

法務局

2014 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

調查目的

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，以掌握服務對象的意見，達致持續改善；基此，本局於 2014 年 3 月 24 日至 6 月 20 日期間，就本局對外共 16 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

調查時期

2014 年 3 月 24 日至 6 月 20 日

調查計劃簡介

調查範圍

調查標的：涵蓋法務局所有對外的服務項目，包括已推行服務承諾的和未推行服務承諾的服務

調查對象：使用登記公證服務的澳門居民和使用者、使用法律推廣服務的社團和學校、使用為在外地使用之公文件作認證的使用者以及更生服務的服務對象

調查方式

調查方法：定量調查

調查方式：向登記公證、為在外地使用之公文件作認證的使用者以及更生服務的服務對象派發問卷，於接受服務後填寫；向申請法律推廣服務的社團和學校以郵寄或傳真方式派發問卷

2. 調查結果

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	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.143	4.192	0.760
	服務地點		4.106	0.762
	聯絡方法		4.124	0.751
員工服務	服務態度	4.311	4.404	0.648
	專業程度		4.344	0.688
	服務效率		4.247	0.781
	服務主動性		4.243	0.785
環境設備	舒適程度	4.198	4.263	0.689
	設施配置		4.128	0.835
內部流程	等候時間	4.000	3.801	0.967
	簡捷程度		4.061	0.823
	公平性		4.155	0.752
服務效果	符合使用目的	4.331	4.331	0.653
服務資訊	資訊公開	4.143	4.123	0.784
	資訊正確		4.165	0.724
電子服務	範圍足夠性	3.964	3.953	0.876
	滿意程度		3.982	0.836
服務承諾	範圍足夠性	4.141	4.103	0.763
	指標滿意度		4.213	0.705
	指標清晰度		4.117	0.807
整體服務滿意度		4.236	4.236	0.706

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		818		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.045	4.090	0.760
	服務地點		4.026	0.762
	聯絡方法		4.013	0.751
員工服務	服務態度	4.157	4.263	0.648
	專業程度		4.190	0.688
	服務效率		4.069	0.781
	服務主動性		4.098	0.785

環境設備	舒適程度	4.163	4.214	0.689
	設施配置		4.108	0.835
內部流程	等候時間	3.863	3.689	0.967
	簡捷程度		3.888	0.823
	公平性		4.031	0.752
服務效果	符合使用目的	4.155	4.155	0.653
服務資訊	資訊公開	4.042	4.025	0.784
	資訊正確		4.059	0.724
電子服務	範圍足夠性	3.929	3.881	0.876
	滿意程度		4.008	0.836
服務承諾	範圍足夠性	4.083	4.005	0.763
	指標滿意度		4.141	0.705
	指標清晰度		4.133	0.807
整體服務滿意度		4.147	4.147	0.706

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

綜合分析

本局於是次滿意度調查共收到 54 則對分項內容不滿的意見，以及 127 則其他意見，當中有 40 個對本局設施、服務或員工的讚賞，而其他較普遍的意見包括：

1. 輪候時間過長；
2. 要求增加服務地點；
3. 要求增加櫃枱；
4. 要求增加人手及人手安排問題；
5. 要求增加網上申請或提供更多網上服務或手機預約等；
6. 洗手間的衛生問題；
7. 網上申請；
8. 車位不足；
9. WIFI 問題；
10. 空調太冷。

方便程度方面，市民希望增加地點提供登記公證服務，亦希望服務時間能更便民。另外，市民認為登記公證機關附近難泊車。

員工服務方面，市民普遍滿意本局員工服務，但亦有反映員工態度及效率問題。

環境設備方面，市民主要反映洗手間衛生問題以及空調太冷，另有多個意見表示 WIFI 較弱，亦有建議增加座位等。

內部流程方面，市民普遍認為輪候時候太長，故有多則意見要求增加櫃枱及人手，又關注到人手安排問題，尤其是中午時段，因市民多選擇於中午時段辦理登記公證服務，但該時段因員工用膳而令輪候時間延長。

另外，有市民提出一些具參考價值的意見，例如增加網上服務或手機預約等等，又有多人建議增設網上查車紙的服務。

跟進措施

由於增加服務地點涉及政府整體規劃、預算等因素，無法在短時間內完成，而事實上，本局已於澳門及氹仔設置三間公證署為市民辦理公證服務，而為方便市民申請查屋紙，第一公證署和海島公證署已增設查屋紙服務。此外，本局亦於政府綜合服務大樓提供物業登記、商業登記、汽車登記、民事登記、發出證明書、為在外地使用之公文件作認證及保存文件的要求這七項服務，以期盡量方便各區市民辦理登記公證服務。未來，本局將以便民為大前提，繼續積極研究增設服務地點或於各服務點增設更多元化的服務。

有關車位不足問題，本澳各登記局及公證署均處於市中心，附近設有多個公共停車場及咪錶停車位，亦有完善的公交配套，但現實環境難以配合每位市民的泊車需求，只能向辦理結婚及簽署公證書而事先已申請停車位的市民提供車位。

環境設備方面，本局已立即跟進空調的溫度問題，確保溫度適中，而針對洗手間的清潔問題，本局極為重視，故已於 2014 年 7 月起聘請專職人員清潔洗手間，而有關洗手間的清潔問題已大為改善。至於 WIFI 問題，本局將聯絡電訊公司作出調整，重新設置接收器，從而增強 WIFI 訊號。

本局對登記公證機關的輪候時間十分關注，因此多年來均採取措施改善有關問題，包括更換取籌系統，於籌號多於某數後以短訊通知部門主管及相關同事，以便協調跟進、新增輪候籌號的類別等措施。然而，本局明白到市民期望縮短輪候時間，故將繼續尋求改善方案、妥善管理人手調配、提升工作效率，從而達到市民的期望。

員工的服務態度和效率一向是本局所關心的內容，本局除繼續監察員工的工作表現外，亦會安排員工參加提升接待和溝通技巧的課程，以持續提升員工的服務質素。

至於增加網上服務、增設網上查車紙等意見，本局將積極研究各項目的開展條件，並按實際情況完善各項服務。

4. 改善措施及建議

是次滿意度調查的滿意度和市民意見均反映受訪者基本上滿意本局服務，而當中最關注的是輪候時間、簡捷程度和電子服務。

輪候時間方面，由於辦理登記公證服務的市民眾多，特別是星期一、五及假期前後，登記公證機關的輪候時間往往較長。考慮到輪候情況的成因之一是市民不清楚甚麼時段是人流高峰期，因此可能同一時段到登記公證機關辦理服務，因此建議在本局網頁提供服務輪候籌號實時查詢功能及開發相關流動應用程式，讓市民了解各項服務即時輪候籌號狀態，一來讓市民適當選擇辦理登記公證服務的時間，二來可讓市民預期到取籌所需輪候時間，不會因為失預算而煩躁。本局期望推出此功能後能大為改善輪候時間。

簡捷程度方面，建議本局繼續尋求簡化程序的可行性，並按實際情況推行，例如現時辦理完出生登記的市民，須於登記後第二個工作日到民事登記局領取出生證明書，以便到身份證明局辦理澳門居民身份證、到社會保障基金申領出生津貼，或交到當事人任職的政府部門以證明合理缺勤及申領出生津貼之用。為減少市民到訪民事登記局的次數，建議本局與身份證明局、社會保障基金及行政公職局商討，接受以白咭代替出生證明書，從而減省市民申請出生證明書的時間和金錢。

本局明白到市民對電子服務的渴求，因此建議推行網上服務，例如將預約結婚登記日期的服務電子化，讓經民事登記局登記官批准結婚申請的市民於網上自行選擇結婚登記日期，並於預約完成後傳送確認短訊或電郵給市民。

另一方面，現時擬辦理結婚登記申請的市民，須前往民事登記局三次才能完成結婚登記手續（第一次為預約辦理結婚登記申請的日期，第二次作筆錄，第三次為結婚登記），為減少擬結婚的市民前往民事登記局的次數，建議將預約辦理結婚登記申請

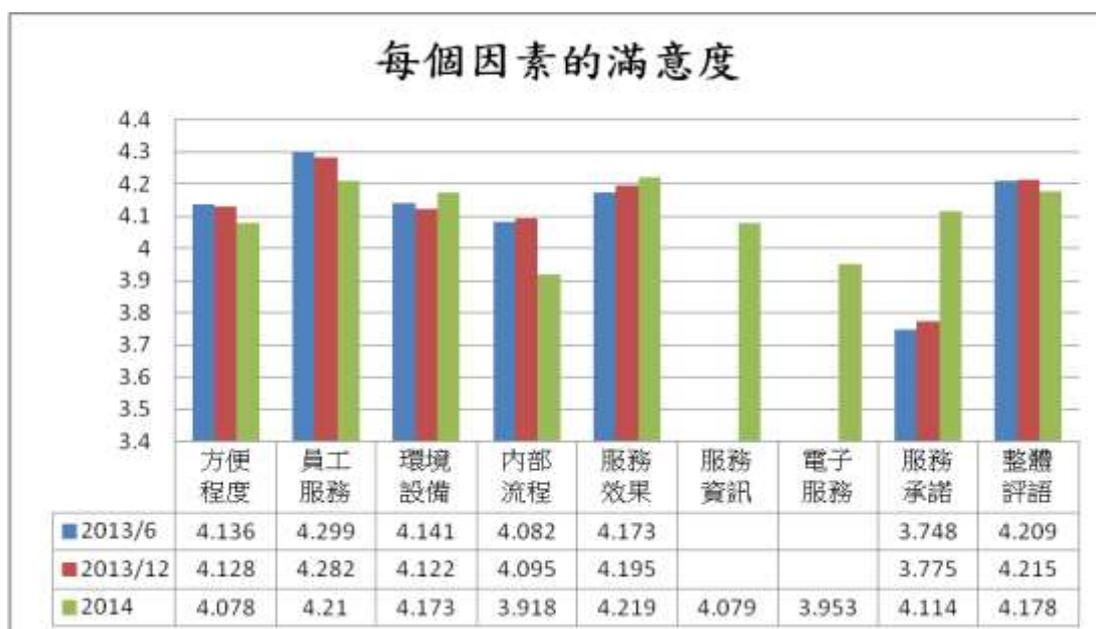
服務電子化，讓市民透過網上輸入個人資料，系統再根據所填寫的內容進行篩選，自動列出結婚申請所需遞交文件清單，市民亦可同時選擇辦理結婚登記申請的日期及時間，完成後系統自動傳送確認短訊及電郵給市民。

5. 滿意度調查趨勢分析

整體服務滿意度趨勢

調查因素	分項內容	2013年6月		2013年12月		2014年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.171	4.136	4.196	4.128	4.126	4.078
	服務地點	4.130		4.132		4.055	
	聯絡方法	4.106		4.055		4.052	
員工服務	服務態度	4.359	4.299	4.337	4.282	4.314	4.210
	專業程度	-		-		4.245	
	服務效率	4.272		4.281		4.133	
	服務主動性	4.265		4.227		4.150	
環境設備	舒適程度	4.230	4.141	4.195	4.122	4.231	4.173
	設施配置	4.052		4.049		4.115	
內容流程	等候時間	3.962	4.082	3.971	4.095	3.729	3.918
	簡捷程度	4.113		4.141		3.950	
	公平性	4.170		4.173		4.075	
服務效果	符合使用目的	4.173	4.173	4.195	4.195	4.219	4.219
服務資訊	資訊公開	-	-	-	-	4.060	4.079
	資訊正確	-		-		4.097	
電子服務	範圍足夠性	-	-	-	-	3.907	3.953
	滿意程度	-		-		3.998	
服務承諾	範圍足夠性	3.721	3.748	3.735	3.775	4.046	4.114
	指標滿意度	3.775		3.814		4.103	
	指標清晰度	-		-		4.127	
整體服務滿意度		4.209	4.209	4.215	4.215	4.178	4.178

調查因素	2013/6	2013/12	2014	與 2013/12 比較
方便程度	4.136	4.128	4.078	-1.21%
員工服務	4.299	4.282	4.210	-1.68%
環境設備	4.141	4.122	4.173	1.24%
內部流程	4.082	4.095	3.918	-4.32%
服務效果	4.173	4.195	4.219	0.57%
服務資訊	-	-	4.079	-
電子服務	-	-	3.953	-
服務承諾	3.748	3.775	4.114	8.98%
整體服務	4.209	4.215	4.178	-0.88%



從各個因素的滿意度來看，方便程度、員工服務、內部流程和整體評語均有所下降，其中內部流程的跌幅較顯注，達 4.32%，而環境設備、服務效果和服務承諾則上升，其中服務承諾的升幅最大，達 8.98%。服務資訊和電子服務因是 2014 年新增的調查內容，故未能進行比較。

內部流程滿意度下降，主要由於市民對輪候時間和簡捷程度的滿意度下跌，由於該兩項水平未達滿意程度，本局對此極為關注，並已積極研究新措施改善內部流程，例如開發流動應用程式讓服務者查看登記公證服務的輪候情況、推行網上服務、加大白咕的效力以減少市民辦理出生證明書的需要等等。

整體滿意度輕微下降 0.88%，本局將繼續全面審視各個項目，評估各方面可改善之處，以提升整體服務質素。有鑑於今年新增設的問卷內容中，電子服務未達滿水平，故本局將著力加強電子服務。