

行政公職局

2021 年至 2023 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
				2021 年		2022 年		2023 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	90%	82.26%	90%	88.24%	90%	85.26%
		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%	—	—
		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%	—	—
		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%	98%	100%
		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%	(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%	(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%	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%	99.43%	98%	99.00%
		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%	99.68%	98%	98.66%	98%	99.54%

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
				2021 年		2022 年		2023 年	
		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%	98%	99.86%
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，本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%	100%	98%	99.29%	98%	100%
		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%	100%	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%	99.92%	98%	99.61%	98%	99.98%

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
				2021年		2022年		2023年	
3	對行政信息公開提供技術支援	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}	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%	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%	90%	100%
		17	4 個工作天內就借用政府資訊中心宣傳品展示架作出回覆。 【註：資料齊備翌日起計】 ^{註4}	—	—	—	—	90%	100%
		18	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%	—	—
		19	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%	—	—
		20	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%	—	—
		21	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%	90%	100%
4	澳門法例資料查詢系統 (LEGISMAC)	22	《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%	—	—	—	—

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
				2021年		2022年		2023年	
5	中、葡文筆譯服務	23	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%
		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，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%
		25	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%
		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，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%
		27	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%
		28	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%
		29	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)	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】	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】	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
				2021年		2022年		2023年	
7	私人翻譯件認證	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	在公共行政文獻資料庫的應用上提供技術及行政支援	33	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5}	—	—	95%	(沒有個案)	95%	(沒有個案)
9	為公共部門提供翻譯件鑑定	34	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5}	—	—	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)
10	自然人選民登記	35	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%
		36	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%	99.98%	100%	100%	100%	100%
		37	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6}	90%	100%	90%	100%	90%	100%
11	法人選民登記	38	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%
		39	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%
12	進入公職所需的專業資格認可的申請	40	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)

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
				2021年		2022年		2023年	
13	進入公職講座	41	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%
14	租借行政公職局設施的申請	42	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%	100%	93%	100%	93%	100%
		43	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%
		44	4 個工作天內完成審批及向申請者作出回覆 【註：1.資料齊備翌日起計；2.申請需於擬使用日期前五個工作天提出】	93%	100%	93%	100%	93%	100%
15	處理留澳工作的葡國人特別准許事宜	45	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)
		46	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%	60%	95%	100%	95%	100%
16	提供“就業登記所”資料庫的資料	47	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%
17	對公共部門有關公共行政的研究工作提供技術支援	48	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)
18	對完善公共部門組織運作及績效管理提供技術支援	49	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)
		50	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%	(沒有個案)
		51	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)

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
				2021 年		2022 年		2023 年	
		52	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%	100%	98%	100%	98%	100%
19	公務員培訓	53	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%	98.20%	90%	98.44%	90%	100%
		54	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%	97.01%	90%	98.44%	90%	98.37%
		55	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%	100%	90%	100%	90%	100%
		56	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%	90%	100%
20	公職補充福利	57	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	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)	—	—
		58	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	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)	—	—
		59	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	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)	—	—
21	公務人員經濟補助措施	60	30 個工作天內回覆申請者“平安通”補助之申請結果 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		61	30 個工作天內回覆申請者車輛維修費用補助之申請結果 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		62	20 個工作天內完成卑親屬開支補助資料更新及向申請者作出回覆 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	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
				2021年		2022年		2023年	
		63	30 個工作天內完成取消生活補助及向申請者作出回覆 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	(沒有個案)
		64	20 個工作天內完成安老院舍補助資料更新及向申請者作出回覆 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		65	30 個工作天內回覆申請者安老院舍補助之申請結果 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		66	30 個工作天內終止發放卑親屬開支補助及向申請者作出回覆 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		67	30 個工作天內終止發放安老院舍補助及向申請者作出回覆 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
		68	30 個工作天內回覆申請者生活補助之申請結果 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	95.45%
		69	30 個工作天內回覆申請者卑親屬開支補助之申請結果 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	90%	100%
22	公務人員團體支援服務	70	4 個工作天內完成審批及向申請者作出回覆 【註：1. 資料齊備翌日起計；2. 申請需於擬使用日期前五個工作天提出】	—	—	—	—	90%	100%
23	成為公職補充福利受益人的申請	71	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%	99.07%	90%	99.87%	—	—
24	公務人員心理舒緩服務	72	1 個工作天內完成預約公務人員心理舒緩服務	—	—	—	—	90%	100%
25	對落實公務人員的激勵制度及措施提供技術支援	73	3 個工作天內就公共部門/實體通知更改/取消公務人員體檢安排作出回覆 【註：資料齊備翌日起計】	—	—	—	—	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
				2021 年		2022 年		2023 年	
26	為公共部門及實體提供網頁托管服務	74	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)
27	為公共部門及實體提供電子郵件服務	75	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)
		76	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%	98.08%	90%	95.48%	90%	90.77%
28	政府域名註冊	77	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%	96.23%	90%	97.83%	90%	97.62%
29	對資訊系統或服務的採購提供技術協助或技術意見	78	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%	89.29%	90%	97.50%	90%	100%
		79	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%
		80	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)
30	為公共部門及實體安裝公職局開發的軟件	81	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)

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
				2021年		2022年		2023年	
31	接駁公共行政資訊網(InforMac)	82	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%
32	為公共部門及實體提供互聯網瀏覽	83	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)
33	為公共部門及實體提供伺服器托管	84	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	為公共部門及實體提供虛擬伺服器托管	85	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)
35	為公共部門及實體提供數據儲存媒體托管	86	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%	100%	90%	(沒有個案)
36	為其他公共部門開發的電子政務資訊系統提供技術支援	87	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)
37	澳門公共服務一戶通(個人)	88	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%	90%	95.84%
		89	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%	90%	98.62%
		90	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%	90%	100%
38	澳門公共服務一戶通(實體)	91	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%	90%	100%
		92	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%	90%	100%
		93	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)	90%	100%

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 2023 年 3 月 3 日新增此服務質量指標，故此服務質量指標於 2023 年的達標率統計數據為 3 月 3 日至 12 月。
- 5： 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。
- 6： 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。

2023 年本局公開服務承諾 80 項服務質量指標，當中除 19 項未有個案外，餘下 61 項質量指標中，有 60 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 98.36%，對比 2022 年上升 0.12%。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。