

2023 年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO FINAL 2023

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	11
5 - 滿意度調查結果趨勢分析	
Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados	17
6 - 總結	
Conclusão	25

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 2023 年 2 月 27 日至 3 月 3 日、5 月 29 日至 6 月 2 日、8 月 30 日至 9 月 5 日、10 月 16 日至 10 月 30 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 29 日至 12 月 5 日，開展有關所提供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 27 de fevereiro a 3 de março; de 29 de maio a 2 de junho; de 30 de agosto a 5 de setembro, de 16 a 30 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 29 de novembro a 5 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 2023

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。

2023 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 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, Inspeção 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 2023 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

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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“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。

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.

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。

Ainda, quando alguma pergunta não é aplicável ao questionado ou quando este não compreende 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 2023

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			687		
			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	4.14	4.14	0.65
2		服務態度 Atitude		4.15	0.64
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.08	4.07	0.70
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.09	0.67
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.07	0.67
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.06	4.09	0.75
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.03	0.75
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.01	4.00	0.70
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.02	0.70
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.02	0.69
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.98	3.98	0.71
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.97	0.70
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.91	3.91	0.68
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.93	0.69
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.88	0.69
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.98	3.99	0.68
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.97	0.69
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”	4.05	4.05	0.68

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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			87		
			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	4.11	4.08	0.70
2		服務態度 Atitude		4.15	0.72
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.09	4.18	0.67
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.06	0.73
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.04	0.68
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.00	3.97	0.84
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.03	0.80
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.00	3.95	0.78
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.03	0.77
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.01	0.75
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.92	3.91	0.72
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.93	0.71
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.79	3.77	0.73
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.80	0.74
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.79	0.72
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.01	4.00	0.72
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.02	0.70
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”	4.05	4.05	0.70

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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			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	3.75	3.69	0.60
2		服務態度 Atitude		3.81	0.54
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	3.65	3.61	0.50
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		3.67	0.49
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		3.67	0.49
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	3.67	3.72	0.57
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		3.61	0.70
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	3.69	3.61	0.50
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.83	0.51
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		3.61	0.50
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.64	3.61	0.50
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.67	0.49
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.67	3.67	0.49
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.67	0.49
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.67	0.49
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.56	3.56	0.51
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.56	0.51
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”	3.72	3.72	0.46

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

表IV : 全部服務 Tabela IV : Todos os Serviços					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			792		
			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	4.13	4.12	0.66
2		服務態度 Atitude		4.14	0.65
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.07	4.08	0.69
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.08	0.67
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.05	0.67
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.04	4.07	0.76
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.02	0.76
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.01	3.99	0.70
9		資訊的準確性 Precisão das informações		4.02	0.70
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.01	0.69
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.96	3.96	0.71
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.96	0.70
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.89	3.89	0.68
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.91	0.70
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.86	0.69
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.98	3.98	0.69
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.97	0.69
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”	4.04	4.04	0.68

3 – 對於“普遍意見”的分析及處理

2023 年期間完成有效問卷中，合共得到 73 項關於財政局提供服務方面的建議及意見。

受訪者經常提出的建議及評論大部份涉及電子服務範疇，鑑於各公共部門其中一項優先工作就是推行電子服務，財政局持續積極推動稅務電子化，推出嶄新服務，包括稅務資料查詢系統，開放予有關具權限部門實時查閱稅務資料；電子證明服務，申請人可線上申領證明；財政局與社會保障基金統一申報僱員職業稅入職、離職及社會保障基金登記工作；網上查看房屋稅 M/12 格式租值的評定通知；「租賃印花稅及其他不定期印花稅」新系統，以及所得補充稅 B 組暨營業稅中心的電子證明服務。

此外，財政局為鼓勵市民多用電子服務，特於 2023 年第一季報稅高峰期推出電子申報抽獎活動，凡於 2023 年 1 月 1

3 – Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2023, obtiveram-se 73 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Das sugestões e comentários mais frequentes, a maioria recai sobre o âmbito “serviços electrónicos”, e sendo esta uma prioridade dos serviços públicos, a DSF continua activamente a promover a eletrização em matéria fiscal, implementando novos serviços, tais como o sistema de consulta das informações fiscais com a possibilidade de acesso em tempo real às respectivas informações por parte dos Serviços competentes; o serviço da certidão eletrónica permitindo a entrega do pedido e respectivo levantamento online por parte do requerente; a viabilização da declaração uniformizada do início e cessação de emprego dos empregados, ao Fundo de Segurança Social e a esta Direcção de Serviços, bem como à inscrição junto do FSS; a consulta pela internet da notificação de fixação do valor locativo da Contribuição Predial M/12; o lançamento do novo sistema do Imposto do Selo dos arrendamentos e do demais Imposto do Selo eventual; e a introdução da certidão eletrónica do Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos, Grupo B e da Contribuição Industrial.

Ainda, com o propósito de estimular a utilização dos serviços electrónicos pela população, a DSF promoveu, em especial,

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

日至 3 月 31 日期間透過電子方式進行報稅或遞交稅務申請者，即可自動參加抽獎，藉此鼓勵納稅人使用網上或手機報稅。及後，於 2023 年 5 月至 8 月辦理繳稅手續高峰期間續推電子繳稅大抽獎，凡於該段期間透過移動應用程式「澳門稅務資訊 Macau Tax」及「一戶通・我的稅務」繳納稅款者，均可自動參加抽獎。每成功繳納一張稅單，即獲一次抽獎機會；電子繳稅次數越多，中獎機會越大。兩項抽獎舉行期間使用電子申報及繳稅服務的納稅人數目與 2022 年同期相比激增逾兩倍，完滿達致抽獎活動的目的。

sorteios no âmbito da declaração electrónica, no primeiro trimestre, período considerado de pico da apresentação da declaração fiscal, cujo objectivo foi incentivar a apresentação da declaração fiscal online ou via telemóvel por parte dos contribuintes, sendo os mesmos considerados automaticamente como participantes nesta actividade de sorteio, desde que a entrega da declaração ou do requerimento fiscal por meios electrónicos fosse efectuada no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de março de 2023. Para além disso, a DSF deu continuidade ao lançamento do evento no âmbito do pagamento electrónico do imposto que teve lugar entre os meses de maio e agosto, sendo este o período de pico para o procedimento de pagamento fiscal. Todos aqueles que efectuassem o pagamento fiscal por: aplicação móvel “Macau Tax” e por “Meus assuntos fiscais” da Conta Única de Macau ficariam, automaticamente, habilitados ao sorteio. Assim, por cada conhecimento de cobrança devidamente pago corresponderia uma oportunidade de sorteio, e, por conseguinte, quantas mais vezes fosse efectuado o pagamento electrónico do imposto, maior seria a chance de se ser sorteado. Ora estas medidas geraram um aumento significativo, acima de 200%, do número de contribuintes que utilizaram, especialmente, os serviços da declaração electrónica e do pagamento electrónico, durante os períodos de realização do grande sorteio, face aos períodos homólogos do ano anterior e consequentemente foi uma meta bem-sucedida.

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 2023 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，財政局每年均舉辦培訓或參加行政公職局、法律及司法培訓中心及澳門生產力暨科技轉移中心等其他公共部門或機構主辦的培訓項目，藉此提升工作人員的能力。除開辦人員範疇網上自學課程（e-learning）外，亦計劃協調行政公職局為本局人員開辦培訓專班，包括普通話會話——行政範疇及職業素養及前線應對技巧課程，前者通過學習準確掌握普通話發音，提高人員日常行政工作方面的應對能力，後者對象為本局負責接待公眾的人員，旨在提升工作人員與公眾溝通時的技巧，情緒管理能力及處理糾紛的即場應對技巧，以建立部門的專業服務形象。

4 – Medidas de melhoria 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 2023, a DSF debruçou-se nas seguintes medidas de melhoria e propôs novas medidas:

1. No âmbito do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, anualmente, a DSF promove a melhoria das competências dos trabalhadores através de programas de formação orientados e ministrados por esta Direcção dos Serviços ou por outros serviços ou organismos públicos, entre eles, o SAFP, o Centro de Formação Jurídica e Judiciária e o Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau, para além de organizar cursos de *e-learning* no âmbito do pessoal e coordenar com o SAFP a organização de cursos de formação específicos destinados ao pessoal desta Direcção dos Serviços no âmbito da área administrativa, tal como o curso de conversação em mandarim, o qual se pretende com a aprendizagem, dominar a pronunciação do *Putonghua*, para aumentar a capacidade de resposta na esfera das tarefas administrativas diárias. Para além do Curso de formação da qualidade profissional e técnicas de resposta da linha de frente destinado ao pessoal de atendimento do público, no

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

intuito de elevar as técnicas de comunicação dos trabalhadores com o público, bem como promover a capacidade de gestão emocional e gerir as técnicas de resposta imediata no tratamento de conflitos, de forma a criar a imagem de excelência profissional da prestação dos serviços públicos.

另外，《稅務工作手冊》為輔助公關督導員吸收實務知識的工具，有見及此，本局不斷進行更新《稅務工作手冊》的工作，確保公關督導員向公眾發佈的資訊與實務操作的一致性。除此之外，還計劃為公關督導員、稅務服務中心人員及稅務諮詢中心人員制定一套統一的問答格式，藉此提高應對能力及訊息準確性。

Adicionalmente, o Manual de Trabalho em Matéria Fiscal é continuamente actualizado e consiste numa ferramenta de apoio às assistentes de relações públicas para que adquiram um maior conhecimento prático, assegurando deste modo a coerência da informação divulgada ao público com os procedimentos efectivamente executados. Para além disso, planeia-se a elaboração de um formato de perguntas e respostas uniformizado reservado às assistentes de relações públicas, ao pessoal dos centros de atendimento fiscais e ao Núcleo de Informações Fiscais com o intuito de reforçar a capacidade de resposta e a precisão das informações.

2. 環境及配套設施方面，稅務執行處將於二零二四年遷往新址辦公，接待區較前寬敞舒適，將有助提高部門服務形象。

2. Em matéria do “Ambiente e instalações complementares” é de realçar a mudança das instalações da Repartição das Execuções Fiscais para um novo local, em 2024, que terá impacto na qualidade da imagem dos serviços prestados, abrangendo uma área de atendimento mais ampla e cómoda.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

3. 程序及手續方面，資訊系統廳正開展財政局新輪候系統的開發工作，該系統涵蓋新電子功能，讓服務對象查詢實時輪候情況才決定前來辦理服務，同時當服務對象之前的輪候票號少於五個時，系統將適時向服務對象推送通知，將有效減省輪候時間。

4. 服務資訊方面，財政局結合服務對象的使用經驗，開展優化現時電子稅務服務功能的工作，並透過本局各種各樣的宣傳渠道宣傳相關資訊，以便進一步方便服務對象取得所要求的資訊。

與此同時，財政局正進行網站新版本的開發工作，旨在完善設計資訊架構，簡化搜尋功能和提高資訊透明度。

5. 服務保障方面，財政局以改善服務質素為大前提，按公共服務及組織績效

3. Em relação aos “Procedimentos e formalidades”, o Departamento de Sistemas de Informação encontra-se a desenvolver o novo sistema electrónico de filas de espera que abrange novas funcionalidades através das vias electrónicas aos utentes que pretendem deslocar-se aos serviços de atendimento, permitindo visualizar em tempo real sobre a situação de espera e a notificação atempada quando os números de espera que faltam para a vez do utente forem inferiores a cinco, fazendo com que se diminua efectivamente o tempo de espera.

4. No âmbito das “Informações dos serviços”, a DSF desenrola acções de optimização das actuais funções dos serviços fiscais electrónicos, tendo em conta a conjugação das experiências dos utentes e promove a divulgação de informações através dos diversos meios disponibilizados pelos Serviços para uma maior conveniência na aquisição das informações requisitadas pelos utentes.

Paralelamente, a DSF encontra-se a concluir os trabalhos relativos ao desenvolvimento da nova versão do *website* dos Serviços cujo objectivo é optimizar a configuração e concepção do conteúdo a divulgar, simplificar a função de pesquisa e elevar a transparência da informação.

5. A nível da “Garantia dos Serviços”, a DSF prime por melhorar a qualidade dos serviços prestados, revendo de forma

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

評審委員會的建議，持續檢討服務及行政程序。

跟進公共服務及組織績效評審委員會對財政局 2019 至 2021 年度的績效評估，委員會提出了 13 項改善建議，將逐項訂出具體落實措施，並於 2024 或 2025 年度陸續落實，以便提升總體服務質素。

6. 電子服務方面，為配合特區發展電子政務的施政方針，方便納稅人履行稅務責任，提高電子申報的使用率，計劃進一步擴大電子稅務服務的應用範圍，並優化現有的功能。

基此，現時各項電子申報功能將納入「澳門稅務資訊 Macau Tax」、「一戶通」及「商社通」服務平台。「商社通」以“匯商聚社、一應通辦”為理念，為企業和社團提供從設立、營運到發展所需的電子化公共服務。納入的電子申報功能包括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

continua os serviços e os procedimentos administrativos, seguindo diligentemente as recomendações da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional.

No seguimento da avaliação do desempenho da DSF entre 2019 e 2021, a Comissão de Avaliação introduziu 13 recomendações de melhoria, que serão implementadas uma a uma em 2024 ou 2025, de modo a melhorar a qualidade geral do serviço.

6. No âmbito dos “Serviços electrónicos”, 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, planeia-se alargar ainda mais o âmbito de aplicação dos serviços fiscais electrónicos e otimizar as funções actualmente disponibilizadas.

Assim, as actuais funções da declaração electrónica vão ser integradas na “Macau Tax”, na Conta Única e na plataforma de serviços denominada “Plataforma para Empresas e Associações”, a qual visa “reunir empresas e associações numa única plataforma para fins procedimentais”, proporcionando os serviços públicos electrónicos necessários ao estabelecimento, funcionamento e desenvolvimento das empresas e das associações. As funções incluem nomeadamente a Relação Nominal dos Empregados e Assalariados do Imposto

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

用 M/7 格式、房屋稅雜項通知 M/10 格式—取消租約，以及更改稅務通訊資料。

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 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.

除此之外，本局計劃於「一戶通」、「商社通」及「澳門稅務資訊 Macau Tax」推出申請豁免新機動車輛稅、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，以及查閱房屋稅租值之評定通知 M/12 格式等新功能，稅務服務方面，將於「一戶通」、「商社通」及「澳門稅務資訊 Macau Tax」新增稅務資訊查詢項目（查詢職業稅收益結算結果及所得補充稅收益評定通知書），稅務證明申請（無欠稅證明及其他稅務證明），以及查閱與支付繳納憑單等。

Para além disso, prevê-se a introdução de mais funções na Conta Única, na Plataforma para Empresas e Associações e na “Macau Tax”, designadamente o Pedido de Isenção do Imposto sobre Veículos Motorizados Novos; o Pedido de Transmissão de Veículo Isento a Terceiro, sem alteração da finalidade que determinou a concessão da isenção; a Consulta da Notificação de Fixação do Valor Locativo da Contribuição Predial modelo M/12; e outros serviços fiscais, nomeadamente: Consulta de Informações Fiscais (por exemplo, a consulta das notificações da fixação de rendimento do imposto profissional e do imposto complementar de rendimentos); Certidão Fiscal (incluindo a certidão de dívidas e outras certidões fiscais); e Consulta e Pagamento do Conhecimento de Cobrança, etc.

7. 在服務整合及優化跨部門程序方面，將與法務局啟動協作機制，期望精簡

7. No âmbito da “Integração de serviços” e do aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais, será iniciado um

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

手續，減省服務對象辦理相關手續的時間，並研究推行下列一站式服務：

mecanismo de colaboração com a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, com o intuito de reduzir as formalidades tratadas e o tempo dos utentes, tendo sido discutida a seguinte ideia do serviço *one-stop* a realizar-se:

- i) 公司設立登記工作流程電子化，可同時遞交營業稅開業申報表；
- ii) 簽訂不動產買賣合同流程電子化，可同時繳納印花稅和申請物業登記。

a) Informatização do processo de trabalhos do registo da constituição da sociedade mais a declaração no âmbito da Contribuição Industrial;

b) Electronização do fluxograma da assinatura de contratos de compra e venda dos bens imóveis mais o pagamento do Imposto do Selo e o pedido do registo predial.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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V：一般公共服務
Tabela V : Serviços Públicos Gerais

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
		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	4.14	4.14	4.27	4.25	4.14	4.14
2	服務態度 Atitude		4.15		4.29		4.15
3	方便程度 Conveniência	4.09	4.14	4.23	4.22	4.08	4.07
4	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares		4.04		4.28		4.09
5	場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.10		4.19		4.07
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	4.03	4.03	4.20	4.20	4.06	4.09
7	手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		-		4.03
8	服務資訊 Informações dos serviços	4.05	4.15	4.15	4.13	4.01	4.00
9	資訊的準確性 Precisão das informações		3.96		4.18		4.02
10	資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		-		4.02
11	服務保證 Garantias do serviço	4.09	4.02	4.20	4.20	3.98	3.98
12	服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.15		4.19		3.97
13	電子服務 Serviços electrónicos	3.98	4.01	4.10	4.11	3.91	3.91
14	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos		4.03		4.12		3.93
15	電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.90		4.09		3.88
16	電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos	4.06	4.10	4.17	4.17	3.98	3.99
17	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações		4.03		4.16		3.97
18	信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.86		4.28		4.05
18	服務整合 Integração de serviços	3.86	3.86	4.28	4.28	4.05	4.05

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

<p>表VI：一般公共服務 Tabela VI : Serviços Públicos Gerais</p>				
調查因素 Factores de inquérito	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.14	4.27	4.14	-0.13
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.09	4.23	4.08	-0.15
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.03	4.20	4.06	-0.15
服務資訊 Informações dos serviços	4.05	4.15	4.01	-0.14
服務保證 Garantias do serviço	4.09	4.20	3.98	-0.22
電子服務 Serviços electrónicos	3.98	4.10	3.91	-0.20
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.06	4.17	3.98	-0.19
服務整合 Integração de serviços	3.86	4.28	4.05	-0.24

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
			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	4.10	4.14	4.19	4.11	4.11	4.08
2		服務態度 Atitude		4.05				4.15
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	3.92	4.00	4.06	4.11	4.09	4.18
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		3.84				4.06
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		3.91				4.04
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	3.84	3.84	4.11	4.11	4.00	3.97
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	3.89	4.05	4.08	4.06	4.00	3.95
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.73				4.03
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-				4.01
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.91	3.81	4.14	4.17	3.92	3.91
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.02				3.93
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.87	3.90	4.09	4.11	3.79	3.77
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.91				3.80
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.80				3.79
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.03	4.05	4.00	4.00	4.01	4.00
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.00				4.02
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”	3.86	3.86	4.11	4.11	4.05	4.05

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.11	4.21	4.11	-0.10
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	3.92	4.06	4.09	0.03
程序手續 Procedimentos e formalidades	3.85	4.08	4.00	-0.08
服務資訊 Informações dos serviços	3.85	4.14	4.00	-0.14
服務保證 Garantias do serviço	3.95	4.11	3.92	-0.19
電子服務 Serviços electrónicos	3.87	4.07	3.79	-0.28
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.03	4.00	4.01	0.01
服務整合 Integração de serviços	3.86	4.11	4.05	-0.06

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
			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	3.90	3.92	4.24	4.23	3.75	3.69
2		服務態度 Atitude		3.88				3.81
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	3.82	3.88	4.17	4.17	3.65	3.61
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		3.78		4.21		3.67
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		3.79		4.13		3.67
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	3.88	3.88	4.10	4.10	3.67	3.72
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		-		3.61
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	3.81	3.79	4.08	4.07	3.69	3.61
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.83		4.09		3.83
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		-		3.61
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	3.87	3.83	4.07	4.05	3.64	3.61
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.91		4.09		3.67
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.78	3.71	3.97	3.97	3.67	3.67
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.88		3.99		3.67
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.75		3.97		3.67
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.83	3.83	4.10	4.09	3.56	3.56
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.83		4.10		3.56
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”	3.71	3.71	4.25	4.25	3.72	3.72

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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

調查因素 Factores de inquérito	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	3.90	4.24	3.75	-0.49
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	3.82	4.17	3.65	-0.52
程序手續 Procedimentos e formalidades	3.88	4.10	3.67	-0.43
服務資訊 Informações dos serviços	3.81	4.08	3.69	-0.40
服務保證 Garantias do serviço	3.87	4.07	3.64	-0.43
電子服務 Serviços electrónicos	3.78	3.97	3.67	-0.31
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.83	4.10	3.56	-0.54
服務整合 Integração de serviços	3.71	4.25	3.72	-0.52

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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	2021 年 Ano de 2021		2022 年 Ano de 2022		2023 年 Ano de 2023	
			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	4.13	4.13	4.26	4.24	4.13	4.12
2		服務態度 Atitude		4.13		4.28		4.14
3	環境及配套设施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.06	4.11	4.21	4.20	4.07	4.08
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.01		4.26		4.08
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.07		4.17		4.05
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.00	4.00	4.18	4.18	4.04	4.07
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		-		-		4.02
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.02	4.12	4.14	4.12	4.01	3.99
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.93		4.15		4.02
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		-		-		4.01
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.06	3.99	4.16	4.16	3.96	3.96
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.13		4.17		3.96
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.96	3.99	4.07	4.08	3.89	3.89
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		4.01		4.09		3.91
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.89		4.06		3.86
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.05	4.08	4.14	4.15	3.98	3.98
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.02		4.14		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”	3.86	3.86	4.27	4.27	4.04	4.04

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2023

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

調查因素 Factores de inquérito	2021 年 Ano de 2021	2022 年 Ano de 2022	2023 年 Ano de 2023	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.13	4.26	4.13	-0.13
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.06	4.21	4.07	-0.14
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	4.18	4.04	-0.14
服務資訊 Informações dos serviços	4.02	4.14	4.01	-0.13
服務保證 Garantias do serviço	4.06	4.16	3.96	-0.20
電子服務 Serviços electrónicos	3.96	4.07	3.89	-0.18
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.05	4.14	3.98	-0.16
服務整合 Integração de serviços	3.86	4.27	4.04	-0.23

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 2023 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2022 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 4.13 分及 4.07 分；“電子服務”評估項目取得的滿意度最低，為 3.98 分（見第 18 頁表 XII）。

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 2023 face aos resultados anuais obtidos em 2022.

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 4.13 e 4.07 valores, por outro lado, o parâmetro “Serviços electrónicos” obteve um grau de satisfação inferior, com 3.89 valores (Tabela XII da página 18).