



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2018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，持續改善服務質素；
藉此，本局於2018年1月1日至2018年12月31日期間，就本局兩項對外公共服務進行滿意度調查，透過收集市民對本局服務的評價，用以檢討服務質素，達致持續改善的目的。

2. 調查內容概要

調查標的

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。

訪問對象

《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”的人士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，調查對象是所有曾向本局申請舉辦公民教育活動的教育或社團機構代表。

調查方法

本局採用實地面談為主、電話訪問為輔的調查手段，詢問市民對以下兩項服務的滿意程度。

- **《報案處理》**：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，進行問卷調查。假如市民願意參與滿意度調查但沒有時間進行實地訪談，本局稍後會致電市民進行調查。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- 《申請舉辦公民教育活動》：由於教育或社團機構代表是透過電郵、傳真或致函本局申請舉辦公民教育活動，故相關的滿意度調查都是以電話訪問的形式進行。

問卷設計

問卷是參照 2014 年公佈的《服務承諾認可制度》指引設計，採用定量調查方式收集市民對服務承諾項目的意見。

- **評分標準**：受訪者可以“1 至 5 分”的評分標準，表達其對服務指標的滿意程度：“1 分”是“極為不滿”、“2 分”是“不太滿意”、“3 分”是“可以接受”、“4 分”是“滿意”而“5 分”則是“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 2 條開放式問題，包括參照指引的 20 條選擇題，申請方式、機構類型、申請人性別及年齡等 4 條選擇題，以及職業和其他意見或建議等 2 條開放性問題。

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

2018 年 1 至 12 月期間，共有 98 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 2018 年進行的滿意度調查，本局聯絡全部 100 名曾使用上述兩項服務的人士，詢問他們是否願意參與滿意度調查，當中有 52 名(52%)人士表示不願意參與滿意度調查，有 15 名(15%)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 12 名(12%)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(21%)

報案處理

使用服務總人數：100 人
拒絕參與人數：52 人 (52%)
無法聯絡人數：27 人 (27%)
成功聯絡人數：21 人 (21%)



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

市民，並成功收回全部 21 份問卷。

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	4.14	4.29	1.15
	服務地點		4.00	1.00
	聯絡方法		4.14	0.96
員工服務	服務態度	4.48	4.76	0.44
	專業程度		4.38	0.67
	服務效率		4.33	0.66
	服務主動性		4.43	0.68
環境設備	舒適程度	3.83	3.95	0.97
	設施配置		3.71	1.01
內部流程	等候時間	4.31	4.33	0.80
	簡捷程度		4.24	0.77
	公平性		4.35	0.81
服務效果	符合使用目的	4.26	4.26	0.81
服務資訊	資訊公開	4.10	4.10	1.04
	資訊正確		4.11	0.81
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	4.33	4.25	0.91
	指標滿意度		4.45	0.76
	指標清晰度		4.30	0.73
整體服務滿意度		4.24	4.24	0.77

從上表可見除“環境設備”外，市民對其他指標的評分均達到 4 分以上，顯示市民普遍滿意本局的服務。市民對“環境設備”的滿意度較低的主要原因是辦公時間處理《檢舉記錄之證明》申請的行政輔助中心沒有座位。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

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。

申請舉辦公民教育活動

申請代表總人數：48 人

拒絕參與人數：沒有

無法聯絡人數：8 人 (16.7%)

成功聯絡人數：40 人 (83.3%)

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 2018 年，48 名學校或機構的代表向本局提出共 60 個舉辦公民教育活動的申請。有 4 名(8.3%)學校代表已離職，另有 4 名(8.3%)代表因為在上課或進行會議而無法與他們取得聯絡，故最終成功聯絡 40 名(83.3%)學校代表進行服務承諾滿意度調查。

監督、審批及執法性公共服務	
回收有效問卷	40

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	4.67	4.67	0.58
	服務地點		4.81	0.40
	聯絡方法		4.54	0.55
員工服務	服務態度	4.63	4.67	0.48
	專業程度		4.66	0.48
	服務效率		4.63	0.49
	服務主動性		4.55	0.50
環境設備	舒適程度	問題不適用*		
	設施配置	問題不適用*		
內部流程	等候時間	4.57	4.47	0.65
	簡捷程度		4.51	0.64
	公平性		4.72	0.45
服務效果	符合使用目的	4.66	4.66	0.48
服務資訊	資訊公開	4.65	4.54	0.56
	資訊正確		4.76	0.43
電子服務	範圍足夠性	4.51	4.32	0.71
服務承諾	範圍足夠性	4.57	4.57	0.65
	指標滿意度		4.65	0.63
	指標清晰度		4.49	0.77
整體服務滿意度		4.51	4.51	0.51

* 申請者毋需前來本局辦理申請



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

整體上，大部分教育或社團機構代表對“申請公民教育活動”的服務感到“滿意”或“非常滿意”。

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

2018年，有9名(42.9%)市民就“報案處理”提供了**11條意見**，18.2%是針對申請《檢舉記錄之證明》的時間、地點，18.2%是針對服務承諾的時間(10個工作天)，18.2%意見是針對聯絡方式，18.2%意見是針對服務資訊的清晰度，另有27.3%意見是針對人員態度及申請流程。

針對《報案處理》的意見

申請《檢舉記錄之證明》的時間、地點 (2條意見)

- 受訪者表示有員工告訴她需要在辦公時間才能申請《檢舉記錄之證明》；
- 市民不太滿意服務地點，因為她在關閘附近居住，不熟悉新口岸區。

《檢舉記錄之證明》服務承諾的時間過長 (2條意見)

- 覺得《檢舉記錄之證明》的申請時間過長，不合理；
- 受訪者認為10個工作天的申請時間過長，覺得3至4天更為合理。

《檢舉記錄之證明》服務的聯絡方式不方便 (2條意見)

- 表示聯絡方式不便，難以聯絡本局相關人員；
- 市民不滿意聯絡方式，因為本局的來電大多沒有來電顯示，市民不願意接。

申請《檢舉記錄之證明》服務的資訊不夠清晰 (2條意見)

- 希望加強在網上宣傳《檢舉記錄之證明》的申請流程，讓市民前來本局申請《檢舉記錄之證明》之前已掌握申請流程及所需文件；
- 市民稱沒有收到任何有關如何申請《檢舉記錄之證明》的資訊，也不清楚可以從本局網頁獲得相關的資訊。

其他意見 (3條意見)

- 市民滿意報案流程，但因為沒有獲發檢舉憑據和不能申請《檢舉記錄之證明》而感到不滿；
- 市民與其兒子因為同一宗案件前來本局報案，兩人同時申請了《檢舉記錄之證明》，由於同屬一宗案件，市民表示不知道需要兒子授權才可代領《檢舉記錄之證明》，要多來本局一次，感到不滿；
- 市民非常滿意調查其案件的警員，讚許對方耐心向其解釋。

2018年，有20名(50%)學校代表就本局《申請公民教育活動》服務提出了**33條意**



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

見，當中 9.1% 意見是對公民教育活動的正面評價，27.3% 是希望本局能新增主題種類。針對申請及舉辦公民教育活動的流程，有 18.2% 意見希望本局能優化申請程序，例如增設網上即時遞交申請功能，有 15.2% 希望本局能持續更新講座內容，另有 15.2% 希望本局改善公民教育活動的過程。此外，有 6.1 % 意見希望本局能夠把公民教育活動及講座的對象擴展至高小階段學生，其餘 9.1% 的意見是關於活動推廣及服務承諾項目。

針對《申請舉辦公民教育活動》的意見

對公民教育活動予以正面評價 (3 條)

- 非常滿意問答互動環節，認為小禮物有助吸引學生；
- 非常滿意本局公民教育活動；
- 對主講者的表現感到滿意。

增加公民教育活動的主題 (9 條)

- 學校每年都想參與司警局的公民教育活動，但擔心部分曾參加講座的學生會對內容失去興趣，建議豐富公民教育活動主題，提升學生對參與活動的興趣，讓學校能持續參與公民教育活動；
- 主題每年大同小異，希望持續新增更多主題，供學校申請；
- 希望司警局增加公民教育活動的主題種類，並因應治安形勢適時調整講座主題，例如電話詐騙犯罪嚴重時推出相關專題講座；
- 加入更多以網絡安全為主題的講座，又或強化現有關於網絡安全講座的內容；
- 建議因應最新治安情況，增加面向教職員的防罪講座，提升他們的防範意識；
- 有夜校教職員表示部分學生已成年，希望司警局能為這些在職學生提供與他們切身相關的講座，例如求職陷阱、商業詐騙等；
- 司警局幾年來都使用同一系列的主題，希望能定期更新，吸引學生參與；
- 學校已參與公民教育活動多年，但發現主題大致相同，希望能增加更多主題；
- 建議設計講座的時候增加彈性；最初學校只能申請舉辦固定主題的講座，無法申請其他主題講座；後來學校可以在申請表上填寫感興趣的主題，由司警局因應情況調整講座內容，滿足學校需要，但老師未必清楚最新治安形勢，故建議在申請表上列出澳門常見的犯罪類型，並特別說明哪些犯罪近期較為嚴重，讓校方知悉並安排學生參與最貼近實際治安情況的主題講座。

持續改善公民教育活動內容 (6 條)

- 由於學校經常申請舉辦公民教育活動，希望定期更新內容，從學生的角度出發，教導他們注意網上潛在治安隱患，加強青少年的防罪意識，避免他們出現偏差行為；
- 調整講座內容，因為現時面向初中及高中生的講座內容相同，只是講解方法不同，認為初中生與高中生的理解能力存在差異，不適合使用同一內容，建議為不同學習階段的學生設計相應的講座內容；
- 針對青少年偏差行為（吸煙）、網上欺凌、個人資料保護、網上偏差行為等情況，加強向學生進行公民教育，讓他們懂得保護自己，也避免他們以身試法；
- 學生的質素有所提高，但由於網絡欺凌及網上偏差行為等問題漸趨嚴重，希望加強這方面的宣導。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

針對《申請舉辦公民教育活動》的意見

- 希望更迅速更新案例，並使用更貼近青少年生活的案例；
- 希望能及時更新案例，向學生講述最新的治安形勢，教導他們採取有效的自我保護措施。

優化申請公民教育活動的程序 (5 條)

- 希望加快申請流程，尤其是回覆時間；
- 對於要下載報名表再傳真或以電郵遞交申請感到不方便，希望能在網上即時提交申請；
- 認為現時下載、打印、再傳真申請表至司警局的申請及遞交方式不方便，也不符合環保原則，建議透過手機程式或網上帳戶申請及進行後續跟進工作；
- 建議使用電子網上申請，更方便快捷；
- 目前本局網頁放置申請表的位置不清晰，學校代表要找一段時間才找到下載的連結，希望能更改下載申請表的位置。

針對舉辦公民教育活動過程的意見 (5 條)

- 目前，司警局的部分人員會在舉行公民教育活動前一天致電學校確認，亦有部分工作人員不進行事前確認，建議在每一場講座前都致電學校進行確認；
- 舉行“入室講座”，就是進入個別班級講解，因為在禮堂舉辦公民教育活動人數太多，學生難以與主講者互動，進入班內講解能提高互動性，強化學生防罪意識；
- 希望司警局能向學生提供講座演示資料，方便學生參考，尤其是法律部分，單是聽講座、沒有講義較難吸收內容；
- 希望能夠請一些曾經觸犯法律但已改過自身的人士分享經驗，因為現時司警局的講座主要是介紹法律，甚少從違法者角度探討鐵窗生涯對人生的影響，覺得經驗分享能起到更大的阻嚇作用；
- 向校方提供聯絡方式時儘量提供負責講座或遊戲之人員的聯絡方式，而非關注少年組的聯絡電話，更方便學校人員與活動代表聯絡。

擴展公民教育活動講座至高小階段 (2 條)

- 推出適合高小 (5、6 年級) 的講座；
- 在高小階段增設講座，因為目前小學階段的公民教育活動只有遊戲，但這個教育階段的學生需要更深入的知識，覺得他們已具足夠能力理解講座內容。

其他意見 (3 條)

- 由於學校需要處理大量政府部門的公函，如能更主動前往學校推廣公民教育活動，有助學校了解和參與活動；
- 學校代表不清楚司警局就舉辦公民教育活動推行服務承諾；
- 部分滿意度調查的問題不恰當，例如問申請程序是否公平公正，假如並非現場輪候，無法得知。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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。

⊗ 針對申請《檢舉記錄之證明》時間、地點不便的問題：

為配合澳門特別行政區政府的電子政務發展及方便市民申請《檢舉記錄之證明》，司警局已開展網上申請《檢舉記錄之證明》的工作，並於 2019 年推出網上申請服務，屆時市民只需要親臨本局出示有效證明文件便可領取《檢舉記錄之證明》。

⊗ 申請《檢舉記錄之證明》的時間太長：

就有市民反映現時的服務承諾（由遞交申請表及所需資料後翌日開始計算 10 個工作天內發出《檢舉記錄之證明》）的時間太長，應下調承諾時限至 3 或 4 個工作天，司警局持續提升處理《檢舉記錄之證明》的效率，但鑒於部分案件的案情複雜或涉及翻譯，如果把承諾限期下調至 4 個工作天，達標率只達到 50.2%，因此決定維持服務承諾期限為 10 個工作天。不過，為符合便民原則，本局設有統計及跟進《檢舉記錄之證明》申請的機制，監督處理申請程序的效率。此外，本局已展開研究，了解是否具備條件優化檢舉憑據的內容，例如可列出失竊物品清單；由於全部親臨報案的市民皆會獲發檢舉憑據，優化檢舉憑據的內容將減少市民額外申請《檢舉記錄之證明》的需要，既便民亦可提升報案處理的效率。

⊗ 針對聯絡方式不便的意見：

針對有市民因為本局來電未能顯示電話號碼而覺得聯絡方式不便，本局將展開聯絡方式的優化工作。

⊗ 針對申請《檢舉記錄之證明》的辦公區域沒有設置座位的問題：

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。

⊗ 針對服務資訊不夠清晰的問題：

就有市民反映不清楚如何申請《檢舉記錄之證明》，本局人員日後將主動向有意申請的市民提供申請《檢舉記錄之證明》之手續及注意事項的宣傳單張。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

⊗ 其他問題：

就有市民反映報案後沒有獲發檢舉憑據，經本局了解後發現該名市民只是前來本局查詢，並沒有舉報犯罪，故不獲發檢舉憑據。另外，就有市民不滿無法協助兒子代領《檢舉記錄之證明》，本局已向該名市民解釋其兒子須在《檢舉記錄之證明》申請表的代領部分簽名，方能委託她代領。

■ 優化“舉辦公民教育活動”的申請手續及活動內容

本局持續收集教育及社團機構代表對公民教育活動的意見，並採取優化措施以提升講座的質量。例如2017年的滿意度調查中有代表建議本局提高公民教育活動的互動性，本局強化了問答環節，並向正確回答問題的同學派發小禮物，而是次調查中有學校代表對問答互動環節感到非常滿意，認為小禮物有助吸引學生。

本局將分析學校代表的意見，並研究優化措施：

⊗ 針對公民講座主題種類的意見：

目前，本局因應治安形勢，定期檢討講座的主題，申請表上也設有“備註”的欄目，假如學校有特別的主題想本局人員在講座中強調，本局會積極配合，讓學生能夠獲得最新、最貼近社會治安情況的防罪資訊。本局也會適時調整講座主題更新速度，及研究是否有條件讓學校按犯罪類型選擇講座。

⊗ 針對舉辦公民教育活動過程的意見：

就人員態度及聯絡方式的意見，本局會持續檢討舉辦公民教育活動的過程，提升人員質素，並完善聯絡方式。對於有學校代表希望能夠即時在網上填寫及遞交申請，本局優化電子服務時會把上述建議納入研究範圍，以提高申請過程的效率和便捷程度。

⊗ 針對舉辦公民教育講座內容及對象範圍的意見：

本局定期檢討講座內容並更新案例，亦會研究因應不同學習階段的對象而設計不同講座內容的實際需要。就擴展講座範圍至高小階段，現時本局會配合學校的要求，以講座形式向高小學生傳遞防罪資訊。未來是否要推出以高小學生為對象的講座，則要作進一步研究。

⊗ 針對舉辦公民教育活動的其他意見：

就有受訪代表希望司警局能加強向學校推廣公民教育活動，本局關注少年組的代表在新學年開始之前會拜訪學校，與學校交流並提供公民教育活動的申請資料。本局亦會研究其他推廣公民教育活動的方法，方便教育及社團機構獲得公民教育活動的最新資訊。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

針對有受訪者不清楚本局服務承諾的意見，未來優化公民教育活動的申請資料及申請表時，會考慮加入服務承諾的相關資訊。

最後，就有學校代表認為問卷內容不恰當，本局人員已向其解釋滿意度調查的問卷是根據《服務承諾認可制度》指引設計，如有任何其認為不適用或不想回答的問題都可以提出並拒絕回答。本局未來亦會因應講座內容研究其他收集教育或社團機構代表對公民教育活動之滿意程度的方法，讓調查結果更全面，為本局優化公民教育活動提供更客觀、具針對性和系統性的意見。

6. 滿意度趨勢分析 (與去年比較)

6.1 一般公共服務

從調查結果可見在 2018 年，除“環境設備”之外，使用《檢舉記錄之證明》及“查詢與自身有關的案件調查階段”的受訪者普遍對調查因素感到“滿意”（指標的平均分皆高於 4 分）。

隨着本局持續為人員提供培訓，讓他們秉承以民為本精神，強化他們接待公眾的意識，受訪者對人員服務的評價有所提升，平均值增加了 0.17。不過，對環境設備、服務效果及服務資訊的評價之平均值分別下降 0.26、0.12 及 0.23，導致對整體服務的滿意度之平均值減少了 0.19。

環境設備方面，鑒於辦公時間申請《檢舉記錄之證明》的位置屬走火通道，基於公共安全，實無法增設座位；但本局會想方設法，例如帶有需要的人士前往有座椅的區域輪候服務，以盡量滿足市民的需要。同時，也會積極發展網上申請服務，減少市民辦理《檢舉記錄之證明》時需要親臨本局的次數。

此外，隨着市民對接收資訊的要求越來越高，本局將不斷檢討及提升服務承諾項目的質量，尤其是提高資訊的透明度和準確度，以達致“以民為本、執法為民”的目標。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

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	4.05	4.16	4.29	4.14
	服務地點	4.24		4.00	
	聯絡方法	4.19		4.14	
員工服務	服務態度	4.43	4.31	4.76	4.48
	專業程度	4.38		4.38	
	服務效率	4.33		4.33	
	服務主動性	4.10		4.43	
環境設備	舒適程度	4.14	4.10	3.95	3.83
	設施配置	4.05		3.71	
內部流程	等候時間	4.14	4.24	4.33	4.31
	簡捷程度	4.24		4.24	
	公平性	4.33		4.35	
服務效果	符合使用目的	4.38	4.38	4.26	4.26
服務資訊	資訊公開	4.24	4.33	4.10	4.10
	資訊正確	4.43		4.11	
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	4.43	4.42	4.25	4.33
	指標滿意度	4.33		4.45	
	指標清晰度	4.50		4.30	
整體服務滿意度		4.43	4.43	4.24	4.24

調查因素	2017年	2018年	與2017年比較
方便程度	4.16	4.14	0.03
員工服務	4.31	4.48	0.27
環境設備	4.10	3.83	-0.14
內部流程	4.24	4.31	-0.07
服務效果	4.38	4.26	-0.06
服務資訊	4.33	4.10	-0.10
電子服務	本局沒有提供電子服務		
服務承諾	4.42	4.33	-0.09
整體服務	4.43	4.24	-0.19

調查因素	2017年	2018年	與2017年比較
服務移情性	4.24	4.24	0.00
服務保證性	4.35	4.50	0.15
服務可靠性	4.18	4.25	0.07
服務響應性	4.06	4.43	0.37
服務有形性	4.02	3.92	-0.10



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	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	4.64	4.66	4.67	4.67
	服務地點	問題不適用*		問題不適用*	
	聯絡方法	4.68		4.54	
員工服務	服務態度	4.80	4.68	4.67	4.63
	專業程度	4.68		4.66	
	服務效率	4.68		4.63	
	服務主動性	4.56		4.55	
環境設備	舒適程度	問題不適用*			
	設施配置				
內部流程	等候時間	問題不適用*	4.54	4.47	4.57
	簡捷程度	4.58		4.51	
	公平性	4.50		4.72	
服務效果	符合使用目的	4.64	4.64	4.66	4.66
服務資訊	資訊公開	4.52	4.59	4.54	4.65
	資訊正確	4.67		4.76	
電子服務	範圍足夠性	本局沒有提供電子服務		4.32	4.32
服務承諾	範圍足夠性	4.64	4.63	4.57	4.57
	指標滿意度	4.80		4.65	
	指標清晰度	4.45		4.49	
整體服務滿意度		4.56	4.52	4.51	4.51

* 申請者毋需前來本局辦理申請



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	2017年	2018年	與2017年比較
方便程度	4.66	4.67	0.01
員工服務	4.68	4.63	-0.05
環境設備	問題不適用*		
內部流程	由於2018年調整計算方式，不作對比		
服務效果	4.64	4.66	0.02
服務資訊	4.59	4.65	0.05
電子服務	由於2018年調整計算方式，不作對比		
服務承諾	4.63	4.57	-0.06
整體服務	4.56	4.51	-0.05

調查因素	2017年	2018年	與2017年比較
服務移情性	4.59	4.60	0.01
服務保證性	4.66	4.68	0.02
服務可靠性	4.66	4.63	-0.03
服務響應性	4.56	4.55	-0.01
服務有形性	4.52	4.54	0.02

* 申請者毋需前來本局辦理申請

2017 及 2018 年，所有項目的評分都超過 4 分，反映教育及社團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。

直至 2017 年，由於市民毋需前來本局申請《檢舉記錄之證明》，故沒有詢問“等候時間”，但考慮學校提出申請至獲取服務之間也存在輪候時間，所以自 2018 年開始，詢問這條問題。此外，由於自 2018 年起，教育或社團機構代表可以直接從本局網頁下載申請表，並以電郵方式傳送給本局，故開始邀請代表評價本局電子服務範圍的足夠性。

比較兩年的平均值，發現各項指標沒有顯著差別。未來，本局會根據教育及社團機構所提供的意見，不斷深化公民教育活動的內容，增加互動性和趣味性，並優化申請程序，讓更多青少年能接收和了解最新的防罪資訊。