

法務局

2015 年

滿意度調查

總結報告

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 2015 年 11 月 9 日至 11 月 13 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獲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。

調查期間

2015 年 11 月 9 日至 11 月 13 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		618		
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	4.282	4.360	0.666
	服務地點		4.271	0.718
	聯絡方法		4.214	0.712
員工服務	服務態度	4.444	4.524	0.598
	專業程度		4.442	0.665
	服務效率		4.420	0.657
	服務主動性		4.391	0.698
環境設備	舒適程度	4.318	4.367	0.627
	設施配置		4.269	0.698
內部流程	等候時間	4.222	4.083	0.852
	簡捷程度		4.260	0.712
	公平性		4.323	0.693
服務效果	符合使用目的	4.373	4.373	0.651
服務資訊	資訊公開	4.232	4.211	0.741
	資訊正確		4.253	0.709
電子服務	範圍足夠性	4.145	4.057	0.820
	滿意程度		4.232	0.814
服務承諾	範圍足夠性	4.310	4.236	0.763
	指標滿意度		4.360	0.713
	指標清晰度		4.334	0.695
整體服務滿意度		4.360	4.360	0.635

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			576	
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	4.184	4.214	0.768
	服務地點		4.194	0.754
	聯絡方法		4.144	0.713
員工服務	服務態度	4.355	4.465	0.648
	專業程度		4.336	0.747
	服務效率		4.330	0.774
	服務主動性		4.288	0.789
環境設備	舒適程度	4.228	4.285	0.720
	設施配置		4.171	0.766
內部流程	等候時間	4.053	3.961	0.931
	簡捷程度		4.046	0.887
	公平性		4.152	0.756
服務效果	符合使用目的	4.212	4.212	0.737
服務資訊	資訊公開	4.067	4.044	0.811
	資訊正確		4.090	0.793
電子服務	範圍足夠性	3.944	3.917	0.893
	滿意程度		3.972	0.932
服務承諾	範圍足夠性	4.124	4.055	0.843
	指標滿意度		4.165	0.782
	指標清晰度		4.151	0.799
整體服務滿意度		4.229	4.229	0.759

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 22 則對分項內容不滿的意見，以及 75 則其他意見，當中有 24 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. 反映人手不足並要求加派人手；
3. 要求增加服務地點；
4. 要求增加櫃檯；
5. 要求設置諮詢櫃檯；

6. 反映車位不足；
7. 要求增加服務項目；
8. 反映員工及網上提供錯誤資訊；
9. 建議延長辦工時間；
10. 建議提供範本。

方便程度方面，市民建議延長辦公時間，以方便在星期六、日休班的市民。另建議於增加辦公地點，並在政府資訊中心、綜合服務大樓等提供更多元化的登記公證服務。多個市民反映登記公證機關附近欠缺車位，並建議提供網上服務。

員工服務方面，市民普遍滿意本局員工服務，但有意見反映員工提供錯誤資訊，以及不同員工的說法不同。另建議對員工提供在職培訓，並改善態度。

環境設備方面，有市民反映第一公證署地方狹窄、廁所抽風不好以及地板濕滑問題，另建議海島公證署提供桌子給市民填寫文件。

內部流程方面，多個市民反映輪候時候太長，故要求增加櫃檯及人手，並建議設置諮詢櫃檯。另有市民建議簡化流程，避免市民前來多次才能辦理同一手續，又建議加快排期時間。

另外，有市民提出一些具參考價值的意見，例如增加自助服務，提供會議錄、章程等範本，以及建議公證署提供英文服務。

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。

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，並於 2015 年 11 月開始，陸續增加電子服務，包括讓市民透過互聯網及手機看到本局對外服務的即時輪候情況，並提供網上預約結婚登記服務、網上預約申請結婚登記服務、公證服務網上預約系統、物業及商業登記申請進度查詢等，致力為市民提供更完善的服務，縮短輪候時間。

至於增加櫃枱、加派人手、設署諮詢櫃枱等意見，本局相信隨著 40 名登記及公證機關繕錄員於 2016 年入職後，將有條件增加人手和增設櫃枱。

員工的專業性是為市民提供優質服務的關鍵，因此本局將加強員工的在職培訓，確保員工為市民提供專業服務，本局亦將持續監察員工的工作表現和接待技巧。

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滿意本局的整體服務，而當中最關注的是輪候時間和電子服務。

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，因此本局已於 2015 年 11 月開始在網頁提供服務輪候籌號實時查詢功能，市民亦可透過手機查詢相關資訊，讓市民了解各項服務的即時輪候籌號狀態，從而避開人流高峰期。

電子服務方面，本局已於 2015 年陸續推出網上預約結婚登記服務、網上預約申請結婚登記服務、公證服務網上預約系統、物業及商業登記申請進度查詢服務，而未來，本局將推出更多電子服務，包括擴大網上預約結婚登記服務對象、網上查閱公證書簽署排期情況、擴大登記公證服務預約範圍、推出網上即時繳費領取物業及商業登記電子版書面報告以及引入更多電子支付工具等等。法務局期望透過加強電子服務，為市民提供更便捷、更完善的服務。

另一方面，本局一直尋求簡化程序的方法，例如本局與身份證明局及社會保障基金共同就與“結婚”及“出生”有關聯性的服務進行優化研究，儘可能減少市民在申請各項服務及登記手續中需要走訪部門的次數。隨後，將進一步推廣至其他涉及民生有關聯性的服務，例如“死亡”，讓市民獲取更便捷及更貼心的公共服務。

為進一步便民，建議積極研究透過自助服務機讓市民自助申請或取得物業登記或民事登記證明書，或利用文件電子化傳遞和代辦證明文件申請等可行的措施開展優化工作。

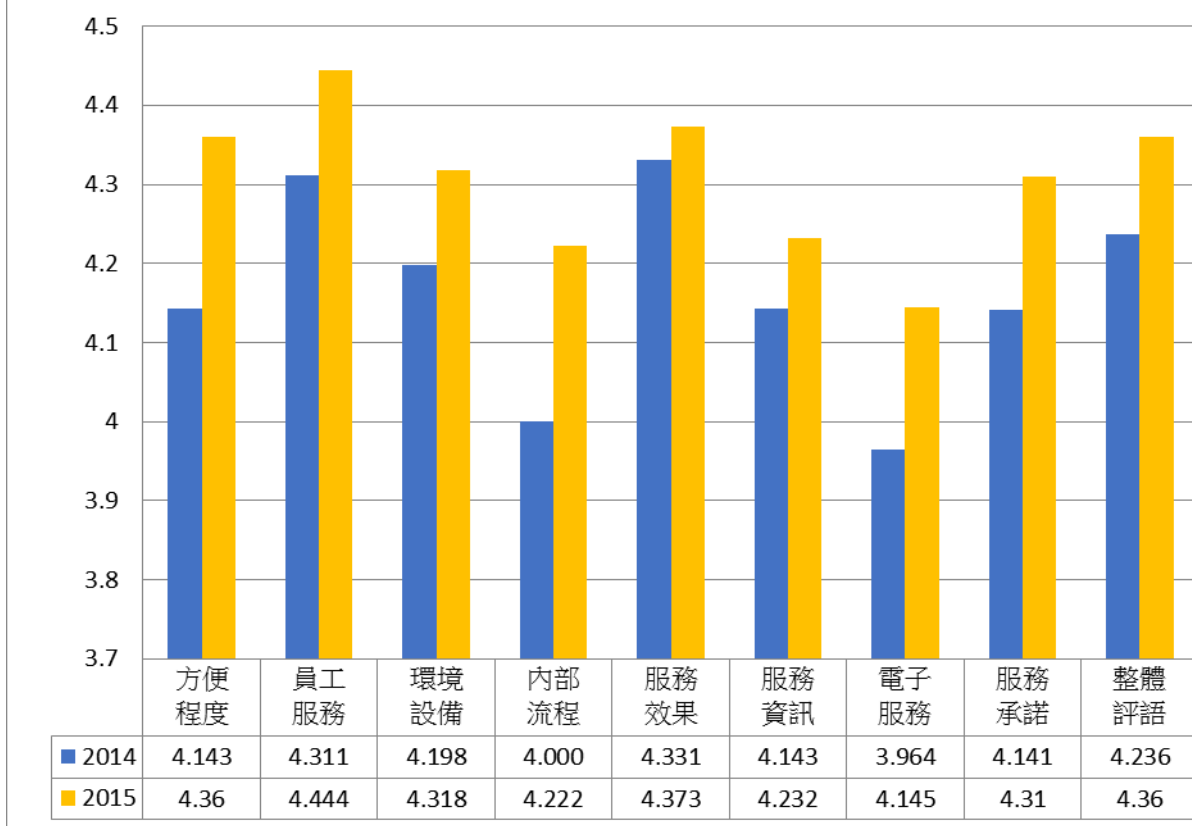
5. 滿意度調查趨勢分析

一般公共服務

調查因素	分項內容	2014 年		2015 年	
		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	4.192	4.143	4.360	4.282
	服務地點	4.106		4.271	
	聯絡方法	4.124		4.214	
員工服務	服務態度	4.404	4.311	4.524	4.444
	專業程度	4.344		4.442	
	服務效率	4.247		4.420	
	服務主動性	4.243		4.391	
環境設備	舒適程度	4.263	4.198	4.367	4.318
	設施配置	4.128		4.269	
內容流程	等候時間	3.801	4.000	4.083	4.222
	簡捷程度	4.061		4.260	
	公平性	4.155		4.323	
服務效果	符合使用目的	4.331	4.331	4.373	4.373
服務資訊	資訊公開	4.123	4.143	4.211	4.232
	資訊正確	4.165		4.253	
電子服務	範圍足夠性	3.953	3.964	4.057	4.145
	滿意程度	3.982		4.232	
服務承諾	範圍足夠性	4.103	4.141	4.236	4.310
	指標滿意度	4.213		4.360	
	指標清晰度	4.117		4.334	
整體服務滿意度		4.236	4.236	4.360	4.360

調查因素	2014	2015	與 2014 比較
方便程度	4.143	4.360	5.24%
員工服務	4.311	4.444	3.09%
環境設備	4.198	4.318	2.86%
內部流程	4.000	4.222	5.55%
服務效果	4.331	4.373	0.97%
服務資訊	4.143	4.232	2.15%
電子服務	3.964	4.145	4.57%
服務承諾	4.141	4.310	4.08%
整體服務	4.236	4.360	2.93%

每個因素的滿意度



一般公共服務方面，各個因素的滿意度全面上升，升幅介於 0.97% 至 5.55%。其中內部流程的升幅最大，達 5.55%，其次為方便程度和電子服務，分別上升 5.24% 及 4.57%。

內部流程方面，等候時間的滿意度上升 7.42%，反映本局所採取的改善內部流程措施奏效。

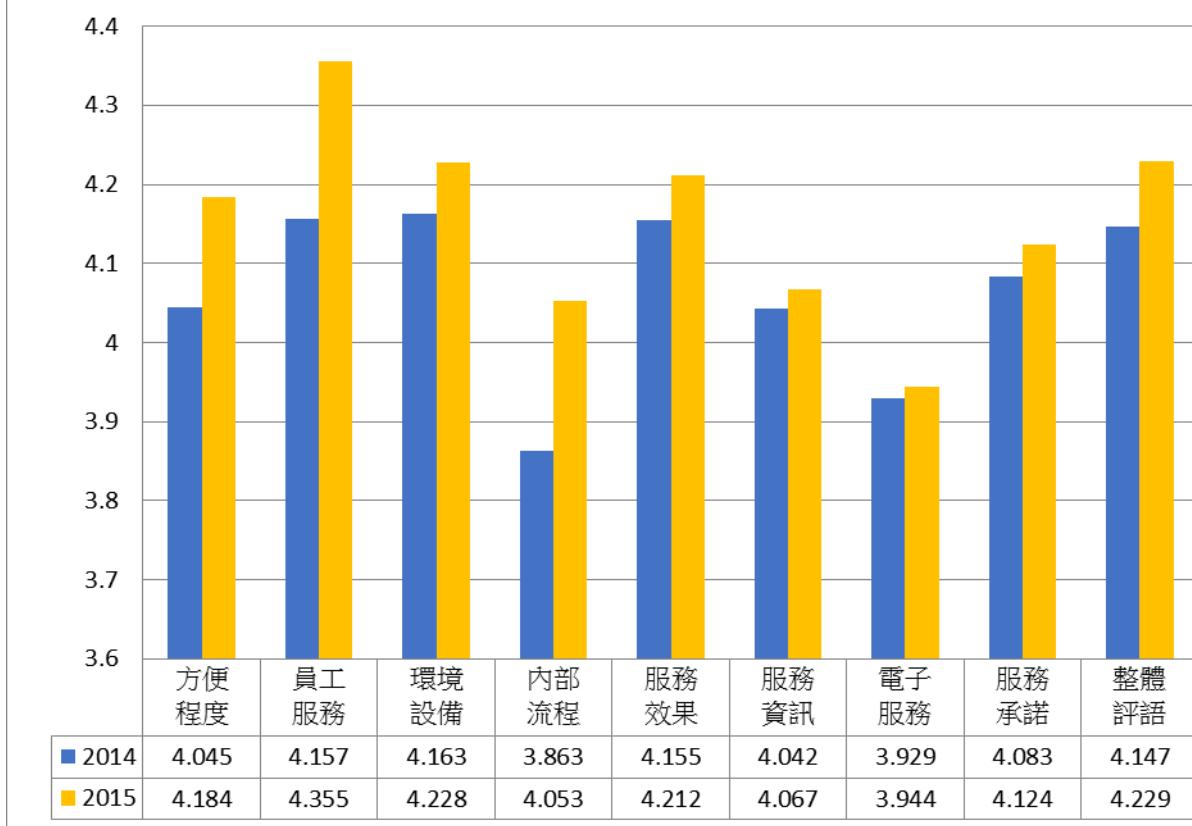
整體滿意度上升 2.93%，由 4.236 升至 4.360，反映市民對本局的一般公共服務十分滿意。

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2014 年		2015 年	
		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	4.090	4.045	4.214	4.184
	服務地點	4.026		4.194	
	聯絡方法	4.013		4.144	
員工服務	服務態度	4.263	4.157	4.465	4.355
	專業程度	4.190		4.336	
	服務效率	4.069		4.330	
	服務主動性	4.098		4.288	
環境設備	舒適程度	4.214	4.163	4.285	4.228
	設施配置	4.108		4.171	
內容流程	等候時間	3.689	3.863	3.961	4.053
	簡捷程度	3.888		4.046	
	公平性	4.031		4.152	
服務效果	符合使用目的	4.155	4.155	4.212	4.212
服務資訊	資訊公開	4.025	4.042	4.044	4.067
	資訊正確	4.059		4.090	
電子服務	範圍足夠性	3.881	3.929	3.917	3.944
	滿意程度	4.008		3.972	
服務承諾	範圍足夠性	4.005	4.083	4.055	4.124
	指標滿意度	4.141		4.165	
	指標清晰度	4.133		4.151	
整體服務滿意度		4.147	4.147	4.229	4.229

調查因素	2014	2015	與 2014 比較
方便程度	4.045	4.184	3.44%
員工服務	4.157	4.355	4.76%
環境設備	4.163	4.228	1.56%
內部流程	3.863	4.053	4.92%
服務效果	4.155	4.212	1.37%
服務資訊	4.042	4.067	0.62%
電子服務	3.929	3.944	0.38%
服務承諾	4.083	4.124	1.00%
整體服務	4.147	4.229	1.98%

每個因素的滿意度



監督、審批及執法性公共服務方面，各個因素的滿意度全面上升，升幅介於 0.38% 至 4.92%。其中內部流程的升幅最大，達 4.92%，其次為員工服務和方便程度，分別升 4.76% 及 3.44%。

內部流程方面，等候時間的滿意度雖然上升 7.37%，但仍未達滿意水平，反映本局所採取的改善內部流程措施發揮一定作用，但仍需繼續加強。

電子服務方面，滿意度的升幅僅 0.38%，電子服務的範圍足夠性和滿意程度均未達滿意水平。

整體滿意度上升 1.98%，由 4.147 升至 4.229，反映市民對本局的監督、審批及執法性公共服務十分滿意。