



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2015 年滿意度調查總結報告

1 · 調查簡介

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，以達致持續改善；
基此，本局於 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期間，就本局對內及對外共 2 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。

本局服務承諾項目市民滿意度調查採用定量調查的方式，利用問卷收集市民對服務承諾項目的意見。《報案處理》方面，本局以實地面談為主、電話訪問為輔的調查手段，每逢有在申請表上明確表明願意參與滿意度調查的市民前來本局領取報案證明書，本局人員都會邀其即時進行滿意度調查，假如市民因為沒有時間而無法即時接受訪問，人員將於稍後透過電話進行訪問。《申請舉辦公民教育活動》方面，本局人員在學校或機構提出申請後，會致電學校或機構的代表，詢問其對申請舉辦公民教育活動手續的滿意程度。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

2 · 調查結果

2.1 一般公共服務

一般公共服務				
回收有效問卷			135	
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	3.96	3.89	0.77
	服務地點		3.93	0.81
	聯絡方法		4.07	0.78
員工服務	服務態度	4.04	4.02	0.79
	專業程度		4.06	0.72
	服務效率		4.05	0.68
	服務主動性		4.03	0.77
環境設備	舒適程度	3.94	3.97	0.73
	設施配置		3.91	0.76
內部流程	等候時間	3.73	3.66	0.81
	簡捷程度		3.73	0.76
	公平性		3.80	0.77
服務效果	符合使用目的	3.91	3.91	0.69
服務資訊	資訊公開	3.87	3.82	0.79
	資訊正確		3.92	0.74
電子服務	範圍足夠性	本局沒有提供電子服務		
服務承諾	範圍足夠性	3.85	3.78	0.78
	指標滿意度		3.87	0.72
	指標清晰度		3.91	0.67
整體服務滿意度		4.00	4.00	0.76

2.2 監督、審批及執法性公共服務

公民教育活動是一系列以小學三年級至高中六年級學生為對象的活動，目的是要加深澳門學生對各種犯罪行為及相關刑事責任之了解，提高他們的防罪意識。有意《申請舉辦公民教育活動》的學校或團體可透過傳真或電郵遞交填妥的申請表，而本局承諾在收到申請後 2 個工作天內初步回覆。假如學校代表對公民教育活動的內容及申請手續有任何疑問，可致電本局社區警務及公共關係處查詢。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

在 2015 年，47 名學校或機構的代表向本局申請舉辦 54 個公民教育活動，而本局成功聯絡並與名 32 名(68.1%)學校代表進行了服務承諾滿意度調查。有 15 名(31.9%)學校代表因為在上課或進行會議而無法與他們取得聯絡，故無法進行滿意度調查。

監督、審批及執法性公共服務	
回收有效問卷	32

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	4.59	4.63	0.49
	服務地點		毋需前來本局辦理申請，故不予評價	
	聯絡方法		4.56	0.56
員工服務	服務態度	4.66	4.84	0.37
	專業程度		4.66	0.48
	服務效率		4.63	0.55
	服務主動性		4.53	0.76
環境設備	舒適程度	毋需前來本局辦理申請，故不予評價		
	設施配置			
內部流程	等候時間	4.62	毋需前來本局辦理申請，故不予評價	
	簡捷程度		4.63	0.49
	公平性		4.62	0.56
服務效果	符合使用目的	4.59	4.59	0.56
服務資訊	資訊公開	4.58	4.50	0.57
	資訊正確		4.66	0.55
電子服務	範圍足夠性	本局沒有提供電子服務		
服務承諾	範圍足夠性	4.68	4.74	0.44
	指標滿意度		4.72	0.52
	指標清晰度		4.58	0.62
整體服務滿意度		4.59	4.59	0.50



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

3·對於“普遍意見”的分析及處理

2015年滿意度調查的意見主要有兩項：

- 一、針對報案處理的主要意見是“承諾的時間(十個工作天內)太長”，希望可以縮減承諾時間；
- 二、針對公民教育活動方面，有學校或機構的代表認為學生從講座“好有意義”，使學生“獲益良多”，且“主題清晰，有針對性”，對“青少年的問題、相關法律及罰則進行詳細的講解，起到阻嚇作用”，可以“帶出正確的觀念”。就如何進一步提升公民教育活動，部分代表認為可以提高講座的互動性，例如在講座中加入遊戲、問答環節、角色扮演，又或者展示一些真實的道具(例如吸食毒品的工具或舉辦一些專題展覽)。

為持續提升本局的服務質素，本局成立一個跨部門的服務承諾協調小組，每月定期舉行會議，歸納整理和研究市民的意見，探討採納市民意見之可行性，並向領導層提出改善建議。

4·改善措施及建議

針對服務承諾的申請時間(十個工作天)太長的問題，本局對2010年至2015年報案證明書執行所需工作天數進行統計分析，部分案件案情複雜或涉及翻譯，製作需時，如果把承諾限期下調至7個工作天，達標率只達到65.2%，不足三分之二，達標率太低不但會令到市民失去信心，對服務感到不滿，亦會影響相關工作人員的士氣，因此決定維持服務承諾期限為10個工作天，但是會持續檢討服務的流程，加強相關人員的培訓，提升製作報案證明書的效率，使市民能夠在最短時間獲取報案證明書，而本局完成報案證明書後，亦會主動致電市民，通知其前來領取。

就提升公民教育活動的互動性，現時，大部分講座的時間上限為40至50分鐘，扣除聽眾進入禮堂和老師發言的時間，實際演講時間平均約30至35分鐘。講者要在短時間內向聽眾提供大量專業的資訊，而聽眾忙於消化海量的資訊，自然無暇互動。為解決時間不足的問題，將研究把講座的内容精簡、重組，增加與學生互動的時間，也會製作更多防罪宣傳短片，讓學生進一步了解犯罪行為及相關刑罰。同時，開闢其他防罪宣傳渠道(如關注少年組舉辦的減罪小先鋒問答有獎遊戲等)，使學生能夠透過多元互動方式，接收防罪資訊。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

5 · 滿意度趨勢分析 (與去年比較)

5.1 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	4.16	4.12	3.89	3.96
	服務地點	3.96		3.93	
	聯絡方法	4.23		4.07	
員工服務	服務態度	4.36	4.21	4.02	4.04
	專業程度	4.24		4.06	
	服務效率	4.18		4.05	
	服務主動性	4.06		4.03	
環境設備	舒適程度	3.92	3.97	3.97	3.94
	設施配置	4.02		3.91	
內部流程	等候時間	4.46	4.38	3.66	3.73
	簡捷程度	4.22		3.73	
	公平性	4.45		3.80	
服務效果	符合使用目的	4.33	4.33	3.91	3.91
服務資訊	資訊公開	4.12	4.20	3.82	3.87
	資訊正確	4.27		3.92	
電子服務	範圍足夠性	本局沒有提供電子服務			
服務承諾	範圍足夠性	4.34	4.19	3.78	3.85
	指標滿意度	3.94		3.87	
	指標清晰度	4.30		3.91	
整體服務滿意度		4.24	4.24	4.00	4.00



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	2014年	2015年	與2014年比較
方便程度	4.12	3.96	-0.15
員工服務	4.21	4.04	-0.17
環境設備	3.97	3.94	-0.03
內部流程	4.38	3.73	-0.65
服務效果	4.33	3.91	-0.42
服務資訊	4.20	3.87	-0.33
電子服務	本局沒有提供電子服務		
服務承諾	4.19	3.85	-0.34
整體服務	4.24	4.00	-0.24

由於 2015 年本局採用了新的抽樣方法，不再單單以申請報案證明書及查詢與自身有關的案件調查階段的市民為對象而是以所有可能使用報案處理服務的市民為對象，調查結果較 2014 年更全面和具代表性，但是調整抽樣方式導致本局無法確定調查因素評分之變化是因為服務質素出現轉變還是調查方式上的轉變而造成的。即便如此，本局仍致力落實在報告第五部分所提出的改善措施，使本局的服務更能滿足市民的需求。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

5.2 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	4.64	4.66	4.63	4.59
	服務地點	毋需前來本局辦		毋需前來本局辦	
	聯絡方法	4.68		4.56	
員工服務	服務態度	4.80	4.68	4.84	4.66
	專業程度	4.68		4.66	
	服務效率	4.68		4.63	
	服務主動性	4.56		4.53	
環境設備	舒適程度	毋需前來本局辦理申請，故不予評價			
	設施配置				
內部流程	等候時間	毋需前來本局辦	4.54	毋需前來本局辦	4.62
	簡捷程度	4.58		4.63	
	公平性	4.50		4.62	
服務效果	符合使用目的	4.64	4.64	4.59	4.59
服務資訊	資訊公開	4.52	4.59	4.50	4.58
	資訊正確	4.67		4.66	
電子服務	範圍足夠性	本局沒有提供電子服務			
服務承諾	範圍足夠性	4.64	4.63	4.74	4.68
	指標滿意度	4.80		4.72	
	指標清晰度	4.45		4.58	
整體服務滿意度		4.56	4.52	4.59	4.59

調查因素	2014年	2015年	與2014年比較
方便程度	4.66	4.59	-0.07
員工服務	4.68	4.66	-0.02
環境設備	毋需前來本局辦理申請，故不予評價		
內部流程	4.54	4.62	0.08
服務效果	4.64	4.59	-0.04
服務資訊	4.59	4.58	-0.02
電子服務	本局沒有提供電子服務		
服務承諾	4.63	4.68	0.05
整體服務	4.56	4.59	0.03

對比 2014 及 2015 年的結果，全部評分變化之幅度都少於 0.1，反映學校及機構代表對申請公民教育活動的服務承諾項目之滿意度沒有顯著變化。為提高申請活動的方便程度，本局正研究把公民教育活動的資訊及申請方法上載至本局網頁。