



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2016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2016年1月1日至2016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。

2. 調查內容概要

標的：調查涵蓋本局服務承諾項目服務(包括《報案處理》及《申請舉辦公民教育活動》)，並於提供以上服務的地點(司法警察局總部和路氹分局)進行。

對象：《報案處理》屬一般公共服務，所有曾向本局報案且申請“檢舉記錄之證明”或“查詢與自身有關的案件調查階段”的市民都是滿意度調查的對象。《申請舉辦公民教育活動》屬監督、審批及執法性公共服務而調查對象是所有向本局申請舉辦公民教育活動的教育或社會機構。由於使用以上三種服務的人數或機構數量有限，故將不會抽樣，而是訪問全部願意參與滿意度調查的人。

方法：本局採用實地面談為主、電話訪問為輔的調查手段，詢問市民對服務的滿意程度。

- **《報案處理》：**由於絕大部分申請“檢舉記錄之證明”的市民都是在本局總部行政輔助中心領取“檢舉記錄之證明”，故本局會在市民前來領取“檢舉記錄之證明”或查詢與自身有關的案件調查階段之際，收集市民對服務的意見。負責進行服務承諾項目滿意度調查的工作人員(以下簡稱：調查人員)會邀請願意參與滿意度調查的市民到司法警察局總部接待及投訴中心的候客室，並以問卷的形式訪問市民。假如市民因為沒有時間而不願意進行實地訪談，本局會詢問他們是否願意接受電話訪問。
- **《申請舉辦公民教育活動》：**在2016年1月至12月，本局在學校或機構提出申請後致電提出申請的代表進行滿意度調查，假如無法取得聯絡，



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

會在稍後時間再次聯絡該名代表。

問卷：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。問卷的設計是參照在 2014 年公佈的《服務承諾認可制度》指引，除了一條開放式的問題，詢問市民對服務是否有其他意見或建議，其餘全部問題都是封閉式的選擇題。所有選擇題都是以 1 至 5 分為評分標準，1 分代表市民對服務感到“極為不滿”，5 分則代表市民“極為滿意”。

- **調查因素：**《報案處理》及《申請舉辦公民教育活動》的滿意度調查都有 9 項調查因素，包括方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾及整體服務滿意度。
- **問卷設置：**《報案處理》的滿意度調查問卷共有 27 條選擇題和 1 條開放式問題。除了服務類別、申請服務的時間和地點及性別、年齡等 7 條選擇性問題，其餘 20 條選擇性問題都是參照《服務承諾認可制度》“收集服務對象意見機制的”指引制訂。《申請舉辦公民教育活動》的滿意度調查問卷共有 24 條選擇題和 1 條開放式問題，除了參照指引的 20 條問題，本局加入了 4 條有關服務時間、地點、申請方式及機構類型的問題。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 整體回收問卷數量分佈

3.1.1 一般公共服務：報案處理

在 2016 年 1 至 12 月期間，共有 126 名市民申請“檢舉記錄之證明”，另外 7 名市民查詢與自身有關的案件調查階段。

在 2016 年進行的滿意度調查，本局聯絡全部 133 名曾使用上述兩種服務的人士，詢問他們是否願意參與滿意度調查，當中有 46 名(34.6%)人士表示不願意參與滿意度調查，有 31 名(23.3%)人士沒有留下有效的澳門電話號碼，故本局無法與他們取得聯絡，另有 34 名(25.6%)市民沒有接聽電話，故無法聯絡他們進行滿意度調查。最後成功訪問了 22 名(16.5%)市民，並成功收回 22 份(100%)問卷。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

一般公共服務	
回收有效問卷	22

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	4.20	4.10	0.85
	服務地點		4.19	0.96
	聯絡方法		4.31	0.68
員工服務	服務態度	4.30	4.41	0.82
	專業程度		4.34	0.86
	服務效率		4.19	1.07
	服務主動性		4.26	1.03
環境設備	舒適程度	4.18	4.19	1.16
	設施配置		4.16	1.19
內部流程	等候時間	4.02	4.06	1.10
	簡捷程度		3.94	1.37
	公平性		4.07	1.36
服務效果	符合使用目的	4.25	4.25	1.06
服務資訊	資訊公開	4.10	4.13	1.03
	資訊正確		4.06	1.28
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	4.09	4.06	1.41
	指標滿意度		3.97	1.39
	指標清晰度		4.23	1.19
整體服務滿意度		4.25	4.25	1.10

3.1.2 監督、審批及執法性公共服務：申請舉辦公民教育活動

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。

在 2016 年，52 名學校或機構的代表向本局申請舉辦公民教育活動，而本局成功聯絡 31 名(59.6%)學校代表進行服務承諾滿意度調查。有 21 名(40.4%)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。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

監督、審批及執法性公共服務	
回收有效問卷	31

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	4.75	4.59	0.50
	服務地點		毋需前來本局辦理申請，故不予評價	
	聯絡方法		4.91	0.30
員工服務	服務態度	4.66	4.84	0.37
	專業程度		4.69	0.47
	服務效率		4.63	0.49
	服務主動性		4.50	0.57
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	4.73	4.72	0.46
	簡捷程度		4.72	0.46
	公平性		4.75	0.44
服務效果	符合使用目的	4.72	4.72	0.52
服務資訊	資訊公開	4.63	4.59	0.56
	資訊正確		4.66	0.48
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	4.75	0.44
	指標滿意度		4.69	0.47
	指標清晰度		4.59	0.50
整體服務滿意度		4.63	4.63	0.54

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

2016年滿意度調查的意見包括：

一、針對《報案處理》，有受訪者認為“承諾的時間(十個工作天內)太長，一星期較合理”，也有市民表示要等到辦公時間才可以申請，感到不便。此外，有市民反映輪候申請“檢舉記錄之證明”的位置沒有座位，覺得配置的設備不足。

二、針對公民教育活動，有學校或機構的代表認為：

- “講座的資訊性高，對學生帶來積極影響”；
- “整個主題講座簡潔有力，學生容易明白”；
- “內容很好，建議多舉辦，讓學生認識更多”；
- “做得好好，繼續做”；
- “所有司警舉辦的主題講座對於現時青年人認識社會上的犯罪類型有更



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

多的、更深的知識。今天的講座綜合各方面的犯罪個案，以法律的層面，以模擬生活實例的形式展開，讓學生知情知法，可避免在生活中不知不覺觸犯法律”；

- “新聞內容切合主題，也與青年相關，講者可以讓同學知道涉及傷人、殺人的青年的懲罰，這可造成阻嚇作用”。

就提升公民教育活動的質量，學校代表提出以下的建議：

- “可以安排更多的問答環節，讓學生有機會發表意見”；
- “當問題涉及數字時，可以在屏幕上投影數字，加深同學的印象”；
- “希望有角色扮演，讓學生參與其中”；
- “可再多加一點問答的題目”。

5 · 改善措施及建議

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。

針對服務承諾申請時間(十個工作天)太長的問題，本局對 2010 年至 2015 年“檢舉記錄之證明”執行所需工作天數進行統計分析，發現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“檢舉記錄之證明”的效率，使市民能夠在最短時間獲取“檢舉記錄之證明”，而本局完成“檢舉記錄之證明”後，亦會主動致電市民，通知其前來領取。

就仍有市民表示需要等到辦公時間才可以申請“檢舉記錄之證明”的問題，本局數年前已開始提供 24 小時申請“檢舉記錄之證明”的服務，亦已在申請“檢舉記錄之證明”的手續說明單張上註明辦公時間及非辦公時間的地點，可惜部分市民仍然不清楚申請時間和地點。有見及此，本局未來將研究更多方法，讓市民清晰非辦公時間申請“檢舉記錄之證明”的地點。

就提升公民教育活動的互動性，本局已在部分講座中加入問答環節，提高公民教育講座的互動性，可惜受時間所限（一般講座時間只有 30 至 40 分鐘），要增添如角色扮演等環節，比較困難。未來本局將繼續研究更多新穎、有趣的演說方式，以提升專題講座的趣味性和學生的投入程度。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

6. 滿意度趨勢分析 (與去年比較)

6.1 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	3.89	3.96	4.10	4.20
	服務地點	3.93		4.19	
	聯絡方法	4.07		4.31	
員工服務	服務態度	4.02	4.04	4.41	4.30
	專業程度	4.06		4.34	
	服務效率	4.05		4.19	
	服務主動性	4.03		4.26	
環境設備	舒適程度	3.97	3.94	4.19	4.18
	設施配置	3.91		4.16	
內部流程	等候時間	3.66	3.73	4.06	4.02
	簡捷程度	3.73		3.94	
	公平性	3.80		4.07	
服務效果	符合使用目的	3.91	3.91	4.25	4.25
服務資訊	資訊公開	3.82	3.87	4.13	4.10
	資訊正確	3.92		4.06	
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	3.78	3.85	4.06	4.09
	指標滿意度	3.87		3.97	
	指標清晰度	3.91		4.23	
整體服務滿意度		4.00	4.00	4.25	4.25

由於 2015 年採用了新的抽樣方法，把調查對象延伸至未曾使用“檢舉記錄之證明”及查詢與自身有關的案件調查階段的市民，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變化還是調查方式上的轉變。不過，從調查數據可見在 2016 年，大部分曾使用“檢舉記錄之證明”及查詢與自身有關的案件調查階段的市民對全部調查因素都感到滿意（全部評分均超過 4 分）。未來，本局仍會不斷檢討及提升服務承諾項目的質量，以達致“以民為本、執法為民”的目標。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

6.2 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	4.63	4.59	4.59	4.75
	服務地點	毋需前來本局辦		毋需前來本局辦	
	聯絡方法	4.56		4.91	
員工服務	服務態度	4.84	4.66	4.84	4.66
	專業程度	4.66		4.69	
	服務效率	4.63		4.63	
	服務主動性	4.53		4.50	
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	4.62	4.72	4.73
	簡捷程度	4.63		4.72	
	公平性	4.62		4.75	
服務效果	符合使用目的	4.59	4.59	4.72	4.72
服務資訊	資訊公開	4.50	4.58	4.59	4.63
	資訊正確	4.66		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	4.74	4.68	4.75	4.68
	指標滿意度	4.72		4.69	
	指標清晰度	4.58		4.59	
整體服務滿意度		4.59	4.59	4.63	4.63

調查因素	2015年	2016年	與2015年比較
方便程度	4.59	4.75	0.16
員工服務	4.66	4.66	0.00
環境設備	毋需前來本局辦理申請，故不予評價		
內部流程	4.62	4.73	0.11
服務效果	4.59	4.72	0.13
服務資訊	4.58	4.63	0.04
電子服務	本局沒有提供電子服務		
服務承諾	4.68	4.68	0.00
整體服務	4.59	4.63	0.04

2015 及 2016 年，所有項目的評分都超過 4 分，整體滿意度評分也上升了 0.04，反映學校及機構代表對《申請舉辦公民教育活動》的服務承諾項目都達到滿意或以上的程度。