

# 行政公職局

## 2022 年至 2024 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
				2022 年		2023 年		2024 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%	88.24%	90%	85.26%	90%	98.70%
		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。 <sup>註1</sup>	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。 <sup>註1</sup>	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。 <sup>註2</sup>	98%	99.37%	98%	100%	98%	99.92%
		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。】 <sup>註1</sup>	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。】 <sup>註1</sup>	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。】 <sup>註2</sup>	98%	100%	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%	99.43%	98%	99.00%	98%	99.68%
		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%	98.66%	98%	99.54%	98%	99.01%
		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。】 <sup>註3</sup>	98%	99.24%	98%	99.86%	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
				2022 年		2023 年		2024 年	
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認別資料，最少要具姓名和地址】	98%	99.29%	98%	100%	98%	99.97%
		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%	99.61%	98%	99.98%	98%	99.97%
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】 <sup>註1</sup>	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%	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%	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
				2022 年		2023 年		2024 年	
		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】 <sup>註4</sup>	—	—	90%	100%	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】 <sup>註1</sup>	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】 <sup>註1</sup>	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】 <sup>註1</sup>	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%	90%	100%
4	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%
		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%

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
				2022 年		2023 年		2024 年	
5	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】 <sup>註5</sup>	90%	100%	90%	100%	93%	100%
		30	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】 <sup>註5</sup>	90%	100%	90%	100%	93%	100%
6	私人翻譯件認證	31	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)
7	在公共行政文獻資料庫的應用上提供技術及行政支援	32	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】 <sup>註6</sup>	95%	(沒有個案)	95%	(沒有個案)	95%	(沒有個案)
8	為公共部門提供翻譯件鑑定	33	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】 <sup>註6</sup>	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)
9	自然人選民登記	34	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%
		35	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%	100%	100%	100%
		36	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】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
10	法人選民登記	37	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%
		38	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%
11	進入公職所需的專業資格認可的申請	39	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)
12	進入公職講座	40	8 個工作天內就要求提供“進入公職講座”的申請作書面回覆。 <sup>註7</sup>	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
				2022 年		2023 年		2024 年	
13	租借行政公職局設施的申請	41	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%
		42	3 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】 <sup>註8</sup>	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		43	租借公職福利處設施：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%
14	處理留澳工作的葡國人特別准許事宜	44	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)
		45	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%	100%	95%	100%
15	提供“就業登記所”資料庫的資料	46	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%
16	對公共部門有關公共行政的研究工作提供技術支援	47	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%	100%
17	對完善公共部門組織運作及績效管理提供技術支援	48	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)
		49	3 個工作天內以電話回覆透過電郵作出之諮詢。	98%	100%	98%	(沒有個案)	98%	(沒有個案)
		50	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%	100%
		51	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%

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
				2022 年		2023 年		2024 年	
18	公務員培訓	52	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%	98.44%	90%	100%	90%	98.38%
		53	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%	98.44%	90%	98.37%	90%	97.30%
		54	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%	96.43%
		55	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%	100%	90%	100%	90%	100%
19	公職補充福利	56	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。 <sup>註9</sup>	90%	(沒有個案)	—	—	—	—
		57	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。 <sup>註9</sup>	90%	(沒有個案)	—	—	—	—
		58	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。 <sup>註9</sup>	90%	(沒有個案)	—	—	—	—
20	公務人員經濟補助措施	59	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
		60	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
		61	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
		63	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
		64	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	95.45%	90%	100%
		65	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】 <sup>註10</sup>	—	—	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
				2022 年		2023 年		2024 年	
		66	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
		67	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
		68	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
21	公務人員團體支援服務	69	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
22	成為公職補充福利受益人的申請	70	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】 <sup>註9</sup>	90%	99.87%	—	—	—	—
23	公務人員心理舒緩服務	71	1 個工作天內完成預約公務人員心理舒緩服務。 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
24	對落實公務人員的激勵制度及措施提供技術支援	72	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】 <sup>註10</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
25	為公共部門及實體提供網頁托管服務	73	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)
26	為公共部門及實體提供電子郵件服務	74	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 <sup>1</sup> ：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 <sup>2</sup> ：資料齊備翌日起計】	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)
		75	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 <sup>1</sup> ：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 <sup>2</sup> ：資料齊備翌日起計】	90%	95.48%	90%	90.77%	90%	(沒有個案)
27	政府域名註冊	76	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%	97.83%	90%	97.62%	90%	95.92%

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
				2022 年		2023 年		2024 年	
28	對資訊系統或服務的採購提供技術協助或技術意見	77	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%	97.50%	90%	100%	90%	92.31%
		78	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%	94.59%
		79	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)
29	為公共部門及實體安裝公職局開發的軟件	80	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	接駁公共行政資訊網 (InforMac)	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%	100%	90%	100%	90%	100%
31	為公共部門及實體提供互聯網瀏覽	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%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)
32	為公共部門及實體提供伺服器托管	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虛擬伺服器托管	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數據儲存媒體托管	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	為其他公共部門開發的電子政務資訊系統提供技術支援	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%	(沒有個案)	90%	(沒有個案)
36	澳門公共服務一戶通 (個人)	87	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%	95.28%	90%	95.84%	90%	96.23%
		88	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%	98.37%	90%	98.62%	90%	97.86%
		89	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%

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
				2022 年		2023 年		2024 年	
37	澳門公共服務一戶通（實體）	90	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%	90%	100%
		91	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%	90%	100%
		92	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%	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 2024 年 10 月 1 日調整預設達標率為 93%。
- 6： 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。
- 7： 於 2024 年 9 月調整服務質量指標，由“10 個工作天”調整為“8 個工作天”。
- 8： 於 2024 年 9 月調整服務質量指標，由“5 個工作天”調整為“3 個工作天”。
- 9： 因 2022 年 8 月 15 日生效的第 30/2022 號行政法規，有關項目已不適用。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 15 日。
- 10： 於 2023 年 3 月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 月至 12 月。

2024 年本局公開服務承諾 80 項服務質量指標，當中除 18 項未有個案外，餘下的 62 項質量指標達到或優於預設指標，整體達標比例為 100%，對比 2023 年上升 1.64%。綜上所述，本局服務承諾的達標情況，全部服務質量指標表現皆優於預設達標率，暫未有不達標的個案。

於 2024 年，本局優化了 3 項服務質量指標。未來，本局將會持續監察服務承諾的履行情況，檢視相關的工作流程，對有條件作出提升的項目進行流程簡化或整合，以提高工作效率。