

## 市政署

### 2020 對外服務滿意度調查結果

#### 1. 調查簡介

按照《收集服務對象意見機制》(下稱《指引》)的訂定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，掌握服務對象的意見，以達致持續改善。

基此，本署對 2020 年 1 月至 2020 年 12 月期間之對外服務進行年度滿意度調查，以作為公共服務及組織績效評審制度中收集服務使用者意見回饋的措施，透過服務使用者對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

本署每年均進行對外服務滿意度調查，透過電話訪問、實地直接面訪、設置網上問卷、服務地點放置問卷等形式，收集市民對本署對外服務的評價。問卷設計分為封閉式和開放式兩種，封閉式問題的評分以 5 分為基準，1 分表示極不滿意，而 5 分則表示極滿意；如受訪者認為未能理解或難以作出確實答案的問題，則可選擇拒答或不適用，藉此測量受訪者對各調查項目的滿意程度。

#### 2. 調查結果

##### 2.1 服務滿意度統計

##### 2.1.1 一般公共服務

一般公共服務				
回收有效問卷數			551	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
人員服務	服務主動性	4.39	4.36	0.69
	專業程度		4.37	0.70
	儀表外觀		4.37	0.64
	服務態度		4.45	0.66
環境	方便程度	4.19	4.14	0.83
	環境舒適度		4.23	0.77

一般公共服務				
回收有效問卷數			551	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
配套設施	硬件設備	4.16	4.14	0.78
	清晰指示		4.19	0.77
	一般設施配套		4.18	0.73
	支援性措施		4.10	0.79
	場所安全性		4.20	0.77
程序手續	流程順暢	4.36	4.32	0.71
	服務效率		4.37	0.72
	服務效果		4.37	0.72
	公平性		4.38	0.73
服務資訊	足夠性	4.24	4.23	0.75
	取得資訊的便捷性		4.19	0.73
	取得資訊的準確性		4.25	0.69
	取得資訊的實用性		4.24	0.66
	資訊的保密性		4.30	0.67
服務保證	服務承諾全面性	4.28	4.30	0.66
	服務承諾指標明確性		4.29	0.70
	服務承諾指標滿意度		4.28	0.66
	表達意見的渠道		4.24	0.73
電子服務	電子服務適切性	4.18	4.18	0.75
	電子服務方便性		4.20	0.74
	電子服務安全性		4.23	0.72
	電子服務足夠性		4.12	0.79
	電子服務交流渠道足夠性		4.15	0.76
績效信息	足夠性	4.17	4.17	0.73
	信息公佈的渠道		4.16	0.70

一般公共服務				
回收有效問卷數			551	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.35	4.35	0.69
整體服務	整體服務滿意度	4.29	4.29	0.65

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

### 2.1.2 監督、審批及執法性公共服務

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			423	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
人員服務	服務主動性	4.32	4.30	0.66
	專業程度		4.29	0.66
	儀表外觀		4.31	0.56
	服務態度		4.36	0.64
環境	方便程度	4.20	4.19	0.77
	環境舒適度		4.20	0.70
配套設施	硬件設備	4.11	4.11	0.73
	清晰指示		4.19	0.68
	一般設施配套		4.14	0.69
	支援性措施		3.99	0.79
	場所安全性		4.12	0.73
程序手續	流程順暢	4.31	4.29	0.63
	服務效率		4.28	0.69
	服務效果		4.32	0.66
	公平性		4.33	0.62
服務資訊	足夠性	4.18	4.09	0.71
	取得資訊的便捷性		4.10	0.68

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			423	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
	取得資訊的準確性		4.22	0.63
	取得資訊的實用性		4.19	0.64
	資訊的保密性		4.28	0.58
服務保證	服務承諾全面性	4.13	4.16	0.64
	服務承諾指標明確性		4.19	0.69
	服務承諾指標滿意度		4.12	0.67
	表達意見的渠道		4.05	0.69
電子服務	電子服務適切性	4.01	4.00	0.68
	電子服務方便性		4.04	0.68
	電子服務安全性		4.05	0.68
	電子服務足夠性		3.99	0.70
	電子服務交流渠道足夠性		3.98	0.70
績效信息	足夠性	4.09	4.07	0.67
	信息公佈的渠道		4.11	0.64
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.32	4.32	0.66
整體服務	整體服務滿意度	4.26	4.26	0.63

註：1分為最低分，5分為最高分。

### 3. 對於「普遍意見」的分析及處理

為配合《指引》要求，本署就所收集到的市民意見，評估服務質量水平並採取有效的措施提高服務對象的滿意程度，遂將2020年所收集的服務對象意見作統計及分析。最多人提出的3個意見共涉及2個分項內容，包括環境舒適度及方便程度。其中受訪者普遍提出的意見包括有：認為路環狗房辦公時間太短、認為澳門狗房衛生較差及狗味較重、認為中華廣場附近停車位不足夠。

#### 4. 改善措施及建議

根據調查綜合分析兩類服務之滿意度平均分，在「一般公共服務」方面，所有調查因素及分項內容均錄得較高分數，平均分錄得 4 分以上，反映市民相對滿意本署的一般公共服務質素；而在「監督、審批及執法性公共服務」方面，所有調查因素平均分同樣錄得錄得 4 分以上，而分項內容電子服務交流渠道足夠性則錄得較低分，平均分為 3.98 分，反映市民認為監督、審批及執法性公共服務仍有改善空間，故個別調查項目錄得一般評價；有見及此，本署近年已增設不同電子服務交流渠道，如市政在線即時反映意見平台、微信公眾號、YouTube 頻道及手機應用程式(APP)，讓市民更便捷地取得本署訊息；另外，還將較重要及使用率較高的服務電子化，包括活動報名、遠程取籌、犬隻准照續期及公共地方總規章繳納罰款服務等，未來將持續提供更多不同的電子服務，以照顧不同人士需要。綜觀對外兩類服務，整體服務滿意度平均分都錄得 4 分以上，反映市民對本署整體服務普遍感到滿意。

此外，對於受訪者提出的意見，相關附屬單位亦回覆相應的跟進措施。就市民反映路環狗房辦公時間太短方面，為了善用有限的公共資源，暫不考慮延長路環市政狗房的服務時間，但本署每年一至二月期間，在本澳各區設置「犬隻准照申領及續期流動服務站」，以便利飼主辦理犬隻准照申領及續期申請事宜，以及為犬隻注射狂犬病疫苗。而有關澳門狗房衛生問題方面，本署十分關注市政狗房環境的清潔和衛生，已制定了清潔、滅蟲和消毒動物籠舍和環境的工作指引，並要求員工嚴格執行有關的工作，以維護收容動物的健康，本署將加強員工的執行情況；至於反映中華廣場附近車位不足方面，因地理位置及城市規劃所限，暫未能提供可行措施。

～完～