

法務局

2018 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 2018 年 10 月 29 日至 11 月 9 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

2018 年 10 月 29 日至 11 月 9 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		861		
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	4.339	4.346	0.737
	服務地點		4.365	0.719
	聯絡方法		4.307	0.688
員工服務	服務態度	4.475	4.530	0.682
	專業程度		4.490	0.682
	服務效率		4.445	0.746
	服務主動性		4.437	0.767
環境設備	舒適程度	4.356	4.385	0.676
	設施配置		4.327	0.696
內部流程	等候時間	4.219	4.053	0.965
	簡捷程度		4.269	0.781
	公平性		4.334	0.738
服務效果	符合使用目的	4.408	4.408	0.673
服務資訊	資訊公開	4.319	4.286	0.723
	資訊正確		4.352	0.686
電子服務	範圍足夠性	4.177	4.111	0.845
	滿意程度		4.243	0.785
服務承諾	範圍足夠性	4.371	4.271	0.757
	指標滿意度		4.427	0.681
	指標清晰度		4.415	0.695
整體服務滿意度		4.396	4.396	0.712

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			510	
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	4.339	4.375	0.701
	服務地點		4.297	0.755
	聯絡方法		4.345	0.716
員工服務	服務態度	4.497	4.515	0.867
	專業程度		4.510	0.815
	服務效率		4.495	0.874
	服務主動性		4.470	0.895
環境設備	舒適程度	4.350	4.384	0.673
	設施配置		4.316	0.707
內部流程	等候時間	4.172	4.033	1.007
	簡捷程度		4.186	0.871
	公平性		4.296	0.768
服務效果	符合使用目的	4.361	4.361	0.744
服務資訊	資訊公開	4.312	4.303	0.721
	資訊正確		4.320	0.752
電子服務	範圍足夠性	4.191	4.173	0.845
	滿意程度		4.208	0.738
服務承諾	範圍足夠性	4.421	4.286	0.743
	指標滿意度		4.501	0.683
	指標清晰度		4.476	0.712
整體服務滿意度		4.425	4.425	0.841

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 84 則意見，當中有 27 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. 反映員工態度問題；
2. 反映輪候時間太長；
3. 反映人手不足；
4. 反映泊車不方便；
5. 建議增加遠程取籌服務；
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，特別是中區、氹仔，亦有多人建議增加泊車位。

員工服務方面，市民對員工服務的表揚亦有投訴，既有表揚員工服務態度熱情、耐心，亦有反映員工態度惡劣，不願意回答市民問題等情況。

環境設備方面，市民建議安裝電話充電器，又對洗手間的設備反映意見。

內部流程方面，多個市民反映人手不足、輪候時間太長的問題，亦有市民建議簡化不同服務的程序，並期望政府綜合服務大樓的民事登記證明領取時間與民事登記局一致，以及增設郵寄服務。

電子服務方面，多個市民建議增加手機應用程式、遠程取籌服務、網上發出證明等。

## 跟進措施

繼第一公證署遷往位於黑沙環的政府綜合服務大樓後，海島公證署亦於 2019 年 3 月遷往位於氹仔的離島政府綜合服務中心，而法務局更於離島政府綜合服務中心增設登記專區，為市民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，滿足市民增加服務地點的需求。此外，法務局亦於 2019 年 3 月 29 日起，將申領查公司紙的地點擴展至市政署轄下各市民服務中心，讓市民申領查公司紙有更便利的途徑。

員工服務方面，是次滿意度調查收到較多反映員工態度的問題，本局已即時向有關部門反映相關意見，關注員工的工作表現。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。

登記公證機關的輪候時間一直是法務局的關注問題，法務局多年來一直採取多項改善措施，而除了原有的網上預約辦理登記公證服務、網上查看登記公證服務輪候情況、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外，法務局於 2019 年 1 月 7 日起，提供遠程取籌和預約服務，又新增預約即日籌服務，讓市民可以先透“澳門公共服務一戶通”手機應用程式或“通用預約及輪候平台”即時取籌或預約登記公證服務，進一步減省市民的現場輪候時間。

## **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員工的態度問題以及反映輪候時間太長。

隨著氹仔政府綜合服務中心投入服務，除海島公證署遷往該中心外，法務局亦於該中心增設登記專區，為市民提供多項登記服務，包括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，方便氹仔的市民更集中地辦理登記公證服務，又將申領查公司紙服務擴展至市政署轄下各市民服務中心。未來，法務局將繼續積極研究在各服務點增設更多元化的服務，進一

步方便市民辦理更多登記公證服務。

電子服務方面，本局已推出的電子服務包括：網上查詢登記公證服務現場輪候情況、遠程取籌及預約服務、登記公證服務辦理進度查詢、結婚登記網上服務、申領電子版書面報告服務、申請登記證明服務、公證書簽署排期情況、登記公證服務模擬計費系統、海牙認證服務以及網上預約辦理司法援助服務。值得一提的是，申請登記證明服務屬新推出服務，方便市民透過互聯網申請物業登記證明和商業登記證明，減省輪候時間及來回登記局的次數。此外，法務局於 2019 年 1 月起推出遠程取籌及預約服務，而預約服務亦新增預約即日籌，大大方便市民預約辦理登記公證服務。

法務局亦與身份證明局合作，推出更改身份證婚姻狀況的自助服務，以及簡化初生嬰兒辦理身份證的程序。更改身份證婚姻狀況的自助服務讓符合資格的澳門居民完成婚姻登記後，可即時在設於現場的自助服務機更改其澳門居民身份證的婚姻狀況，無需另行前往身份證明局辦理相關更改手續；而為初生嬰兒辦理身份證方面，符合申請資格人士只須憑民事登記局發出的出生簡報（俗稱白卡），便可為初生子女辦理身份證，無須另外申請及出示出生登記證明，減省市民提交出生登記證明的步驟及相關申請時間，達致便民及提升行政效率的目的。

未來建議逐步優化各類登記、公證便民系統，推出更多便民的電子服務，例如為汽車登記推行一窗式服務；將“網上申請登記公證證明”服務擴展至其他證明，包括汽車登記證明、出生記錄證明、婚姻記錄證明等。

輪候時間方面，法務局已於 2019 年 1 月推出遠程取籌及預約服務，讓市民透過手機應用程式和互聯網提前領取登記公證服務的籌號，減省輪候時間，而預約服務亦新增即日預約服務，讓市民選擇合適時段領取當日辦理服務的輪候籌號，更有預算地辦理登記公證服務。

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，而在 2019 年，與澳門電力有限公司及澳門自來水合作，讓其透過“網上申領電子版書面報告”系統直接獲取查屋紙及查公司紙，讓市民在申請水電服務時無須再提交有關文件。

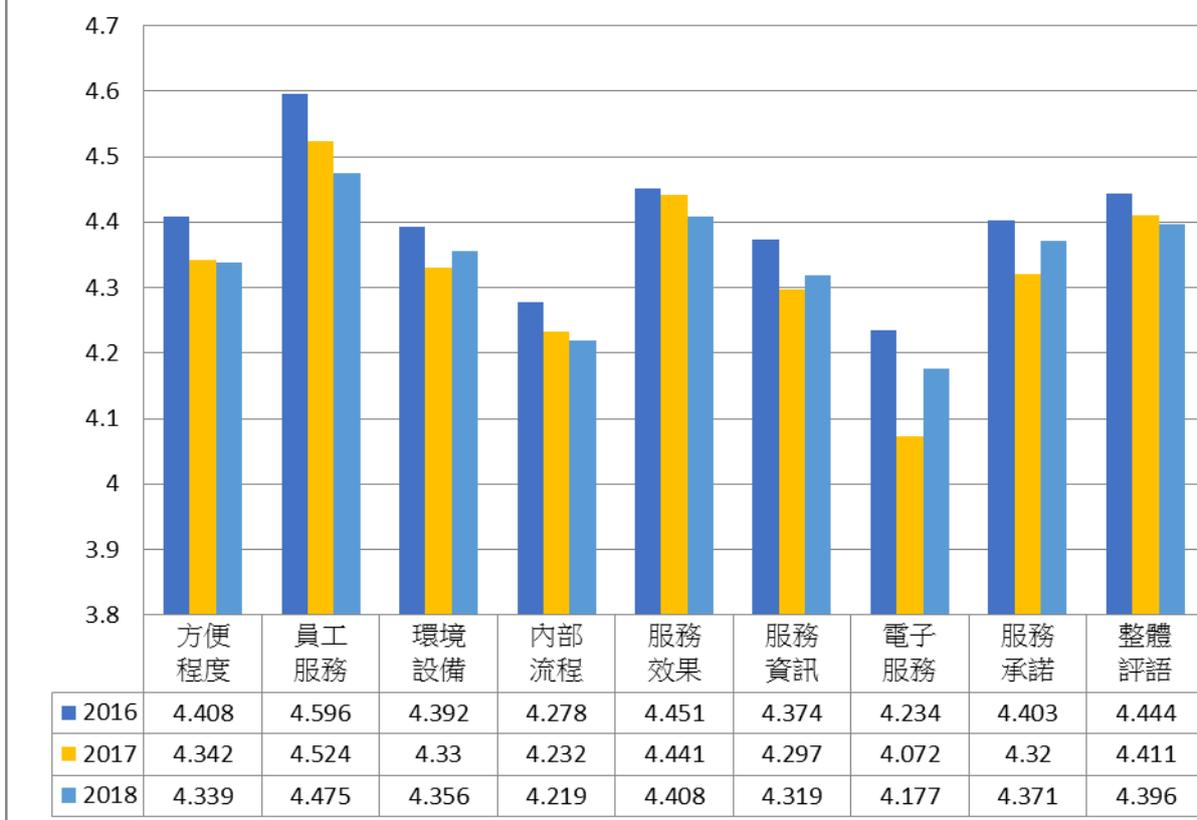
## 5. 滿意度調查趨勢分析

### 一般公共服務

調查因素	分項內容	2017 年		2018 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	4.385	4.342	4.346	4.339
	服務地點	4.345		4.365	
	聯絡方法	4.290		4.307	
員工服務	服務態度	4.586	4.524	4.530	4.475
	專業程度	4.548		4.490	
	服務效率	4.483		4.445	
	服務主動性	4.475		4.437	
環境設備	舒適程度	4.353	4.330	4.385	4.356
	設施配置	4.304		4.327	
內容流程	等候時間	4.107	4.232	4.053	4.219
	簡捷程度	4.262		4.269	
	公平性	4.339		4.334	
服務效果	符合使用目的	4.441	4.441	4.408	4.408
服務資訊	資訊公開	4.275	4.297	4.286	4.319
	資訊正確	4.320		4.352	
電子服務	範圍足夠性	4.027	4.072	4.111	4.177
	滿意程度	4.160		4.243	
服務承諾	範圍足夠性	4.211	4.320	4.271	4.371
	指標滿意度	4.419		4.427	
	指標清晰度	4.399		4.415	
整體服務滿意度		4.411	4.411	4.396	4.396

調查因素	2017	2018	與 2017 比較
方便程度	4.342	4.339	-0.07%
員工服務	4.524	4.475	-1.08%
環境設備	4.330	4.356	0.60%
內部流程	4.232	4.219	-0.31%
服務效果	4.441	4.408	-0.74%
服務資訊	4.297	4.319	0.51%
電子服務	4.072	4.177	2.58%
服務承諾	4.320	4.371	1.18%
整體評語	4.411	4.396	-0.34%

## 每個調查因素的滿意度



一般公共服務方面，環境設備、服務資訊、電子服務和服務承諾的滿意度較 2017 年有所上升，升幅介於 0.51% 至 2.58%，而方便程度、員工服務、內部流程、服務效果和整體評語的滿意度則有 0.07% 至 1.08% 的跌幅。與 2016 年相比，則各個調查因素的滿意度均低於 2016 年。

電子服務的升幅最大，達 2.58%，顯示法務局近年積極推出的電子服務受到市民的歡迎。

員工服務是滿意度最高的因素，但四個分項內容的滿意度連續兩年下跌，值得關注員工的服務表現。

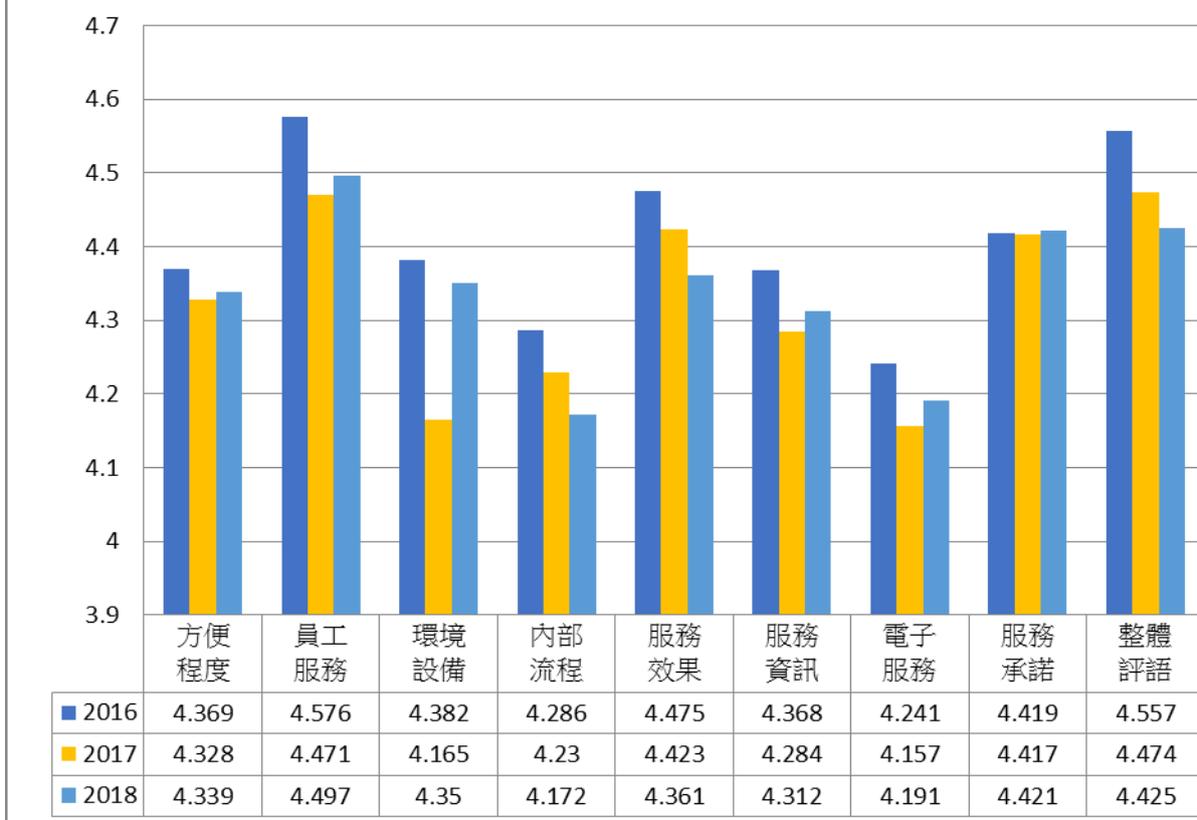
整體滿意度微跌 0.34%，由 4.411 跌至 4.396，但仍屬於高水平，反映市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2017 年		2018 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	4.351	4.328	4.375	4.339
	服務地點	4.315		4.297	
	聯絡方法	4.315		4.345	
員工服務	服務態度	4.515	4.471	4.515	4.497
	專業程度	4.505		4.510	
	服務效率	4.410		4.495	
	服務主動性	4.449		4.470	
環境設備	舒適程度	4.182	4.165	4.384	4.350
	設施配置	4.146		4.316	
內容流程	等候時間	4.193	4.230	4.033	4.172
	簡捷程度	4.247		4.186	
	公平性	4.253		4.296	
服務效果	符合使用目的	4.423	4.423	4.361	4.361
服務資訊	資訊公開	4.266	4.284	4.303	4.312
	資訊正確	4.302		4.320	
電子服務	範圍足夠性	4.107	4.157	4.173	4.191
	滿意程度	4.235		4.208	
服務承諾	範圍足夠性	4.301	4.417	4.286	4.421
	指標滿意度	4.499		4.501	
	指標清晰度	4.479		4.476	
整體服務滿意度		4.474	4.474	4.425	4.425

調查因素	2017	2018	與 2017 比較
方便程度	4.328	4.339	0.25%
員工服務	4.471	4.497	0.58%
環境設備	4.165	4.350	4.44%
內部流程	4.230	4.172	-1.37%
服務效果	4.423	4.361	-1.40%
服務資訊	4.284	4.312	0.65%
電子服務	4.157	4.191	0.82%
服務承諾	4.417	4.421	0.09%
整體評語	4.474	4.425	-1.10%

## 每個調查因素的滿意度



監督、審批及執法性公共服務方面，方便程度、員工服務、環境設備、服務資訊、電子服務及服務承諾的滿意度均高於 2017 年的滿意度，升幅介於 0.09% 至 4.44%，而內部流程、服務效果及整體評語則有 1.10% 至 1.40% 的跌幅。與 2016 年相比，除服務承諾外，其餘八個因素在 2018 年的滿意度均底於 2016 年。

環境設備錄得最大升幅，達 4.44%，而服務效果則錄得較大跌幅，為 1.40%

員工服務是滿意度最高的因素，其次為整體滿意度，反映市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到滿意。