

民政總署

2016 對外服務滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於「收集服務對象的意見」的規定，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。

本署每年均進行對外服務滿意度調查，以定量調查方法，透過電話訪問、實地直接面訪，以及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 分表示十分不滿意，而 5 分則表示十分滿意；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，藉此測量及比較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			446	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
方便程度	服務時間	3.74	3.69	0.65
	服務地點		3.69	0.68
	聯絡方法		3.84	0.51
員工服務	服務態度	3.84	3.97	0.45
	專業程度		3.82	0.54
	服務效率		3.79	0.63
	服務主動性		3.79	0.55

一般公共服務				
回收有效問卷數			446	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
環境設備	舒適程度	3.87	3.88	0.62
	設施配置		3.85	0.53
內部流程	等候時間	3.85	3.82	0.54
	簡捷程度		3.89	0.48
	公平性		3.83	0.49
服務效果	符合使用目的	3.79	3.79	0.58
服務資訊	資訊公開	3.70	3.60	0.70
	資訊正確		3.80	0.49
電子服務	範圍足夠性	3.67	3.64	0.62
	滿意程度		3.69	0.57
服務承諾	範圍足夠性	3.84	3.86	0.42
	指標滿意度		3.77	0.58
	指標清晰度		3.88	0.43
整體服務滿意度		3.82	3.82	0.52

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			383	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
方便程度	服務時間	3.83	3.88	0.52
	服務地點		3.79	0.63
	聯絡方法		3.83	0.56
員工服務	服務態度	3.98	4.04	0.49
	專業程度		3.98	0.47
	服務效率		3.95	0.52

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			383	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
	服務主動性		3.93	0.51
環境設備	舒適程度	3.92	3.94	0.57
	設施配置		3.89	0.51
內部流程	等候時間	3.88	3.93	0.49
	簡捷程度		3.76	0.62
	公平性		3.95	0.41
服務效果	符合使用目的	3.98	3.98	0.34
服務資訊	資訊公開	3.74	3.67	0.64
	資訊正確		3.81	0.49
電子服務	範圍足夠性	3.73	3.67	0.62
	滿意程度		3.78	0.51
服務承諾	範圍足夠性	3.83	3.83	0.43
	指標滿意度		3.77	0.55
	指標清晰度		3.88	0.45
整體服務滿意度		3.95	3.95	0.36

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《收集服務對象意見機制》(下稱《指引》) 要求，本署就所收集到的意見，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 2016 年所收集的服務對象意見作統計及分析。經整理及統計後，最多人提出意見的 5 個分項內容分別涉及服務時間、服務地點、簡捷程度、指標滿意度。其中受訪者普遍提出的意見包括有：認為綜合服務中心附近車位不足、建議縮短「市民服務熱線」的服務承諾時間、延長「市民服務熱線」專人接聽電話的時間、延長澳門市政狗房辦公時間至晚上或星期六、日照常辦公、表示「公共街道臨時占用准照—圍板及排欄」辦理手續複雜、認為申請「長期廣告及招牌准照」文件繁複及需時

過長，建議簡化程序。

4. 改善措施及建議

綜合上述表 2.1.1 及 2.1.2 兩個服務類別之滿意度平均分，在「一般公共服務」及「監督、審批及執法性公共服務」方面，調查因素電子服務均錄得較低分數，平均分為 3.67 分及 3.73 分。有見及此，本署於 2016 年推出「民政總大樓流動導賞」系統、設立了「網上商店」平台，以便向市民提供更優質便捷的電子服務；此外，為進一步方便市民或遊客繳交因違反《公共地方總規章》而被檢控的罰款，提高服務效率及質量，開發了繳納罰款的流動版網頁，使用者可透過手機或流動裝置在網頁輸入控訴書編號及發出日期，即可搜尋須繳交的控訴書。本署亦完成新「飲食場所發牌管理系統」的開發工作，推出飲食及食料場所一站式發牌服務新增網上查詢功能，可查詢飲食/飲料場所牌照申請進度和查詢持有牌照的飲食/飲料場所資料等。本署將持續探討推出更多網上服務的可能性，為市民提供更便捷的服務，提升服務質素。此外，於 2016 年 10 月起推出飲食飲料場所價目表網上通報服務，經營者可隨時上網通報最新價目表。

此外，對於受訪者提出的意見，本署亦作出相應的跟進措施。就市民建議縮短「市民服務熱線」承諾時間方面，本署表示會按照既定內部批示作出跟進及回覆，另電話及親臨投訴更於 2016 年 2 月 1 日起調升服務承諾預設達標率至 88%。就建議延長專人接聽電話時間方面，「市民服務熱線」系統現時已備錄音功能，遇到線路繁忙及非辦公時間，系統會自動接駁到錄音系統讓市民留言，熱線亦安排專責人員監控，在辦公時間會利用電子顯示屏監察留言數量，同時亦會定時進入系統監控留言狀況並收聽跟進；而在假日期間更安排人員定時收聽錄音留言，並就緊急個案作出即時處理。此外，於 2017 年 6 月 1 日起，市民服務熱線專人接聽時間已由星期一至星期五上午九時至晚上七時延伸至星期六、日及公眾假期。另就建議延長澳門市政狗房辦公時間方面，由 2016 年 9 月 6 日起，犬隻准照的有效期限已由 1 年改為 3 年，包括犬隻准照新申請和續期，而犬隻准照續期時間亦已延長至 5 月底，本署已於 2016 年 3 月底至 5 月期間於本澳各區設置流動服務站，改善及分流市民每年集中於 1 至 2 月期間到市政狗房辦理續期的情況；另外，平日澳門市政狗房中午時段並不休息，市民可選擇該時段前往辦理服務。另對於簡化

「公共街道臨時占用准照—圍板及排欄」及「長期廣告及招牌准照」辦理手續方面，在不抵觸行政當局應依法辦事的原則下，本署會繼續探討優化工作的空間。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2015 年比較）

為符合《指引》之訂定，以下將按服務類別「一般公共服務」及「監督、審批及執法性公共服務」與 2015 年之滿意度數據進行比較及分析結果。

5.1 一般公共服務

表 5.1.1 調查項目滿意度年度比較

調查因素	分項內容	2015 年		2016 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	3.76	3.76	3.69	3.74
	服務地點	3.67		3.69	
	聯絡方法	3.85		3.84	
員工服務	服務態度	3.94	3.80	3.97	3.84
	專業程度	3.77		3.82	
	服務效率	3.71		3.79	
	服務主動性	3.79		3.79	
環境設備	舒適程度	3.72	3.74	3.88	3.87
	設施配置	3.76		3.85	
內部流程	等候時間	3.79	3.86	3.82	3.85
	簡捷程度	3.90		3.89	
	公平性	3.88		3.83	
服務效果	符合使用目的	3.83	3.83	3.79	3.79
服務資訊	資訊公開	3.43	3.57	3.60	3.70
	資訊正確	3.70		3.80	
電子服務	範圍足夠性	3.63	3.69	3.64	3.67
	滿意程度	3.75		3.69	

調查因素	分項內容	2015 年		2016 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
服務承諾	範圍足夠性	3.79	3.77	3.86	3.84
	指標滿意度	3.73		3.77	
	指標清晰度	3.79		3.88	
整體服務滿意度		3.81	3.81	3.82	3.82

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

表 5.1.2 調查因素滿意度年度趨勢比較

調查因素	2015 年	2016 年	與 2015 年比較
方便程度	3.76	3.74	-0.02
員工服務	3.80	3.84	+0.04
環境設備	3.74	3.87	+0.13
內部流程	3.86	3.85	-0.01
服務效果	3.83	3.79	-0.04
服務資訊	3.57	3.70	+0.13
電子服務	3.69	3.67	-0.02
服務承諾	3.77	3.84	+0.07
整體服務	3.81	3.82	+0.01

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.1.2 所示，與 2015 年「一般公共服務」之滿意度調查結果相比時，有 5 個調查項目的滿意度均錄得上升趨勢，當中以環境設備及服務資訊錄得最大升幅，平均分錄得 3.87 及 3.70 分，較 2015 年上升了 0.13 分；但相對其他錄得跌幅之調查項目，服務效果之跌幅相對較大，平均分錄得 3.79 分，較 2015 年下跌了 0.04 分。本署一直秉持“以民為本”理念，為擴大對外服務地點，完善社區服務網絡，筷子基服務站於 2016 年第四季投入服務，為區內居民提供便利服務；另一方面，亦致力優化電子服務，如持續豐富「服務站—意見及查詢」專題網頁之內容，增加《無障礙網頁內容指引》要求，方便不同人士，透過網頁了解本署處理公眾意見及查詢的相關資訊。本署將持續優化流程，並結合電子科技，向服

務使用者提供更優質便捷的服務，藉此提升服務質素，以符合服務對市民的使用目的。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

表 5.2.1 調查項目滿意度年度比較

調查因素	分項內容	2015 年		2016 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	3.77	3.73	3.88	3.83
	服務地點	3.65		3.79	
	聯絡方法	3.78		3.83	
員工服務	服務態度	3.93	3.86	4.04	3.98
	專業程度	3.87		3.98	
	服務效率	3.82		3.95	
	服務主動性	3.83		3.93	
環境設備	舒適程度	3.74	3.73	3.94	3.92
	設施配置	3.71		3.89	
內部流程	等候時間	3.82	3.79	3.93	3.88
	簡捷程度	3.71		3.76	
	公平性	3.85		3.95	
服務效果	符合使用目的	3.89	3.89	3.98	3.98
服務資訊	資訊公開	3.52	3.61	3.67	3.74
	資訊正確	3.69		3.81	
電子服務	範圍足夠性	3.64	3.72	3.67	3.73
	滿意程度	3.79		3.78	
服務承諾	範圍足夠性	3.73	3.75	3.83	3.83
	指標滿意度	3.75		3.77	
	指標清晰度	3.78		3.88	
整體服務滿意度		3.83	3.83	3.95	3.95

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

表 5.2.2 調查因素滿意度年度趨勢比較

調查因素	2015 年	2016 年	與 2015 年比較
方便程度	3.73	3.83	+0.10
員工服務	3.86	3.98	+0.12
環境設備	3.73	3.92	+0.19
內部流程	3.79	3.88	+0.09
服務效果	3.89	3.98	+0.09
服務資訊	3.61	3.74	+0.13
電子服務	3.72	3.73	+0.01
服務承諾	3.75	3.83	+0.08
整體服務	3.83	3.95	+0.12

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.2.2 所示，與 2015 年「監督、審批及執法性公共服務」之滿意度調查結果相比時，各調查項目的滿意度均錄得上升趨勢，當中以環境設備錄得最大升幅，較 2015 年上升了 0.19 分，2016 年錄得 3.92 分。其次是服務資訊，平均分錄得 3.74 分，上升了 0.13 分。近年本署致力改善對外服務地點的環境達到一定成效，如修繕市政狗房、各服務中心出入口加設扶手欄杆、增設指示牌及更換自助取籌機等持續優化服務地點的環境設備，以提供更舒適服務環境予公眾；此外，透過電台及電視台等電子媒體、報章、小冊子/單張、橫額/海報及宣傳刊物等，宣傳本署的服務資訊，將相關宣傳物安放或張貼於不同的服務地點及接待公眾地方，如各市民服務中心及各服務站等，供市民大眾知悉及取閱，以提高服務資訊公開性及透明度。

綜觀「一般公共服務」及「監督、審批及執法性公共服務」最近兩次的滿意度調查結果，所有調查項目的評價均獲得 3 分以上的平均分，受訪者對本署服務各個方面都給予一般或以上的評價，由此可見，本署在服務提供的各環節上，都能滿足大部份服務對象的需求。