

法務局

2017 年

---

滿意度調查

總結報告

## 1. 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 2017 年 11 月 6 日至 11 月 17 日期間，就本局對外共 28 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

2017 年 11 月 6 日至 11 月 17 日（實地直接面訪／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		924		
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	4.342	4.385	0.697
	服務地點		4.345	0.724
	聯絡方法		4.290	0.701
員工服務	服務態度	4.524	4.586	0.600
	專業程度		4.548	0.591
	服務效率		4.483	0.685
	服務主動性		4.475	0.676
環境設備	舒適程度	4.330	4.353	0.688
	設施配置		4.304	0.732
內部流程	等候時間	4.232	4.107	0.995
	簡捷程度		4.262	0.829
	公平性		4.339	0.717
服務效果	符合使用目的	4.441	4.441	0.675
服務資訊	資訊公開	4.297	4.275	0.718
	資訊正確		4.320	0.679
電子服務	範圍足夠性	4.072	4.027	0.880
	滿意程度		4.160	0.911
服務承諾	範圍足夠性	4.320	4.211	0.788
	指標滿意度		4.419	0.691
	指標清晰度		4.399	0.688
整體服務滿意度		4.411	4.411	0.696

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			615	
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	4.328	4.351	0.704
	服務地點		4.315	0.783
	聯絡方法		4.315	0.714
員工服務	服務態度	4.471	4.515	0.740
	專業程度		4.505	0.670
	服務效率		4.410	0.835
	服務主動性		4.449	0.779
環境設備	舒適程度	4.165	4.182	0.793
	設施配置		4.146	0.843
內部流程	等候時間	4.230	4.193	0.944
	簡捷程度		4.247	0.852
	公平性		4.253	0.855
服務效果	符合使用目的	4.423	4.423	0.703
服務資訊	資訊公開	4.284	4.266	0.744
	資訊正確		4.302	0.763
電子服務	範圍足夠性	4.157	4.107	0.958
	滿意程度		4.235	0.892
服務承諾	範圍足夠性	4.417	4.301	0.778
	指標滿意度		4.499	0.637
	指標清晰度		4.479	0.628
整體服務滿意度		4.474	4.474	0.764

### 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 87 則意見，當中有 28 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. 要求增加服務地點；
2. 要求增加公證署；
3. 建議增加人手及櫃枱；
4. 反映輪候時間太長；
5. 反映洗手間衛生問題；
6. 建議增加電子服務。

方便程度方面，多個市民建議增加服務地點及加開公證署，特別是皇朝區及丞仔，亦建議各公證署提供不同服務時間，以及民事登記分站延長服務時間。另有建議在黑沙環綜合服務大樓提供更多服務。

員工服務方面，市民普遍滿意本局員工服務，認為態度良好、服務專業，但亦有意見反映員工態度欠佳，效率慢及欠缺耐性，需要加強內部溝通及再培訓。

環境設備方面，多名市民針對洗手間問題提出意見，反映欠缺洗手液及須注意衛生問題，亦有反映冷氣問題，又建議播放音樂。

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，並加強工作效率、簡化程序，以及增設詢問櫃枱。

服務資訊方面，有市民反映網站的資訊不足，希望能在網站提供更多資訊。

電子服務方面，市民建議增加電子服務，加設電子預約、網上取籌、網上申請證明書、自助申請查屋紙等，又建議加強推廣電子服務，增加電子支付服務。

## 跟進措施

隨著第一公證署遷往位於黑沙環的政府綜合服務大樓，已滿足市民在北區辦理公證服務的需求，除公證服務外，法務局於政府綜合服務大樓還提供發出物業登記證明及書面報告、發出商業登記證明及書面報告、發出汽車登記證明及書面報告、發出出生記錄證明、發出死亡記錄證明、發出婚姻記錄證明、發出離婚記錄證明及為在外地使用之公文件作認證，其中發出離婚記錄證明是於 2018 年 2 月新增的服務項目。

有意見反映商業及動產登記局出現有人多取籌後派給熟人的情況，法務局除張貼通告指明只可一人一籌，並要求保安員落實一人一籌，又將取籌機的取籌間隔又一秒延至五秒，避免市民一次按多個籌號。

環境設備方面，針對洗手間的衛生問題，本局已安排清潔公司增加清潔洗手間的次數，並更換有問題的洗手液裝置，確保持續提供洗手液。

關注到登記公證機關的輪候時間，法務局多年來一直採取多項改善措施，包括更換取籌系統、輪候人數太多時以短訊通知部門主管及相關同事以便調配人員、新增輪候籌號類別作分流等措施，並在近年陸續增加電子服務，包括網上預約辦理登記公證服務，讓市民事先預約辦理服務的時間，縮短輪候時間；網上查看登記公證服務輪候情況、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；同時透過網上查詢登記公證服務辦理進度，網上查公證書簽署排期情況、登記公證服務模擬計費系統等措施減少人流。

服務資訊方面，法務局於 2017 年 9 月 19 日推出結婚專頁，藉著構建一個結合結婚登記所需資訊、人性化導引和網上預約的綜合平台，方便居民輕易查找與結婚相關的資訊和網上服務，包括查詢結婚登記的最新排期狀況、結婚日期規劃輔助、預約結婚申請及選擇結婚登記日期等。

電子服務方面，法務局於 2017 年 10 月 31 日起擴大網上申領電子版書面報告服務對象，包括律師（包括實習律師）、會計師、核數師、地產中介人和商業企業主，減少物業登記局和商業及動產登記局的人流、縮短輪候時間，從而提升整體服務水平。

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普遍滿意本局的整體服務，而當中關注的重點包括建議增加服務地點和電子服務，以及反映輪候時間太長。

第一公證署遷往黑沙環政府綜合服務大樓後，方便北區的居民辦理全面的公證服務，而法務局亦於 2018 年 2 月在政府綜合服務大樓新增“發出離婚記錄證明”這項服務。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。

電子服務方面，本局已推出的電子服務包括：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、結婚登記網上服務、登記公證服務辦理進度查詢、登記公證服務模擬計費系統，以及網上預約辦理司法援助服務。本局又於 2017 年 10 月 31 日起擴大網上申領電子版書面報告服務對象，包括律師（包括實習律師）、會計師、核數師、地產中介人和商業企業主，讓這些服務對象可於網上申領電子版的物業登記和商業登記書面報告，方便使用者之餘，也大為減少登記局的人流，有助縮短輪候時間。

此外，各公證署和登記局現接受市民以信用卡、借記卡、澳門通及銀聯閃付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。未來建議逐步優化各類登記、公證便民系統，同步推進部門間的資料互通，並推出“網上申請登記公證證明”服務，包括申請物業登記證明、商業登記證明、汽車登記證明、出生記錄證明、婚姻記錄證明等，縮減申請人的輪候時間，以及減少市民前往登記局的次數。

除登記公證服務外，法務局亦針對不同對外服務推出電子服務，建議於 2018 年推出海牙認證辦理進度查詢及網上查證服務，方便市民隨時於網上查詢有關證書的真偽和辦理進度。

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。而為進一步優化服務，建議於 2018 年推出“網上取籌”服務，讓市民實時查看各登記公證部門的輪候人數，並選擇合適時段領取當日辦理服務的輪候籌號。

本局一直尋求簡化程序的方法，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等可行措施，以便開展優化對外服務的工作。2018 年，法務局將與身份證明局合作，讓市民憑民事登記局發出的出生簡報（白卡）代替出生記錄證明，作為辦理初生嬰兒身份證之用；當辦理身份證的部門收到申請，可通過法務部門的網上平台取得有“公共部門專用”水印和電子簽名的出生登記資料頁，減省市民申請出生記錄證明及等候領取出生記錄證明的時間。而為方便已婚人士更新其身份證的婚姻狀況，計劃在民事登記局放置自助服務機，讓市民在澳門登記結婚後可透過自助服務機即時更新身份證的婚姻狀況。另外，為方便辦理更改姓名的人士，申請人在身份證明局申請刑事紀錄證明後，可在該證明發出後直接前往民事登記局申請更改姓名，毋須前往身份證明局領取有關證明。

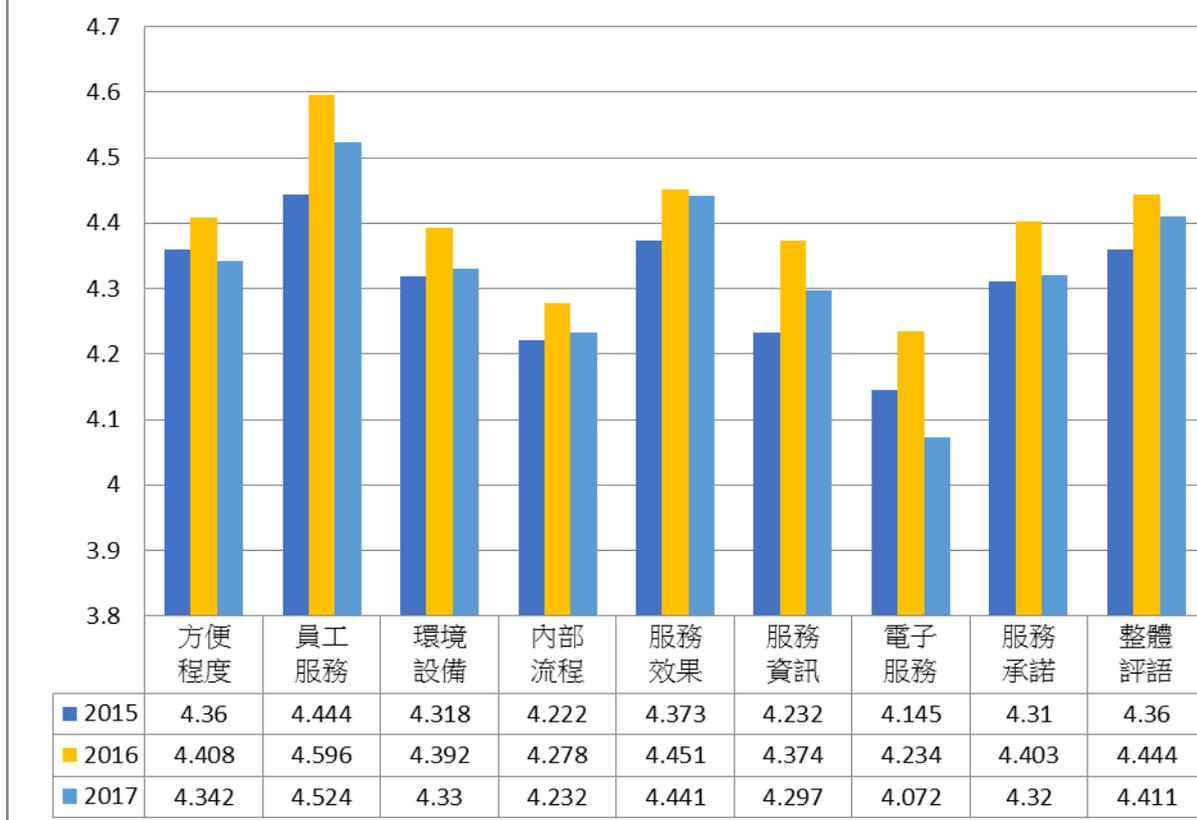
## 5. 滿意度調查趨勢分析

### 一般公共服務

調查因素	分項內容	2016 年		2017 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	4.448	4.408	4.385	4.342
	服務地點	4.365		4.345	
	聯絡方法	4.412		4.290	
員工服務	服務態度	4.638	4.596	4.586	4.524
	專業程度	4.600		4.548	
	服務效率	4.550		4.483	
	服務主動性	4.596		4.475	
環境設備	舒適程度	4.426	4.392	4.353	4.330
	設施配置	4.359		4.304	
內容流程	等候時間	4.156	4.278	4.107	4.232
	簡捷程度	4.291		4.262	
	公平性	4.387		4.339	
服務效果	符合使用目的	4.451	4.451	4.441	4.441
服務資訊	資訊公開	4.371	4.374	4.275	4.297
	資訊正確	4.377		4.320	
電子服務	範圍足夠性	4.179	4.234	4.027	4.072
	滿意程度	4.289		4.160	
服務承諾	範圍足夠性	4.288	4.403	4.211	4.320
	指標滿意度	4.448		4.419	
	指標清晰度	4.472		4.399	
整體服務滿意度		4.444	4.444	4.411	4.411

調查因素	2016	2017	與 2016 比較
方便程度	4.408	4.342	-1.50%
員工服務	4.596	4.524	-1.57%
環境設備	4.392	4.330	-1.41%
內部流程	4.278	4.232	-1.08%
服務效果	4.451	4.441	-0.22%
服務資訊	4.374	4.297	-1.76%
電子服務	4.234	4.072	-3.83%
服務承諾	4.403	4.320	-1.89%
整體評語	4.444	4.411	-0.74%

## 每個調查因素的滿意度



一般公共服務方面，各個調查因素的滿意度均較 2016 年下跌，跌幅介於 0.22% 至 3.88%。其中電子服務的路幅最大，達 3.88，其次為服務承諾和服務資訊，分別下跌 1.89% 及 1.76%。與 2015 年相比，除方便程度和電子服務外，其餘六個因素在 2017 年的滿意度均高於 2015 年。

電子服務的滿意度錄得較大跌幅，雖然法務局已積極推出多項電子服務，但滿意度反映市民覺得本局的電子服務仍未足夠。

員工服務是各個因素中滿意度最高，但四個分項內容的滿意度均有所下跌，而服務主動性和服務效率分別下跌 2.63% 及 1.47%。

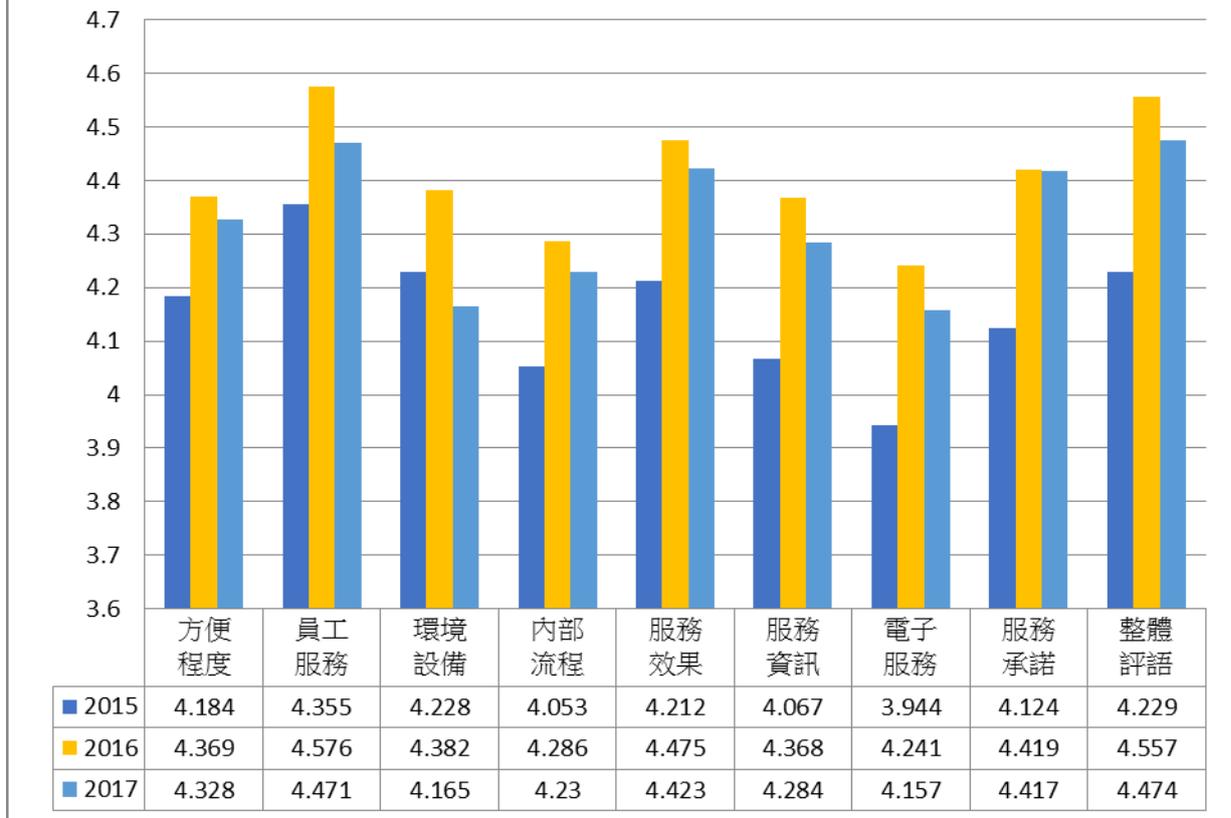
整體滿意度微跌 0.74%，由 4.444 跌至 4.411，但仍屬於高水平，反映市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2016 年		2017 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	4.428	4.369	4.351	4.328
	服務地點	4.317		4.315	
	聯絡方法	4.362		4.315	
員工服務	服務態度	4.620	4.576	4.515	4.471
	專業程度	4.576		4.505	
	服務效率	4.541		4.410	
	服務主動性	4.567		4.449	
環境設備	舒適程度	4.377	4.382	4.182	4.165
	設施配置	4.387		4.146	
內容流程	等候時間	4.189	4.286	4.193	4.230
	簡捷程度	4.294		4.247	
	公平性	4.375		4.253	
服務效果	符合使用目的	4.475	4.475	4.423	4.423
服務資訊	資訊公開	4.350	4.368	4.266	4.284
	資訊正確	4.386		4.302	
電子服務	範圍足夠性	4.145	4.214	4.107	4.157
	滿意程度	4.337		4.235	
服務承諾	範圍足夠性	4.292	4.419	4.301	4.417
	指標滿意度	4.476		4.499	
	指標清晰度	4.487		4.479	
整體服務滿意度		4.557	4.557	4.474	4.474

調查因素	2016	2017	與 2016 比較
方便程度	4.369	4.328	-0.94%
員工服務	4.576	4.471	-2.29%
環境設備	4.382	4.165	-4.95%
內部流程	4.286	4.230	-1.31%
服務效果	4.475	4.423	-1.16%
服務資訊	4.368	4.284	-1.92%
電子服務	4.241	4.157	-1.98%
服務承諾	4.419	4.417	-0.05%
整體評語	4.557	4.474	-1.82%

## 每個調查因素的滿意度



監督、審批及執法性公共服務方面，各個調查因素的滿意度均較 2016 年下跌，跌幅介於 0.05% 至 4.95%。其中環境設備的跌幅最大，達 4.95%，其次為員工服務和電子服務，分別下跌 2.29% 及 1.98%。與 2015 年相比，除環境設備外，其餘八個因素在 2017 年的滿意度均高於 2015 年。

環境設備錄得較大跌幅，舒適程度和設施配置分別錄得 4.46% 和 5.49% 的跌幅，而滿意度亦是三年來最低，顯示本局宜關注環境設備的狀態。

整體滿意度是各個因素中滿意度最高的，雖然下跌 1.82%，由 4.557 跌至 4.474，但仍屬於高水平，反映市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到滿意。