



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2017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；
此，本局於2017年1月1日至2017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2017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，會在稍後時間再次聯絡該名代表。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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 2017 年 1 至 12 月期間，共有 167 名市民申請“檢舉記錄之證明”，另外 2 名市民查詢與自身有關的案件調查階段。

在 2017 年進行的滿意度調查，本局聯絡全部 169 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 105 名(62.1%)人士表示不願意參與滿意度調查，有 16 名(9.5%)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 27 名(16%)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 21 名(12.4%)市民，並成功收回 21 份(100%)問卷。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

一般公共服務	
回收有效問卷	21

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	4.16	4.05	1.05
	服務地點		4.24	0.70
	聯絡方法		4.19	1.03
員工服務	服務態度	4.31	4.43	0.81
	專業程度		4.38	0.74
	服務效率		4.33	0.86
	服務主動性		4.10	1.04
環境設備	舒適程度	4.10	4.14	0.91
	設施配置		4.05	0.92
內部流程	等候時間	4.24	4.14	0.91
	簡捷程度		4.24	0.83
	公平性		4.33	0.91
服務效果	符合使用目的	4.38	4.38	0.74
服務資訊	資訊公開	4.33	4.24	0.89
	資訊正確		4.43	0.68
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	4.42	4.43	0.75
	指標滿意度		4.33	0.73
	指標清晰度		4.50	0.61
整體服務滿意度		4.43	4.43	0.60

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 2017 年，48 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 33 名(68.8%)學校代表進行服務承諾滿意度調查。有 15 名(31.3%)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	33

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	4.58	4.53	0.67
	服務地點		毋需前來本局辦理申請，故不予評價	
	聯絡方法		4.63	0.55
員工服務	服務態度	4.58	4.69	0.47
	專業程度		4.50	0.72
	服務效率		4.63	0.49
	服務主動性		4.50	0.62
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	4.61	4.41	0.50
	簡捷程度		4.66	0.48
	公平性		4.77	0.50
服務效果	符合使用目的	4.53	4.53	0.76
服務資訊	資訊公開	4.60	4.65	0.55
	資訊正確		4.56	0.56
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	4.72	0.46
	指標滿意度		4.69	0.47
	指標清晰度		4.63	0.55
整體服務滿意度		4.53	4.53	0.57

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

2017 年滿意度調查的意見主要有兩項：

一、針對《報案處理》，有市民認為：

- “申請檢舉記錄之證明所需的時間太長，希望能夠縮短時間”；
- “手續繁複、好麻煩，應該主動協助市民”；
- “辦理申請的地點較為狹窄，且輪候時沒有位置供市民座，有點不便。亦希望能夠加快領取檢舉記錄之證明的時間，覺得 10 個工作天太長。”

二、針對公民教育活動方面，有學校或機構的代表認為：

- “主題貼合學生，貼合學校教育，非常好！”；
- “整個主題講座簡潔有力，學生容易明白”；
- “有具體案例說明很好！介紹非常詳盡，如能有更多的互動問答或活動遊戲環節則更佳。”；



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- “解釋詳盡，也加入了實際經驗，如可增加提問則更好！”；
- “主題說明詳盡，也貼近學生生活，主講者亦介紹得很好，與同學互動性高”；
- “介紹詳細，內容亦貼近生活，令同學容易明白。相信同學們很有收穫”；
- “關於毒品的內容介紹得很詳細”；
- “詩詞活動講師懂得如何更好地調動學生的學習興趣，能更好地運用講材吸引學生，活動時氣氛不錯，紀律也好！”；
- “受訪者對本局舉辦的公民教育活動感到滿意，覺得本局人員直接走進課室與學生分享防罪資訊的方式很好，希望本局多舉辦類似的講座或工作坊”；

就提升公民教育活動的質量，學校代表提出以下的建議：

- “若能加入多些短片和真實個案，將更為吸引”；
- “形式可多元化，若只由講者講解會較沉悶，可增設獎品環節”；
- “若時間許可，可加插一些互動遊戲”；
- “可邀請已戒毒的認識親身表述”；
- “除了以“坐定定”方式進行講座，建議可以“角色扮演”或以“活動”形式進行講座”；
- “如果能製作相關主題的小冊子，在講座後派發，學生更能認識有關的內容”；

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。

針對服務承諾的申請時間(十個工作日)太長的問題，由於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 個工作日，達標率只達到 65.2%，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 個工作日，但是本局會透過其他措施，如升級發出檢舉憑據的系統，以提升報案處理的效率。

就有市民表示在輪候申請“檢舉記錄之證明”的地方沒有座位，由於輪候區屬走火通道，為符合消防安全的規定，無法設置座位，但若市民有需要，可向本局人員提出，本局將會安排座位給輪候服務的市民。

就提升公民教育活動的互動性，受時間所限（一般講座時間只有 30 至 40 分鐘），要加長問答環節或進行互動遊戲，比較困難。為吸引學生對講座的興趣，本局將持續研究和開發新型傳遞防罪資訊的方式，以增添講座的趣味性。



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	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	4.10	4.20	4.05	4.16
	服務地點	4.19		4.24	
	聯絡方法	4.31		4.19	
員工服務	服務態度	4.41	4.30	4.43	4.31
	專業程度	4.34		4.38	
	服務效率	4.19		4.33	
	服務主動性	4.26		4.10	
環境設備	舒適程度	4.19	4.18	4.14	4.10
	設施配置	4.16		4.05	
內部流程	等候時間	4.06	4.02	4.14	4.24
	簡捷程度	3.94		4.24	
	公平性	4.07		4.33	
服務效果	符合使用目的	4.25	4.25	4.38	4.38
服務資訊	資訊公開	4.13	4.10	4.24	4.33
	資訊正確	4.06		4.43	
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	4.06	4.09	4.43	4.42
	指標滿意度	3.97		4.33	
	指標清晰度	4.23		4.50	
整體服務滿意度		4.25	4.25	4.43	4.43

調查因素	2016年	2017年	與2016年比較
方便程度	4.20	4.16	-0.04
員工服務	4.30	4.31	0.01
環境設備	4.18	4.10	-0.08
內部流程	4.02	4.24	0.22
服務效果	4.25	4.38	0.13
服務資訊	4.10	4.33	0.23
電子服務	本局沒有提供電子服務		
服務承諾	4.09	4.42	0.33
整體服務	4.25	4.43	0.18

從調查數據可見在 2017 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），且於 2017 年，市民對整體服務的滿意度之平均值更增加了 0.18。未來，本局仍會不斷檢討及提升



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

服務承諾項目的質量，以達致“以民為本、執法為民”的目標。

6.2 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	4.59	4.74	4.53	4.58
	服務地點	毋需前來本局辦		毋需前來本局辦	
	聯絡方法	4.90		4.63	
員工服務	服務態度	4.83	4.66	4.69	4.58
	專業程度	4.69		4.50	
	服務效率	4.62		4.63	
	服務主動性	4.48		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	4.72	4.74	4.41	4.61
	簡捷程度	4.72		4.66	
	公平性	4.76		4.77	
服務效果	符合使用目的	4.72	4.72	4.53	4.53
服務資訊	資訊公開	4.59	4.60	4.65	4.60
	資訊正確	4.62		4.56	
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	4.76	4.68	4.72	4.68
	指標滿意度	4.69		4.69	
	指標清晰度	4.59		4.63	
整體服務滿意度		4.27	4.27	4.53	4.53

調查因素	2016年	2017年	與2016年比較
方便程度	4.74	4.58	-0.16
員工服務	4.66	4.58	-0.08
環境設備	毋需前來本局辦理申請，故不予評價		
內部流程	4.74	4.61	-0.13
服務效果	4.72	4.53	-0.19
服務資訊	4.60	4.60	0.00
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	4.27	4.53	0.26

2016 及 2017 年，所有項目的評分都超過 4 分，且 2017 年的整體服務滿意度之平均值也增加了 0.26，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連續兩年都達到滿意或以上的程度。