

法務局

2016 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 2016 年 7 月 2 日至 11 月 18 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。

調查期間

2016 年 11 月 7 日至 11 月 11 日（實地直接面訪）

2016 年 7 月 2 日至 11 月 18 日（郵寄／傳真）

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，以及使用為在外地使用之公文件作認證的使用者

調查方式

調查方法：定量調查

調查方式：向登記公證以及為在外地使用之公文件作認證的使用者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		333		
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	4.408	4.448	0.673
	服務地點		4.365	0.767
	聯絡方法		4.412	0.623
員工服務	服務態度	4.596	4.638	0.553
	專業程度		4.600	0.578
	服務效率		4.550	0.639
	服務主動性		4.596	0.601
環境設備	舒適程度	4.392	4.426	0.642
	設施配置		4.359	0.668
內部流程	等候時間	4.278	4.156	0.896
	簡捷程度		4.291	0.747
	公平性		4.387	0.647
服務效果	符合使用目的	4.451	4.451	0.614
服務資訊	資訊公開	4.374	4.371	0.683
	資訊正確		4.377	0.659
電子服務	範圍足夠性	4.234	4.179	0.811
	滿意程度		4.289	0.680
服務承諾	範圍足夠性	4.403	4.288	0.674
	指標滿意度		4.448	0.642
	指標清晰度		4.472	0.603
整體服務滿意度		4.444	4.444	0.633

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			531	
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	4.369	4.428	0.670
	服務地點		4.317	0.766
	聯絡方法		4.362	0.690
員工服務	服務態度	4.576	4.620	0.569
	專業程度		4.576	0.604
	服務效率		4.541	0.615
	服務主動性		4.567	0.641
環境設備	舒適程度	4.382	4.377	0.686
	設施配置		4.387	0.703
內部流程	等候時間	4.286	4.189	0.786
	簡捷程度		4.294	0.773
	公平性		4.375	0.672
服務效果	符合使用目的	4.475	4.475	0.644
服務資訊	資訊公開	4.368	4.350	0.732
	資訊正確		4.386	0.700
電子服務	範圍足夠性	4.241	4.145	0.873
	滿意程度		4.337	0.772
服務承諾	範圍足夠性	4.419	4.292	0.746
	指標滿意度		4.476	0.608
	指標清晰度		4.487	0.654
整體服務滿意度		4.557	4.557	0.614

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 57 則意見，當中有 19 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. 反映車位不足，建議提供臨時停車位；
2. 要求增加服務地點；
3. 建議增加電子服務；
4. 反映輪候時間過長；
5. 建議增加人手及櫃枱；
6. 要求提供網上查車紙服務；
7. 建議延長辦工時間。

方便程度方面，多個市民建議增加服務地點，特別是北區及氹仔，亦建議政府綜合服務大樓提供更多元化的登記公證服務。此外，有市民希望延長辦公時間，而車位問題亦是關注重點，多個市民反映車位難求，建議增加臨時停泊車位。

員工服務方面，市民普遍滿意本局員工服務，認為態度良好，主動解決問題，但亦有意見反映員工態度欠友善，以及未能提供正確資訊。

環境設備方面，有市民建議增加洗手間，亦有反映座位太小的意見。此外，有市民建議提供 Wifi 及影印服務。

內部流程方面，多個市民反映輪候時候太長，要求增加櫃枱及人手，亦反映諮詢服務不足。另有市民提出多項建議，包括收費問題、查屋紙問題。

電子服務方面，市民建議增加電子服務，並反映電子服務推廣不足，另建議提供網上申領查車紙、增加票號短信通知等。

另外，亦有市民提出其他意見，包括增設翻譯服務、在網上提供更多範本、以電郵通知市民等。

跟進措施

第一公證署於 2016 年 12 月 19 日起遷往位於黑沙環的政府綜合服務大樓，滿足市民在北區辦理公證服務的需求。目前，本局於政府綜合服務大樓提供全面的公證服務，同時提供物業登記、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。

車位不足問題仍是市民的關注重點，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。

本局積極改善登記公證機關的輪候時間，多年來採取多項改善措施，並陸續增加電子服務，包括讓市民透過互聯網及手機看到本局對外服務的輪候情況、在第二公證署設屏幕顯示三間公證署的即時輪候情況，以便市民更好掌握時間預算，並按實際需要選擇到各公證署及登記局辦理服務的時間。此外，本局亦將網上預約服務擴展至所有登記和公證服務，讓市民事先預約辦理服務的時間，縮短輪候時間。

其他電子服務包括擴大網上辦理結婚登記服務的對象、網上查詢物業及商業登記申請進度、網上檢視公證書簽署排期情況等，均有助減低各登記局及公證署的人流，令市民提供更完善的服務。

增加櫃檯及人手方面，本局已填補登記及公證機關人員編制繕錄員職級 40 缺，有助解決人手不足的問題。

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，而當中最關注的是增加服務地點、輪候時間和電子服務。

本局一直在黑沙環綜合服務大樓提供多項服務，但多年來一直有訴求希望在北區提供公證服務，以方便居住於北區的市民。為此，第一公證署已遷往位於黑沙環的政府綜合服務大樓，為市民提供全面的公證服務。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。

輪候時間方面，本局網頁已提供服務輪候籌號實時查詢功能，市民可透過手機查詢相關資訊，了解即時輪候籌號狀態，自行安排前往登記局及公證署辦理服務的時間。另外，隨著第一公證署遷往政府綜合服務大樓，中區市民集中前往第二公證署辦理公證服務，導致該署的輪候時間較長。為此，本局特於第二公證署的大堂設置屏幕顯示三間公證署的輪候情況，讓不懂使用手機查詢輪候情況的市民，亦可掌握三間公證署的輪候人數，從而決定是否轉到其他公證署辦理公證服務。

另外，由於辦理民事登記的市民眾多，為改善公眾接待空間，本局已於 2017 年 2 月將民事登記局的結婚、離婚和資料更改服務由公共行政大樓二樓遷往一樓，除有助提升二樓的接待空間，亦由於增加了接待公眾的櫃枱，從而令民事登記的輪候時間得以改善。

電子服務方面，本局已推出的電子服務包括：結婚登記網上服務、網上預約辦理登記公證服務、網上查詢登記公證服務現場輪候情況、公證書簽署排期情況，以及登記公證服務辦理進度查詢。此外，各公證署和登記局現接受市民以信用卡及借記卡支付登記及公證費用，讓市民在支付登記公證費用時更為便捷。未來亦建議繼續增加電子服務以及引入更多電子支付工具，為市民提供更多簡便快捷的優質服務，例如推出網上即時繳費領取物業及商業登記電子版書面報告等等，同時亦建議在網頁提供更多範本和表格供市民參閱。

另一方面，本局一直尋求簡化程序的方法，例如積極推動各公共部門使用本局的登記公證網上服務平台，直接查閱商業登記及物業登記資料，毋須市民特意到登記局申領相關文件，減少市民走訪多個部門的麻煩，為其提供更便捷和貼心的公共服務。

為進一步加強便民措施，建議利用文件電子化傳遞和代辦證明文件申請等可行措施，以便開展優化對外服務的工作。

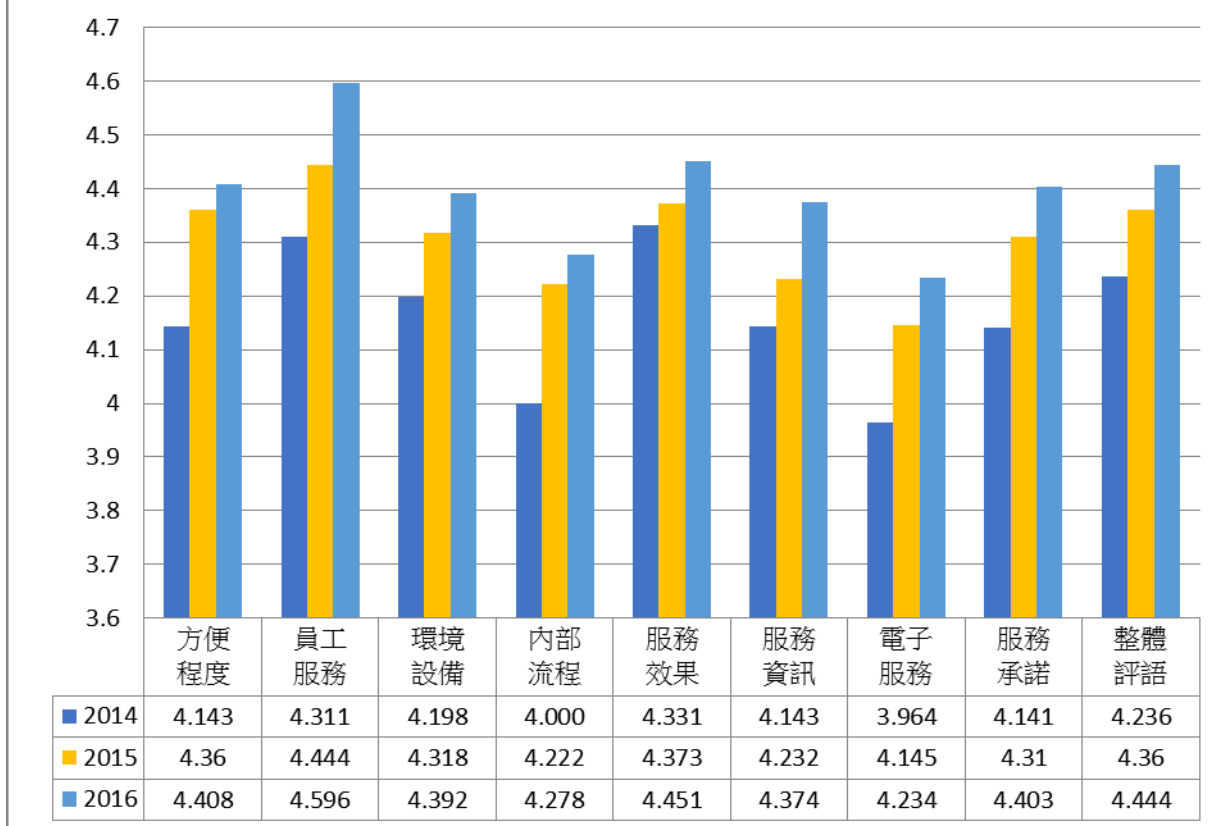
5. 滿意度調查趨勢分析

一般公共服務

調查因素	分項內容	2015 年		2016 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	4.360	4.282	4.448	4.408
	服務地點	4.271		4.365	
	聯絡方法	4.214		4.412	
員工服務	服務態度	4.524	4.444	4.638	4.596
	專業程度	4.442		4.600	
	服務效率	4.420		4.550	
	服務主動性	4.391		4.596	
環境設備	舒適程度	4.367	4.318	4.426	4.392
	設施配置	4.269		4.359	
內容流程	等候時間	4.083	4.222	4.156	4.278
	簡捷程度	4.260		4.291	
	公平性	4.323		4.387	
服務效果	符合使用目的	4.373	4.373	4.451	4.451
服務資訊	資訊公開	4.211	4.232	4.371	4.374
	資訊正確	4.253		4.377	
電子服務	範圍足夠性	4.057	4.145	4.179	4.234
	滿意程度	4.232		4.289	
服務承諾	範圍足夠性	4.236	4.310	4.288	4.403
	指標滿意度	4.360		4.448	
	指標清晰度	4.334		4.472	
整體服務滿意度		4.360	4.360	4.444	4.444

調查因素	2015	2016	與 2015 比較
方便程度	4.360	4.408	1.10%
員工服務	4.444	4.596	3.42%
環境設備	4.318	4.392	1.71%
內部流程	4.222	4.278	1.33%
服務效果	4.373	4.451	1.78%
服務資訊	4.232	4.374	3.36%
電子服務	4.145	4.234	2.15%
服務承諾	4.310	4.403	2.16%
整體評語	4.360	4.444	1.93%

每個因素的滿意度



一般公共服務方面，各個因素的滿意度連續兩年上升，升幅介於 1.10% 至 3.42%。其中員工服務的升幅最大，達 3.42。其次為服務資訊和服務承諾，分別上升 3.36% 及 2.16%。

員工服務方面，服務主動性及專業程度的滿意度分別上升 4.67% 及 3.56%，反映員工表現持續改善，並得到市民認同。

內部流程方面，等候時間的滿意度上升 1.79%，顯示本局所採取的改善內部流程措施取得成效。

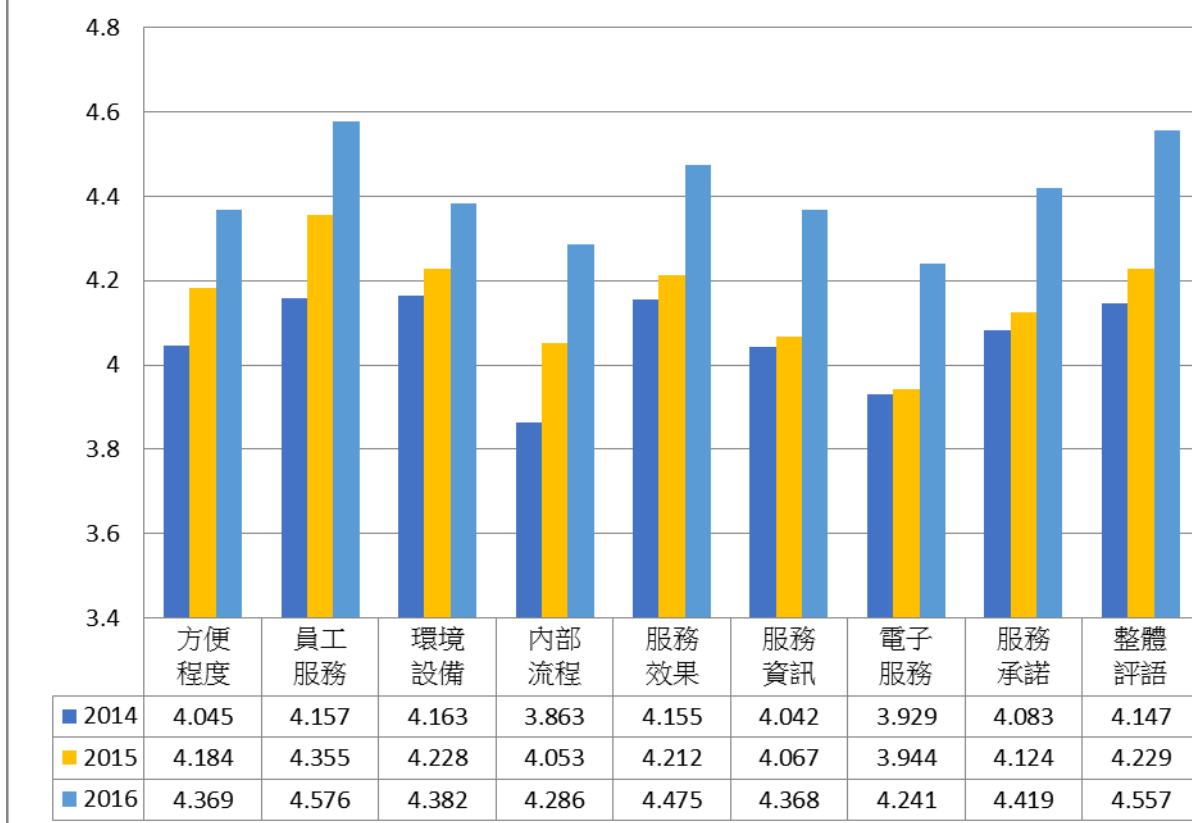
整體滿意度上升 1.93%，由 4.360 升至 4.444，反映市民對本局的一般公共服務十分滿意。

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2015 年		2016 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	4.214	4.184	4.428	4.369
	服務地點	4.194		4.317	
	聯絡方法	4.144		4.362	
員工服務	服務態度	4.465	4.355	4.620	4.576
	專業程度	4.336		4.576	
	服務效率	4.330		4.541	
	服務主動性	4.288		4.567	
環境設備	舒適程度	4.285	4.228	4.377	4.382
	設施配置	4.171		4.387	
內容流程	等候時間	3.961	4.053	4.189	4.286
	簡捷程度	4.046		4.294	
	公平性	4.152		4.375	
服務效果	符合使用目的	4.212	4.212	4.475	4.475
服務資訊	資訊公開	4.044	4.067	4.350	4.368
	資訊正確	4.090		4.386	
電子服務	範圍足夠性	3.917	3.944	4.145	4.214
	滿意程度	3.972		4.337	
服務承諾	範圍足夠性	4.055	4.124	4.292	4.419
	指標滿意度	4.165		4.476	
	指標清晰度	4.151		4.487	
整體服務滿意度		4.229	4.229	4.557	4.557

調查因素	2015	2016	與 2015 比較
方便程度	4.184	4.369	4.42%
員工服務	4.355	4.576	5.07%
環境設備	4.228	4.382	3.64%
內部流程	4.053	4.286	5.75%
服務效果	4.212	4.475	6.24%
服務資訊	4.067	4.368	7.40%
電子服務	3.944	4.241	7.53%
服務承諾	4.124	4.419	7.15%
整體評語	4.229	4.557	7.76%

每個因素的滿意度



監督、審批及執法性公共服務方面，各個因素的滿意度連續兩年上升，升幅介於 3.64% 至 7.76%。其中整體服務的升幅最大，達 7.76%，其次為電子服務和服務資訊，分別升 7.53% 及 7.40%。

內部流程方面，等候時間的滿意度上升 5.76%，達滿意水平，顯示本局所採取的改善內部流程措施達到成效。

電子服務方面，滿意程度的升幅達 9.19%，電子服務的範圍足夠性和滿意程度均達到滿意水平，反映本局在過去一年推出的電子服務廣受市民認同。

整體滿意度上升 7.76%，由 4.229 升至 4.557，反映市民對本局的監督、審批及執法性公共服務非常滿意。