



## 澳門司法警察局服務承諾之市民滿意度調查 (2010)

警民關係研究組

於二零一零年度的「服務承諾之市民滿意度問卷調查」，本局警民關係研究組通過電話，訪問了市民對本局履行「服務承諾」的意見，包括：服務地點、時間、聯絡方式的便民程度，以及員工的服務態度和效率。

### 一、刑事調查廳 (向行政輔助中心申請《報案證明書》)

#### (1) 研究樣本

根據本局的服務承諾，凡申請《報案證明書》，均可於十個工作天內領取。所有申請《報案證明書》的市民，都必須在辦公時間內到龍嵩街的司法警察局，提出申請以及領取證明書。研究人員嘗試透過電話，訪問八位曾於二零零九年十月至二零一零年九月期間，申請《報案證明書》的市民。八名符合研究條件的人士中，研究人員成功聯絡和訪問六名市民，成功率為百分之七十五。所有被訪者都是澳門居民，而超過八成的受訪者擁有高中或以上的教育程度(表 1)。



表 1: 申請《報案證明書》服務承諾之市民滿意度調查(2010)的研究樣本

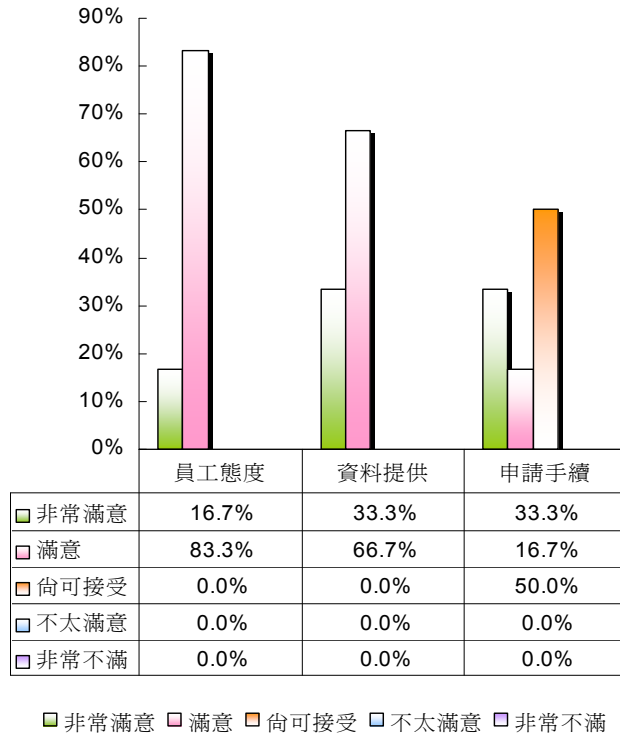
	男性		女性	
	人數	%	人數	%
<b>研究樣本</b>				
接受訪問	3	37.5	3	37.5
拒絕接受訪問	0	0	0	0
無法取得聯絡	1	12.5	1	12.5
<b>受訪者</b>				
澳門居民	3	50	3	50
<b>教育程度</b>				
小學	1	16.7	0	0
高中	0	0	1	16.7
大專或以上	2	33.3	2	33.3

## (2) 研究結果

約三分之二的市民認為，申請《報案證明書》服務之地點和時間“方便”，而所有的市民都感到現時的聯絡方式“方便”。從圖 1 可見所有的市民對員工之服務態度及其所提供的資料表示“滿意”或“非常滿意”。申請手續方面，有一半市民感到“滿意”或“非常滿意”，另外一半則表示“尚可接受”。最後，有關申請《報案證明書》的法律規定收費，超過八成市民認為收費“合理”(83.3%)，只有一名市民認為政府不應該徵收任何申請費用。



圖 1: 市民對申請《報案證明書》服務便利程度之評價



## 二、接待及投訴中心

### (1) 研究樣本

是次調查的訪問對象，是於二零零九年十月至二零一零年九月，曾經使用本局接待及投訴中心之服務、且有留下聯絡電話的市民。四名符合上述研究標準的人士中，研究人員成功聯絡和訪問了三名市民，成功率為百分之七十五。三位被訪者均是澳門居民，包括一名女士和兩名男士。當中，有一位受訪者是高中程度，而另外兩位則擁有大專或以上的教育程度。



表 2: 接待及投訴中心服務承諾之市民滿意度調查(2010)的研究樣本

	男性		女性	
	人數	%	人數	%
<b>研究樣本</b>				
接受訪問	2	50	1	25
拒絕接受訪問	0	0	0	0
無法取得聯絡	1	25	0	0
<b>受訪者</b>				
澳門居民	3	100	0	0
<b>教育程度</b>				
高中	0	0	1	33.3
大專或以上	2	66.7	0	0

## (2) 研究結果

三位受訪者都認為接待及投訴中心的服務時間、地點和聯絡方式“方便”。對接待及投訴中心員工的服務態度，女性受訪者表示“非常滿意”，而兩名男性受訪者則表示“尚可接受”。工作效率方面，超過一半的市民滿意接待及投訴中心的工作效率，一位市民更表示“非常滿意”。



表 3: 接待及投訴中心服務承諾之市民滿意度調查(2010)的研究結果

	方便		不方便			
	人數	%	人數	%		
服務時間	3	100	0	0		
服務地點	3	100	0	0		
聯絡方式	3	100	0	0		
	非常滿意		滿意		尚可接受	
	人數	%	人數	%	人數	%
員工態度	1	33.3	0	0	2	66.7
員工效率	1	33.3	1	33.3	1	33.3

### 三、警民關係研究組

#### (1) 研究樣本

研究對像是於二零零九年十月至二零一零年九月，曾經致電和留下聯絡電話的市民。研究人員以電話聯絡方式成功訪問了六位符合上述研究標準之人士，成功率為百分之一百。所有被訪者均為澳門居民，兩位是女性，分別擁有初中和高中教育程度。其餘四名均為男性，一位是高中程度，另外三位則是大專或以上教育度。



表 4: 警民關係研究組服務承諾之市民滿意度調查(2010)的研究樣本

	男性		女性	
	人數	%	人數	%
<b>研究樣本</b>				
接受訪問	4	66.7	2	33.3
拒絕接受訪問	0	0	0	0
無法取得聯絡	0	0	0	0
<b>受訪者</b>				
澳門居民	4	66.7	2	33.3
<b>教育程度</b>				
小學	0	0	0	0
初中	0	0	1	16.7
高中	1	16.7	1	16.7
大專或以上	3	50	0	0

## (2) 研究結果

結果顯示超過八成的受訪者認為警民關係研究組的服務時間、地點、和聯絡方式方便(圖 2)。市民普遍對警民研究關係組的員工態度及工作效率感到滿意，當中，五名市民更對員工的服務態度給與“非常滿意”的高度評價。



圖 2: 市民對警民關係研究組服務便利程度之評價

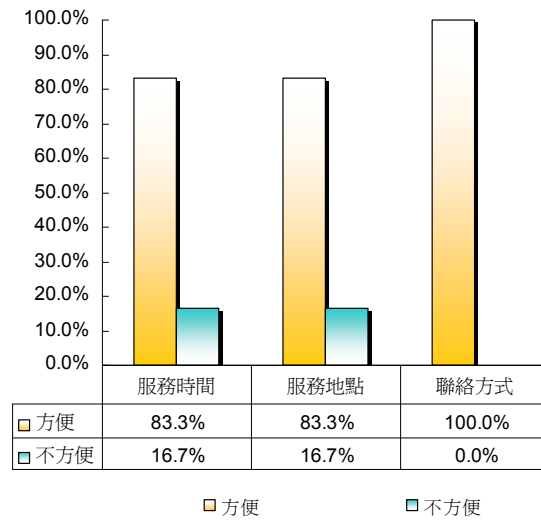
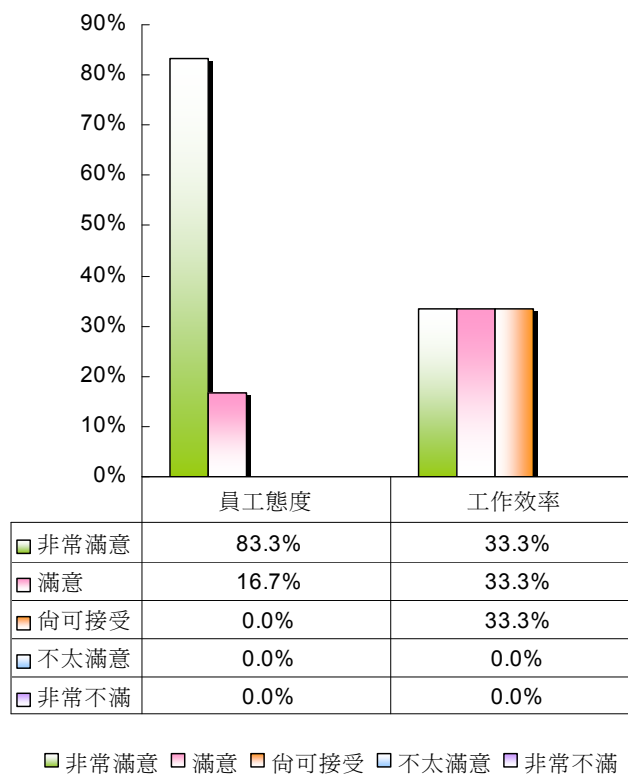


圖 3: 市民對警民關係組員工服務態度和工作效率之評價





#### 四、查詢案件進度

二零零九年十月至二零一零年九月期間，未有市民查詢案件的進度。

#### 五、關注少年組

##### 研究樣本和結果

爲了解學校對關注少年組「法律及警務知識講座」之評價，研究人員訪問了一所於二零零九年十月至二零一零年九月期間，曾經申請該項服務的學校。受訪學校認爲關注少年組的服務時間和聯絡方“方便”，對組員的服務態度感到“非常滿意”，也“滿意”講座的内容以及所提供的資料。