的達標率統計數據為 1 月至 9 月，序 60 至序 62 的服務質量指標於 2020 年的達標率統計數據為 10 月至 12 月。

2022 年本局公開服務承諾 78 項服務質量指標，當中除 21 項未有個案外，餘下 57 項質量指標中，有 56 項達到或優於預設指標，只有 1 項未能達標，整體達標比例為 98.24%，對比 2021 年上升 6.75%。綜上所述，本局服務承諾的達標情況，大部份服務質量指標表現皆優於預設達標率，而未能達標的個案已進行成因分析，並採取改善措施，包括：

- 對現有的工作進行簡化、整合，優化工作流程，以提升工作效率；
- 研究法律、法規的修訂，並因應修訂內容作出相應的工作流程調整。