



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

公眾滿意度”之調查分析

ANÁLISE DOS INQUÉRITOS AO “GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO”

整體調查分析

Análise Global dos Inquéritos

對使用財政局服務的市民大眾而言，其對本局總體形象給予的評分，較去年最後一季公眾滿意度之平均分減少 0.14 分。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes Serviços registou um decréscimo de 0.14 valores da média do grau de satisfação do público, face ao último trimestre do ano passado.

整體服務水平滿意度分佈
 Distribuição do Grau de Satisfação a Nível do Serviço Global

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	受訪總數 Nº total de Inquéritos	滿意度 平均度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
個案數目 Nº de casos	1	0	0	21	256	260	169	707	4.39	0.48
佔百分比 % Percentagens %	0.1%	0.0%	0.0%	3.0%	36.2%	36.8%	23.9%			

經個別分析問卷各部分收集的結果，顯示“服務效率”項目之問題“因行政手續引致服務的延誤程度”所獲得之滿意度平均值較其餘問題低，為 4.278 分，評分制度為 1 至 5 分。

Analisando individualmente os resultados obtidos em cada componente do inquérito realizado verifica-se que a questão referente ao “nível de burocracia existente na prestação de serviços” pertencente ao parâmetro “Eficiência dos Serviços”, apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.278 valores, na escala de 1 a 5.

總體而言，分析項目中以“服務效率”至為重要，其所獲之滿意度平均值為 4.3 分。

De um modo geral, o parâmetro que assume maior importância é a “Eficiência dos Serviços”, com uma média do grau de satisfação global equivalente a 4.30 valores.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

整體
 Global

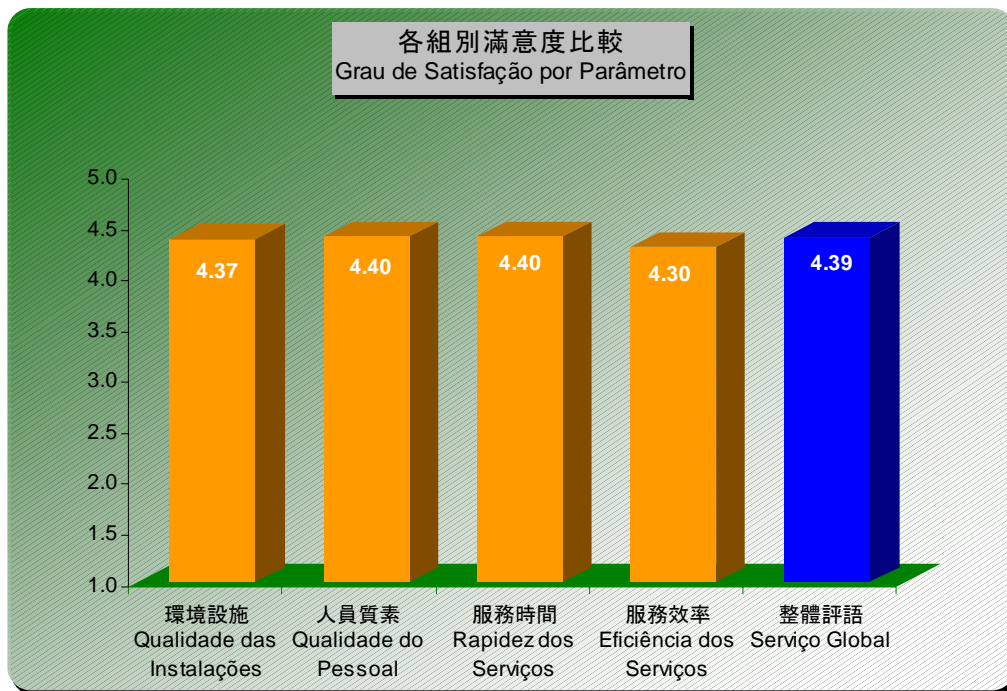
	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良好 Muito Bom	優 Excelente	受訪總數 Nº total de Inquiridos	滿意度 平均度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%	24 3.4%	225 31.8%	269 38.0%	188 26.6%	707	4.419	0.474
2	設施的配置 Disposição das Instalações	4 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	34 4.8%	224 31.7%	277 39.2%	168 23.8%	707	4.388	0.586
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	2 0.3%	0 0.0%	3 0.4%	55 7.8%	253 35.8%	224 31.7%	170 24.0%	707	4.313	0.608
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	31 4.4%	239 33.8%	247 34.9%	190 26.9%	707	4.400	0.491
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	37 5.2%	239 33.8%	232 32.8%	199 28.1%	707	4.393	0.511
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%	36 5.1%	228 32.2%	233 33.0%	209 29.6%	707	4.407	0.519
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	40 5.7%	230 32.5%	224 31.7%	213 30.1%	707	4.403	0.524
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%	45 6.4%	212 30.0%	234 33.1%	215 30.4%	707	4.403	0.542
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%	52 7.4%	273 38.6%	243 34.4%	138 19.5%	707	4.291	0.526
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	56 7.9%	280 39.6%	232 32.8%	139 19.7%	707	4.281	0.528
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	2 0.3%	2 0.3%	52 7.4%	270 38.2%	245 34.7%	136 19.2%	707	4.278	0.559
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	1 0.1%	0 0.0%	1 0.1%	45 6.4%	251 35.5%	243 34.4%	166 23.5%	707	4.341	0.549



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

五個因素的滿意度 Grau de Satisfação sobre os 5 factores

因素 Factores	滿意度平均數 Média do Grau de Satisfação
環境設施 Qualidade das Instalações	4.37
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.40
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.40
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.30
整體評語 Serviço Global	4.39

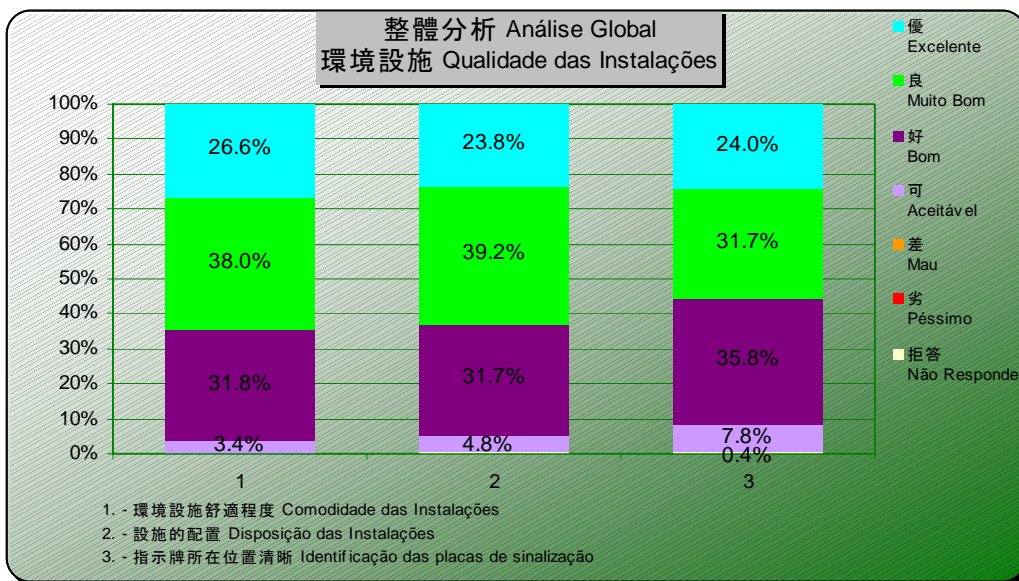
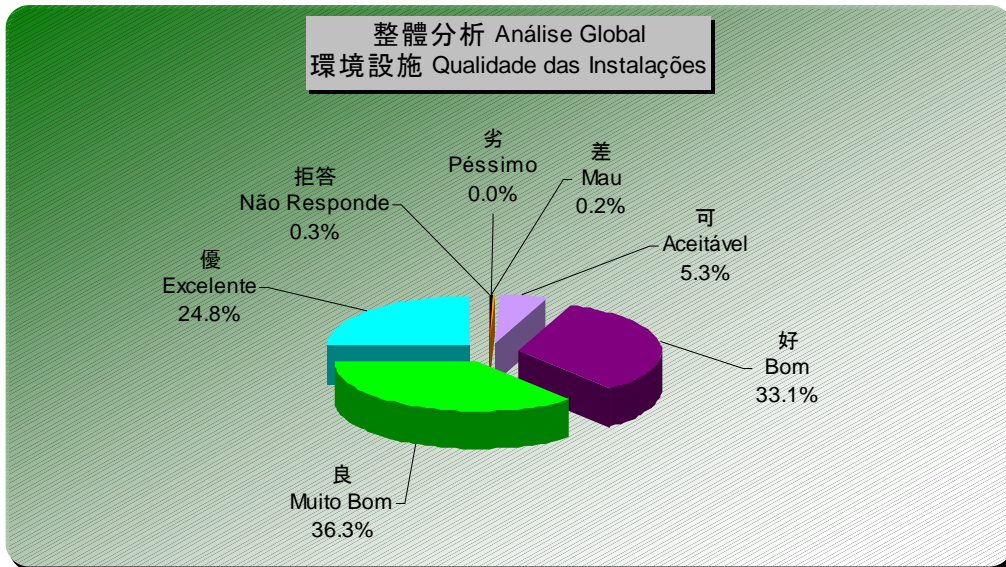


與上季度比較，“環境設施”項目中，評級為“好/良/優”之百分比下降4.2%，為94.2%。另一方面，評核為“差/劣”之百分比與上季度同為0.2%。

Face ao trimestre transacto a “Qualidade das Instalações” registou um decréscimo de 4,2% da percentagem referente ao conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, com 94,2%. Por outro lado, manteve a mesma percentagem referente ao conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”, com 0,2%.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



經逐一分析該項目問題，證實“指示牌所在位置清晰”(問題 3)在評級為“好/良/優”之百分比最低，而與其他各項目比較，此項目錄得屬“差/劣”回覆之百分比最高。因此，其獲得之平均滿意度最低，為 4.31 分，評分制度為 1 至 5

Analisando cada questão deste parâmetro, verifica-se que a “identificação das placas de sinalização” (questão nº 3) obteve, por um lado, uma percentagem inferior referente ao conjunto de respostas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, por outro, obteve uma percentagem superior de respostas nas classificações “Mau/ Pésimo”, face às restantes componentes, obtendo por isso uma



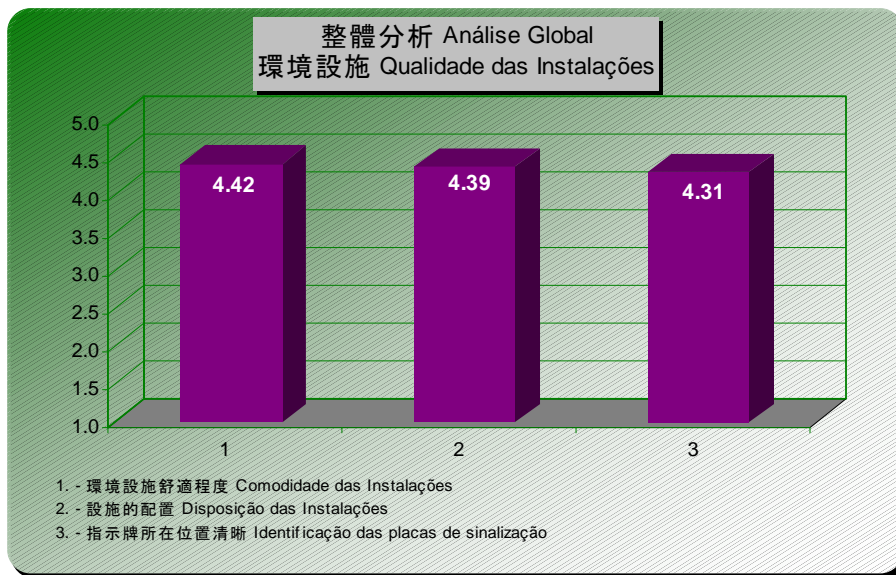
“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

分。

média do grau de satisfação inferior, com 4.31 valores, na escala de 1 a 5.

與上季滿意度比較，三個分析項目之評分皆有所下降。

Face aos graus de satisfação obtidos no último trimestre, verifica-se um decréscimo geral dos valores nas três componentes.

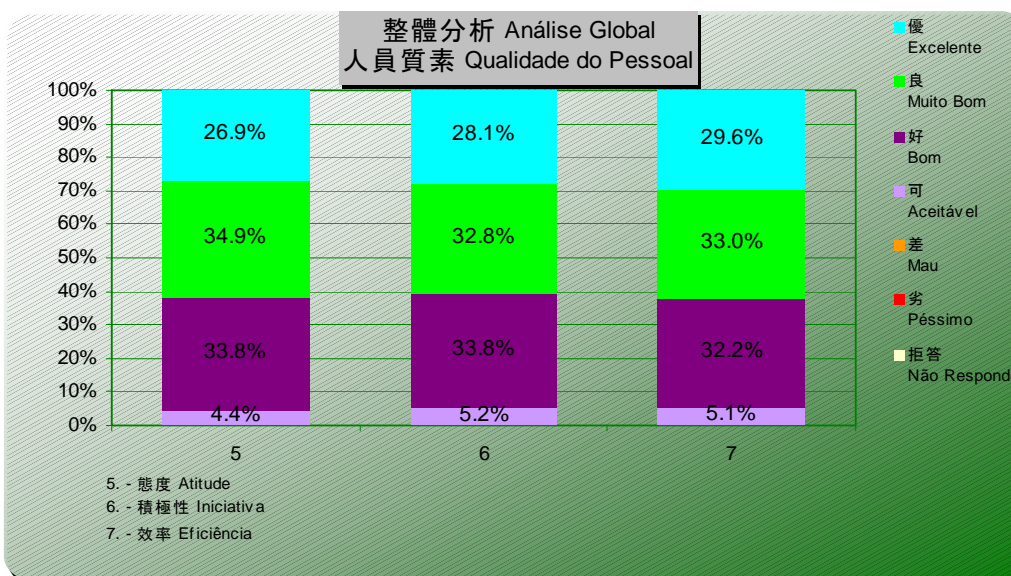
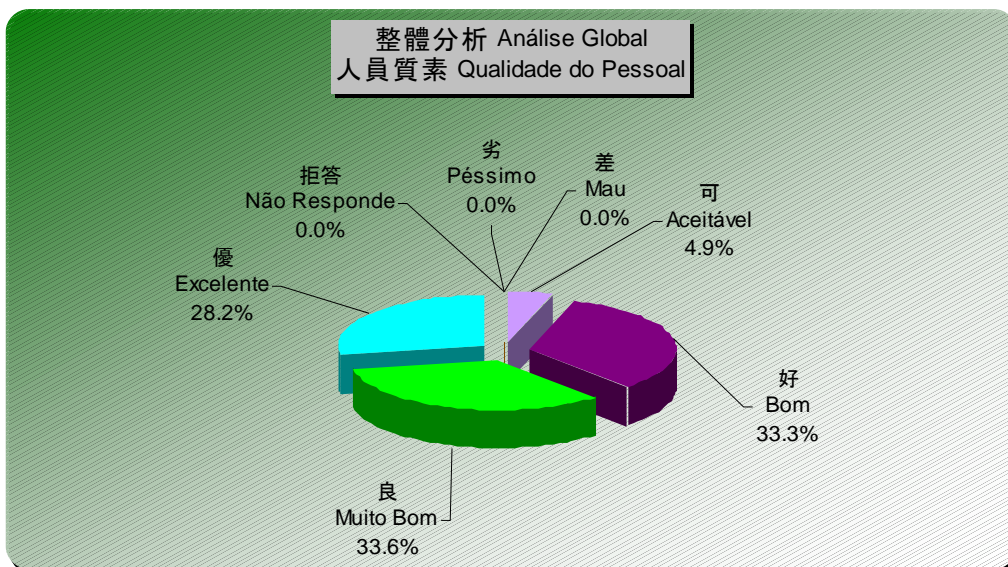


“人員質素”調查項目方面，95.1%的總受訪人士評級為“好/良/優”，評級為“差/劣”者為 0%。與上一季度比較，兩項評分組別分別下跌 4%和 0.1%。

Do número total de pessoas inquiridas, 95,1% responderam que a “Qualidade do Pessoal” é “Boa/ Muito Boa/ Excelente” e 0% consideram “Má/ Péssima”. Face ao último trimestre verifica-se uma diminuição de 4% do número de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, e de 0,1% do número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

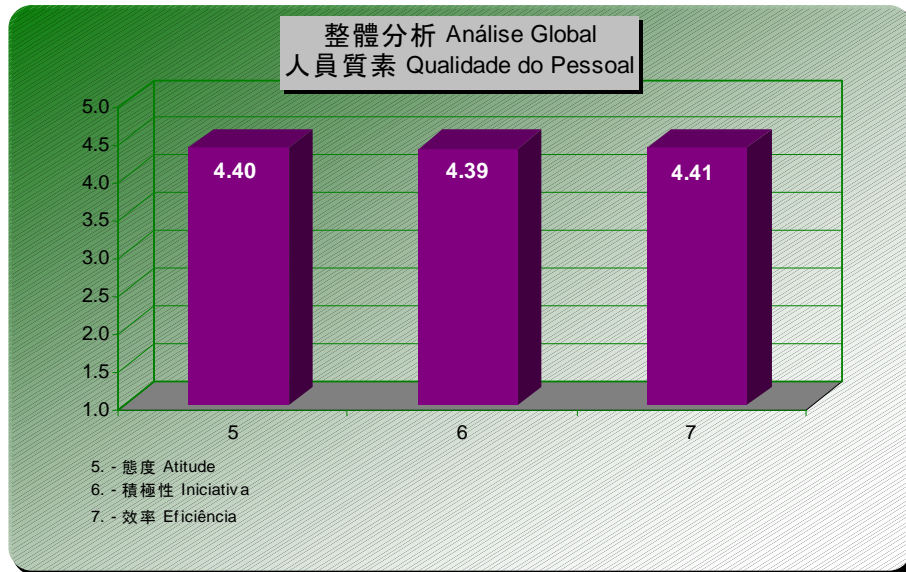


經獨立分析此項目內問題，顯示“積極性”及“態度”屬“優”之百分比最低，故此較其餘問題獲得較低之滿意度，分別為 4.39 分及 4.4 分，評分制度為 1 至 5 分。

Analisando individualmente cada questão deste parâmetro verifica-se que as componentes “iniciativa” e “atitude” reúnem percentagens inferiores de respostas no conjunto classificativo “Excelente” e, por isso, obtiveram médias do grau de satisfação inferiores à restante componente, com 4.39 e 4.40 valores, respectivamente, na escala de 1 a 5.

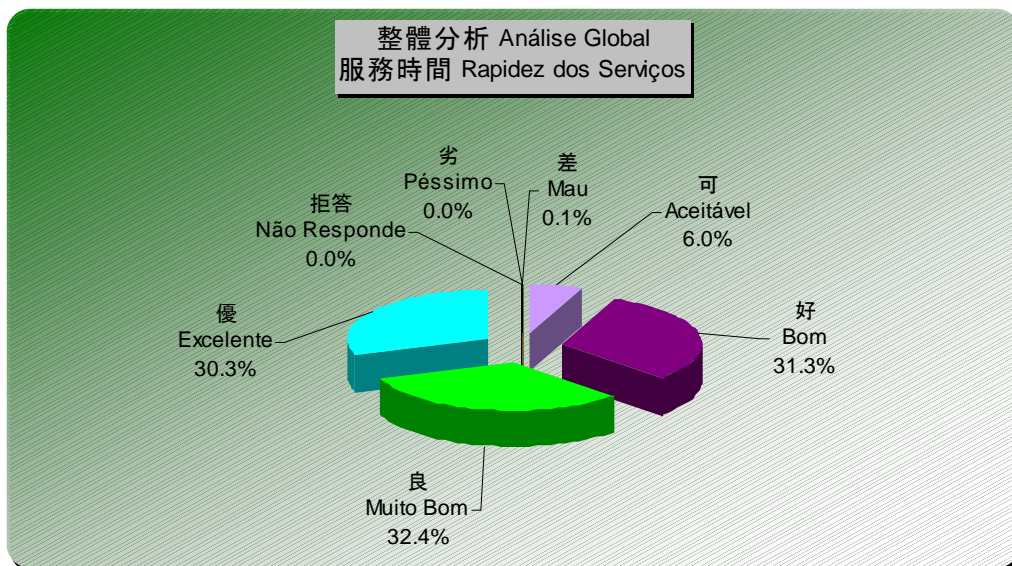


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



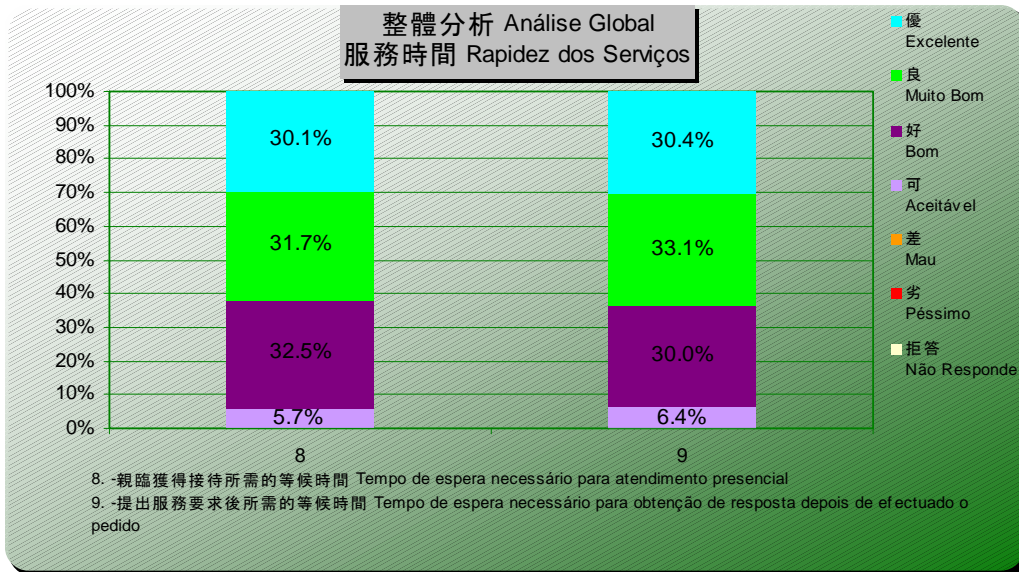
“服務時間”評級為“好/良/優”之百分比下降 3.7%而評級為“差/劣”則上升 0.1%。
整體評級分別為 94%及 0.1%。

A “Rapidez dos Serviços” registou uma diminuição de 3,7% da percentagem referente ao conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou um aumento de 0,1% do número de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”, obtendo um total de 94% e 0,1%, respectivamente, em ambos os conjuntos classificativos.



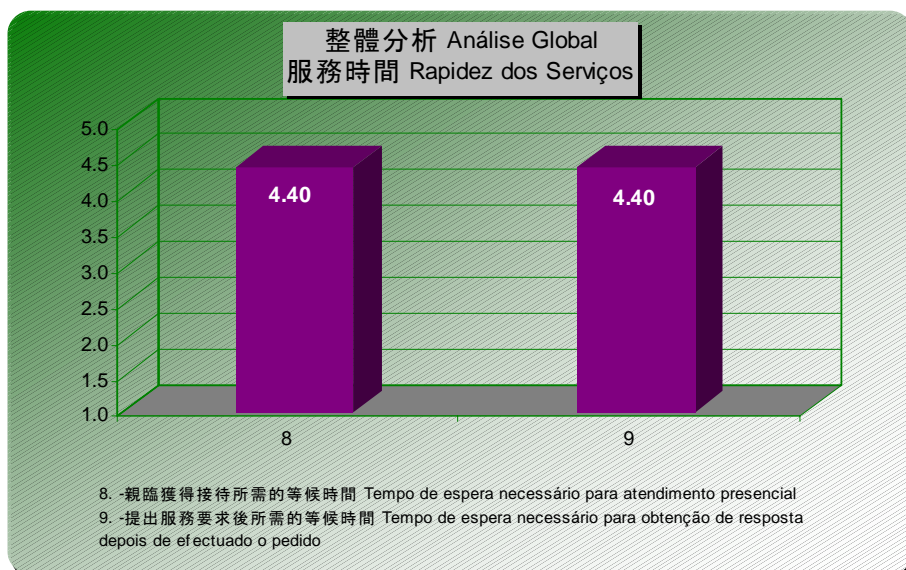


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



經個別分析此項目的問題，各題獲得之平均滿意度為 4.4 分，評分制度為 1 至 5 分。問題 9 “提出服務要求後所需的等候時間” 錄得“良/優”之百分比最高。

Da análise individual das componentes deste parâmetro, verifica-se que ambas obtiveram médias do grau de satisfação equivalentes, com 4.40 valores, na escala de 1 a 5. Contudo a questão nº 9 referente ao “tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido” reúne uma percentagem superior face à outra componente relativamente ao conjunto classificativo “Muito Bom/ Excelente”.

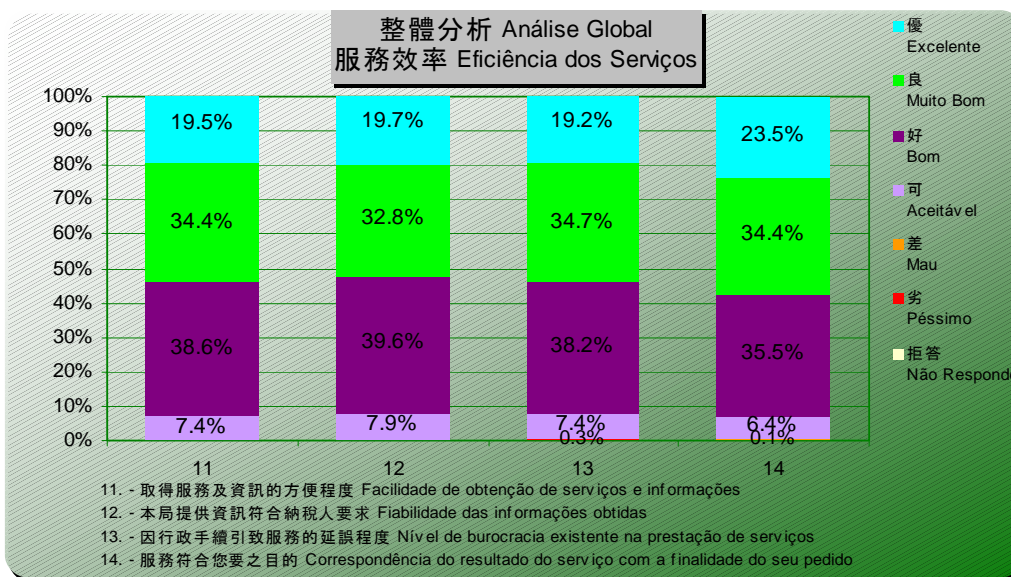
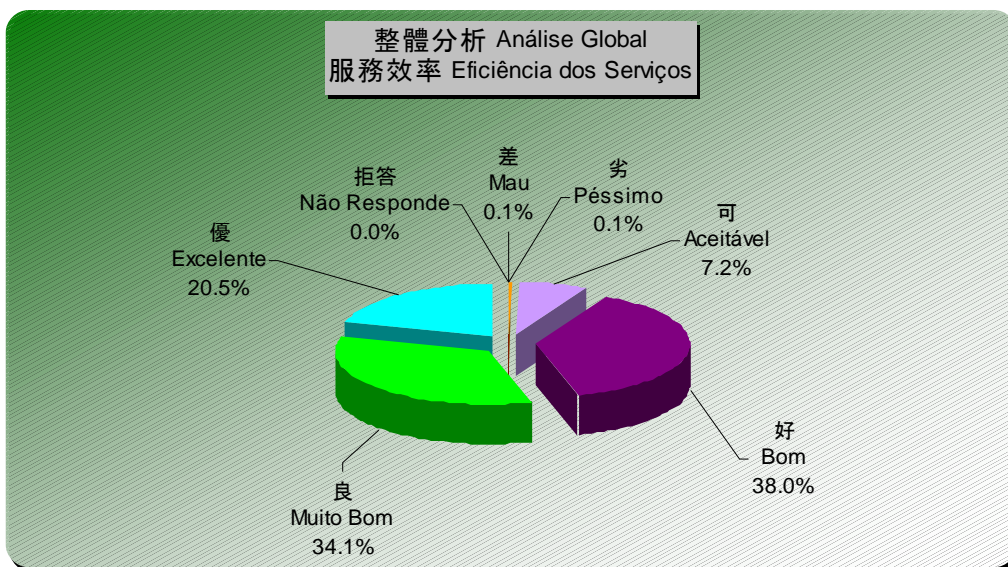




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

對“服務效率”評級為“好/良/優”之百分比亦較上季度下降，為 92.6%。另一方面，此分析項目評級為“差/劣”之百分比上升 0.1%。

Também, a “Eficiência dos Serviços” registou um decréscimo da percentagem sobre o conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, face ao último trimestre, com um total de 92,6%. Por outro lado, obteve um aumento de 0,1% do número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Pésimo”.

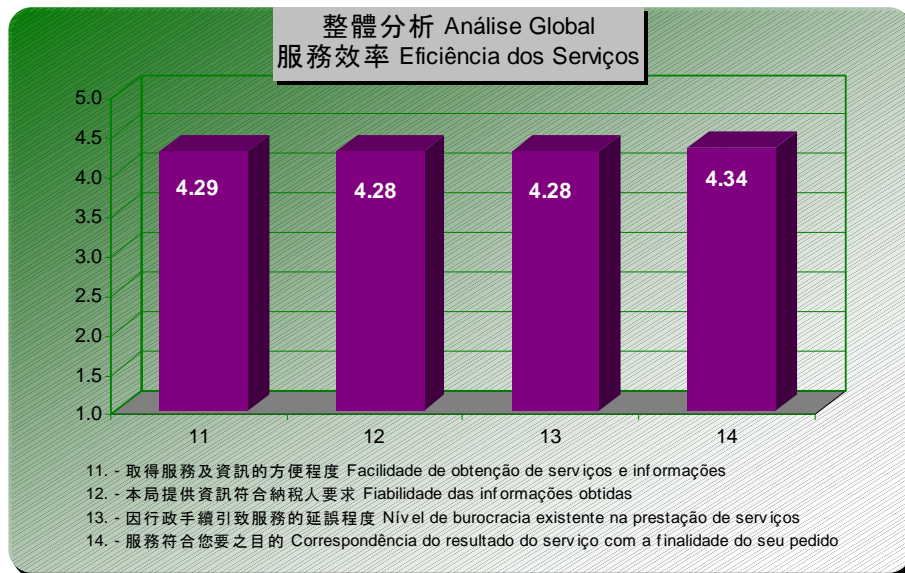




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

經個別分析此項目問題，問題 12 及 13 獲得之平均滿意度較其餘問題為低，同為 4.28 分，此是由於評級為“好/良/優”之百分比最低所致。

Da análise individual de cada componente deste parâmetro constata-se que as questões nº 12 e 13 obtiveram médias do grau de satisfação inferiores às restantes componentes, ambas com 4.28, na medida em que registaram percentagens inferiores do conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

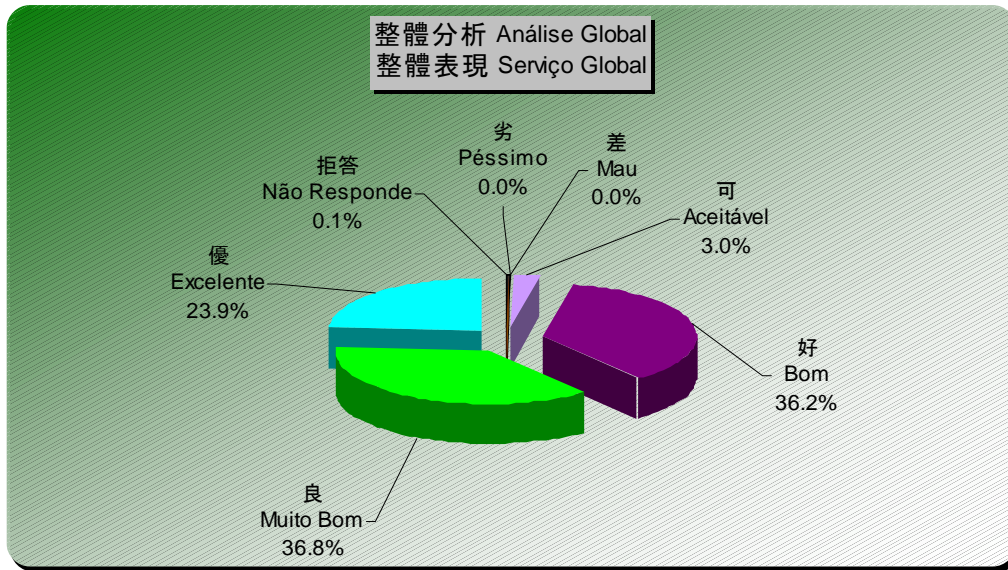


須要強調的是，與上一季度比較，”財政局在“整體服務”屬“好/良/優”評級之百分比下降 0.7%，而屬“差/劣”評級之百分比仍然維持於 0%。

Resta salientar que face ao último trimestre o “Serviço Global” obteve um decréscimo de 0,7% do conjunto de respostas obtidas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, e manteve 0% no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



解決問題能力之分析

Análise da Capacidade de Resolução dos Problemas

對於本局解決市民問題之能力，是指市民要求財政局解釋和解決問題之回應能力，而解決問題之效率將取決於市民到本局處理事項之頻次。故此，在某段時期內，納稅人到來本局的次數愈多，本局解決問題之能力便愈低。

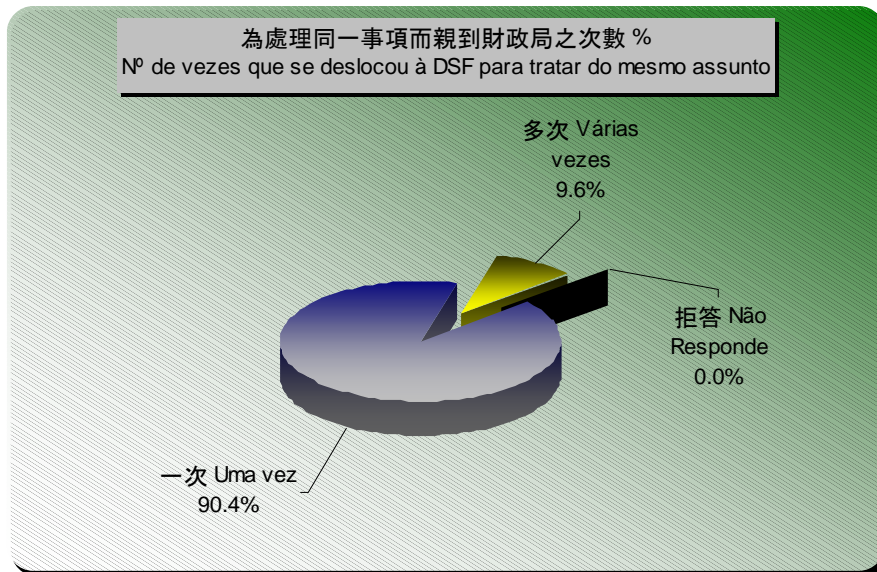
本年第一季總受訪者中有 90.4% 表示到來財政局一次便能處理同一事項，較上季度上升 0.6%。

A capacidade de resposta da DSF sobre os pedidos de esclarecimento e a resolução das questões colocadas pelos utentes estabelece-se, de acordo com o número de vezes que o utente se desloca à DSF. Assim, quanto maior for o número de vezes que o contribuinte efectua à DSF, em determinado período, menor será a capacidade de resolução dos problemas.

Do número total de pessoas inquiridas no 1º trimestre 90,4% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto, percentagem que apresenta um acréscimo de 0,6%, face ao valor registado no último trimestre.

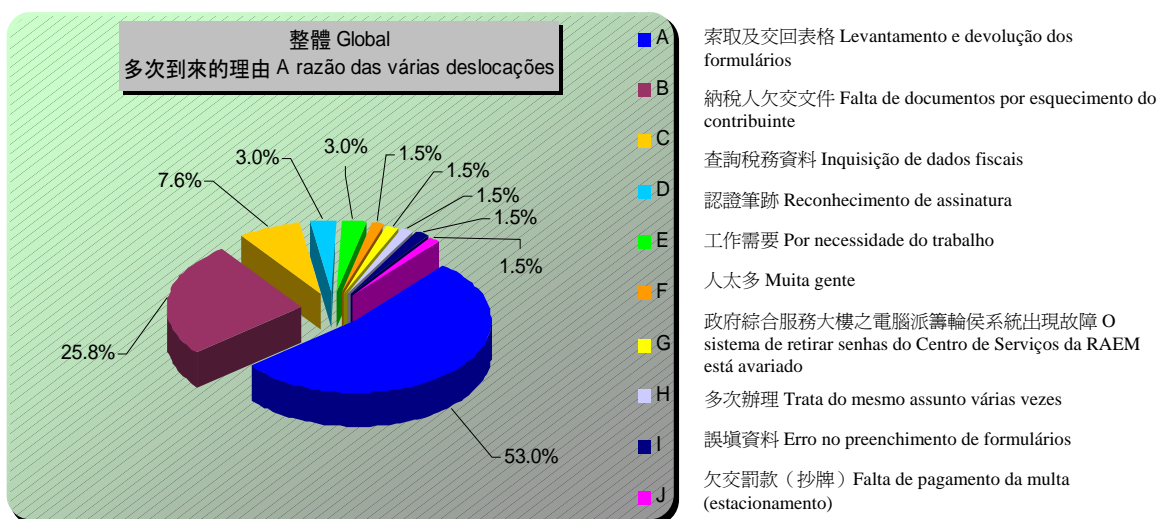


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



關於多次前來財政局之理由當中，以“索取及交回表格”（A）最多，佔53%， “納稅人欠交文件”（B）佔25.8%，而“查詢稅務資料”（C）佔7.6%。

Do número total de inquiridos que deslocaram “várias vezes” à DSF para tratar do mesmo assunto, 53% alegaram como principal razão das várias deslocações o “levantamento e devolução dos formulários” (A), 25,8% mencionaram a “falta de documentos por esquecimento do contribuinte” (B) e 7,6% referiram a “inquirição de dados fiscais” (C).





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

建議及意見之分析

是項調查向尋求財政局服務的市民搜集寶貴建議及意見，以瞭解公眾對本局不滿之處，從而有助本局知道影響服務質素的主要問題，繼而採取必需的改善措施。

本年第一季度合共錄得 100 項與本局整體服務有關的意見及 15 項不滿意的原因。當中 9 項屬於“環境設施”方面、1 項關乎“人員質素”、1 項涉及“服務時間”及 4 項與“服務效率”有關。

各附屬單位以政府綜合服務大樓接獲有關政局整體服務之建議及意見最多，有 33 個。

就整體服務方面，受訪者提出之意見主要歸納如下：17 項為提供“車位”建議、14 項主張“簡化行政手續”、要求“提供影印服務”及“提供網上服務”的意見分別有 9 項。

Análise das Sugestões e Comentários Propostos

A análise das sugestões e comentários propostos pelos utentes que procuram os serviços da DSF, assim como, a recolha de dados que incentivam a sua insatisfação auxiliam a DSF na identificação dos principais problemas que influenciam a qualidade do serviço prestado, como também na introdução de medidas necessárias que visem a melhoria da prestação de serviços.

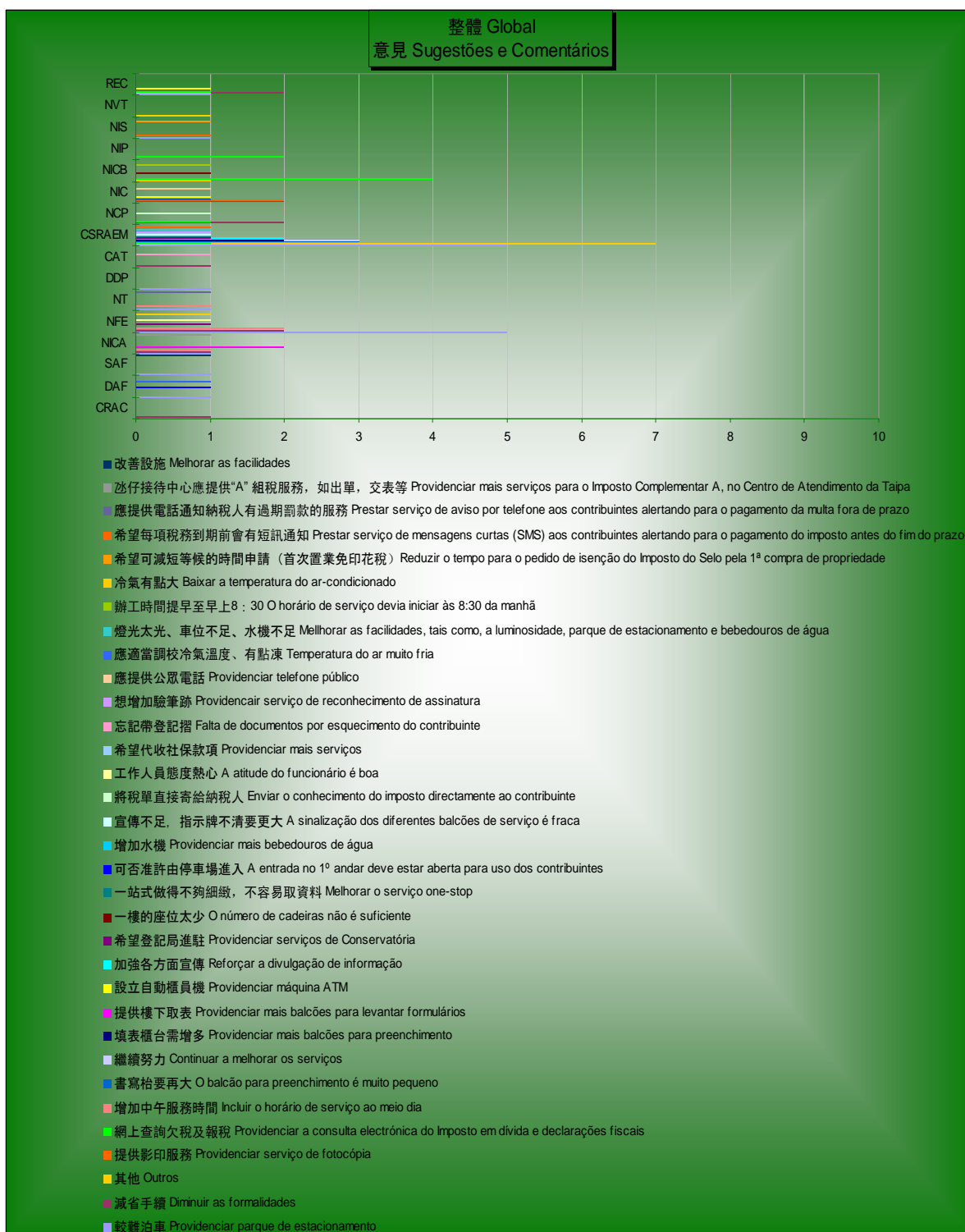
No total de inquéritos preenchidos no 1º trimestre, obtiveram-se 100 sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF e 15 motivos de insatisfação, nomeadamente, 9 referem-se à “Qualidade das Instalações”, 1 refere-se, respectivamente, à “Qualidade do Pessoal” e à “Rapidez dos Serviços”, e 4 referem-se à “Eficiência dos Serviços”.

A subunidade que arrecadou maior número de sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF foi o Centro de Serviços da RAEM, com 33 casos.

Das principais sugestões e comentários propostos acerca do serviço global prestado, 17 inquiridos sugerem que se providencie “parque de estacionamento”, 14 sugerem a “diminuição das formalidades”, 9 solicitam, respectivamente, o “serviço de fotocópia” e a “consulta electrónica do Imposto em dívida e declarações fiscais”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



備註: 水平軸相等於登記個案數目。

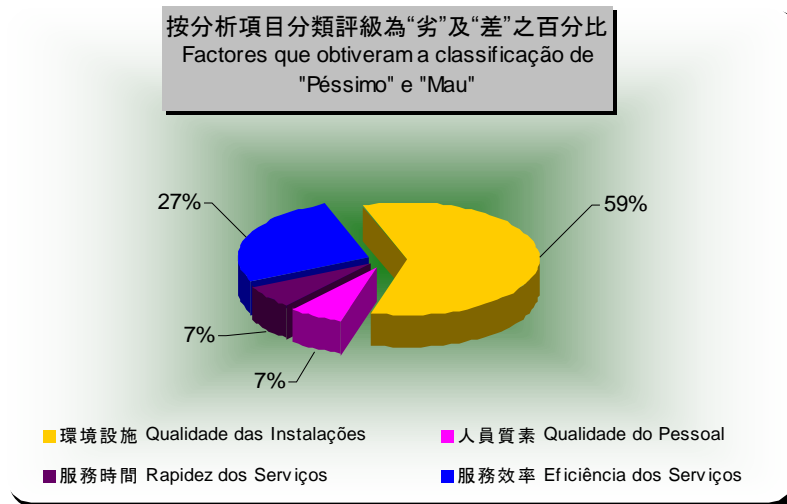
Nota: O eixo horizontal corresponde ao número de casos registados.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

總受訪者中有 19 位回覆為“差/劣”，在這些回覆中，只錄得 15 項不滿之原因。分析項目中以“環境設施”之回覆比率較高，對該方面不滿之原因共有 9 個 (59%)。其次為“服務效率”，共 4 個不滿之原因 (27%)。而“人員質素”及“服務時間”則各有 1 個不滿之原因 (7%) 屬此項目。

Do número total de inquéritos preenchidos na DSF, obtiveram-se no total 19 respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”, contudo registaram-se apenas 15 motivos de insatisfação. O parâmetro “Qualidade das Instalações” apresenta maior percentagem de número de respostas, reunindo no total 9 motivos de insatisfação (59%). A “Eficiência dos Serviços” apresenta em seguida a percentagem mais elevada com 4 motivos de insatisfação (27%). A “Qualidade do Pessoal” e a “Rapidez dos Serviços” apresentam 1 motivo de insatisfação (7%), cada.



現從各項問題剖析公眾對服務不滿之原因，總體來說，市民對“填表櫃台”及“因行政手續引致服務的延誤程度”的問題佔最大部分，兩者錄得 4 個屬“差/劣”之評級。

Analisando individualmente cada questão do inquérito, verifica-se que em geral a insatisfação do público incide, principalmente, sobre as questões “balcões de preenchimento de formulários” e “nível de burocracia existente na prestação de serviços”, na medida em que reúnem maior número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”, com 4 respostas cada.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

獲得劣 或差評分的指標
 Opções que obtiveram a classificação de "Péssimo" ou "Mau"

指標 Opções	個案數目 Nº Total de Inquiridos		"差"或"劣"的主要原因 Motivos principais de "Péssimo" ou "Mau"
	劣 Péssimo	差 Mau	
環境設施 Qualidade das Instalações			
A01 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	1	太細、不穩 Muito pequeno 很冷 Muito frio
A01.1 等候地區 Área de espera	0	0	-
A01.2 洗手間之清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	0	0	-
A01.3 冷氣機之溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	3	太熱 Muito calor 很冷 Muito frio
A01.4 照明度 Luminosidade	0	0	-
A02 設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	-
A02.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	-
A02.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	-
A02.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	2	2	太細、不方便 Muito pequeno
A03 指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	3	顯示牌不夠大 A sinalização dos diferentes balcões de serviço é fraca
A04 如何評價本局之“電腦派審輪候系統”之運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	0	-
人員質素 Qualidade do Pessoal			
A05 態度 Atitude	0	0	-
A06 積極性 Iniciativa	0	0	-
A07 效率 Eficiência	0	1	職員服務質素有待改善 A qualidade de serviço do funcionário deve ser aumentada
服務時間 Rapidez dos Serviços			
A08 親臨獲得接待所需的等候時間	0	0	-
A07 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	-
A09 透過傳真或電子郵件獲得資料的等候時間	0	1	等候時間過長 Muito tempo gasto na espera de vez
A08 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta através de e-mail ou fax	0	1	等候時間過長 Muito tempo gasto na espera de vez
服務效率 Eficiência dos Serviços			
A11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	1	-
A12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	-
A13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	2	2	等候時間過長 Muito tempo gasto na espera de vez 辦理後等待回復/結果的時間太長 A emissão da certidão demora muito tempo 出單及交錢要到不同櫃台, 又要重新取審 Não há serviço one-stop
A14 服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	1	-
整體表現 Serviço Global			
A17 您對財政局的整體服務水平	0	0	-
A16 O nível global dos serviços prestados pela DSF	0	0	-

對公眾服務不滿意之原因中，在政府綜合服務大樓“等候時間過長”錄得之百分比為 14%， “冷氣不夠” 在政府綜合服務大樓錄得之百分比為 13%，另一方面，“冷氣太凍” 在對外稽查中心及所得補充稅B組中心錄得之百分比為 13%。

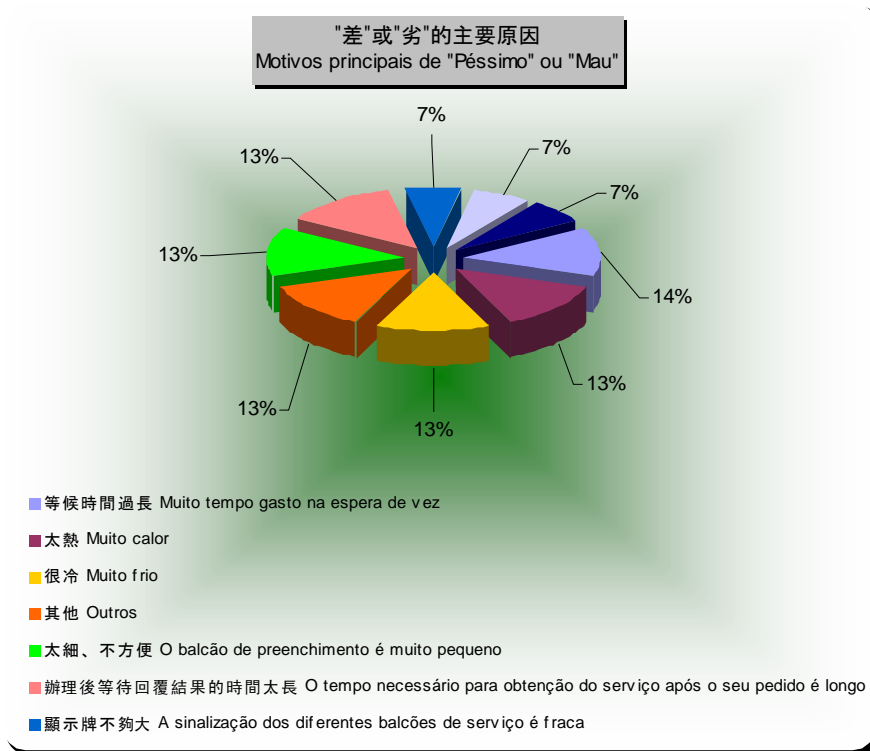
Do número total de motivos que incitaram a insatisfação dos inquiridos, 14% alegaram “muito tempo gasto na espera de vez” no Centro de Serviços da RAEM, 13% reclamaram que a “temperatura do ar é muito quente” no Centro de Serviços da RAEM, por outro lado, 13% reclamaram que a “temperatura do ar é muito fria” no Núcleo de Fiscalização Externa e Núcleo do Imposto



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

除“其他”外，“發出收益證明書之時間太長”在政府綜合服務大樓錄得之百分比亦為 13%，而“填表櫃台太小”在政府綜合服務大樓錄得之百分比為 13%。

Complementar de Rendimentos – Grupo B. Para além de “outros” motivos, 13% também invocaram que “o balcão de preenchimento de formulários no Centro de Serviços da RAEM é muito pequeno” e 13% reclamaram que “o tempo necessário para obtenção do serviço após o seu pedido é longo”, no Centro de Serviços da RAEM.



位於北區新投入服務之接待中心：澳門北區政府綜合服務大樓，目的是舒緩總局之工作壓力，確保納稅人得到更便捷服務。為鼓勵公眾人士使用本局在該中心之服務，於問卷內增設一條問題以瞭

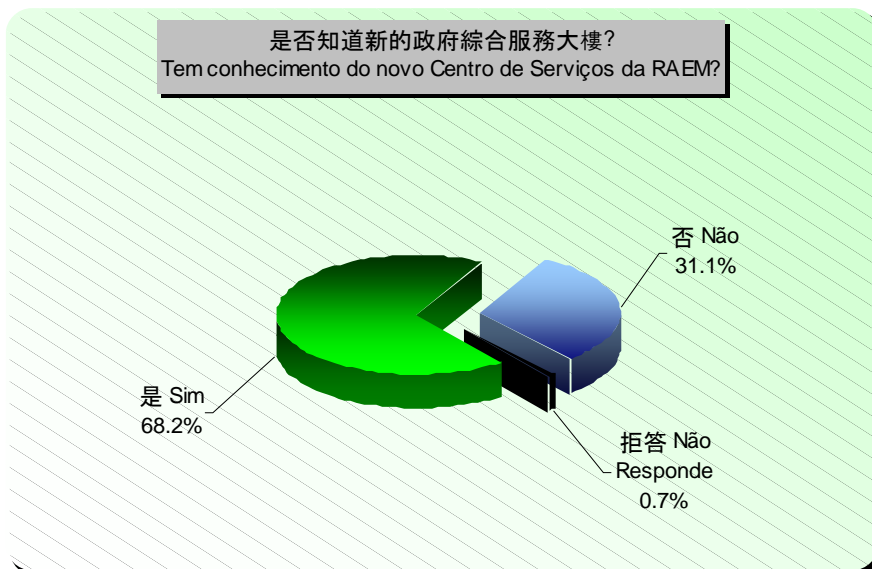
Com o intuito de incitar os utentes a procurarem os serviços do novo centro de atendimento público na zona Norte da cidade, nomeadamente, o novo Centro de Serviços da RAEM, libertando os serviços centrais de uma maior pressão de trabalho e assegurando serviços mais rápidos aos contribuintes, colocou-se uma questão que permite averiguar,



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

解納稅人士對該服務大樓運作的認知程度比率。整體而言，在第一季超過一半之受訪者表示知道政府綜合服務大樓所提供的服務。

em termos percentuais, o grau de conhecimento dos contribuintes sobre o funcionamento deste centro. De uma forma global, verifica-se que mais de metade dos entrevistados no 1º trimestre conhecem o funcionamento dos serviços do Centro de Serviços da RAEM.

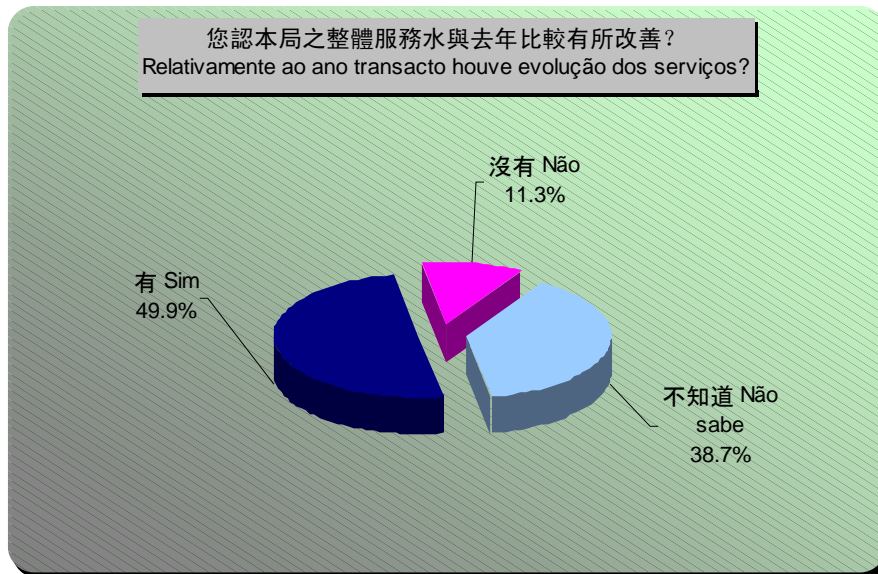


至於詢問納稅人有關財政局服務有否較去年改善方面，49.9%之受訪者表示本局服務“有改善”，只有 11.3%之受訪者表示本局服務“沒有改善”，而有 38.7%之受訪者表示不知道服務有否改善。

Relativamente à percepção dos inquiridos sobre a evolução dos serviços prestados pela DSF face ao ano transacto, verifica-se na totalidade que 49,9% consideram que houve evolução, e apenas 11,3% consideram que não houve evolução dos serviços. 38,7% dos inquiridos não sabem se houve evolução dos serviços.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



對問卷有關服務承諾涵蓋項目之分析

分析市民對本局服務之滿意度及收集與財政局服務有關之意見，如服務承諾涵蓋之各項服務，當中訂定各項服務之承諾時間及服務水平之準則，確保不斷提升服務質素，並為服務承諾計劃引進新措施。

有關服務承諾計劃之問題方面，只有 30.8% 之受訪者表示知道該項計劃。

從填妥之問卷顯示，只有 20.2% 使用

Análise dos Inquéritos sobre os Serviços Incluídos na Carta de Qualidade

A avaliação da satisfação dos utentes e a recolha de opiniões relativamente aos serviços pretendidos na DSF, nomeadamente, os serviços incluídos na Carta de Qualidade que definem critérios em torno do prazo de execução e do sucesso esperado de cada serviço, permite assegurar uma melhoria contínua da qualidade dos serviços, introduzindo novas medidas no programa da Carta de Qualidade.

No âmbito das questões relativas ao Programa da Carta de Qualidade, verifica-se que apenas 30,8% do total de inquiridos conhecem este Programa.

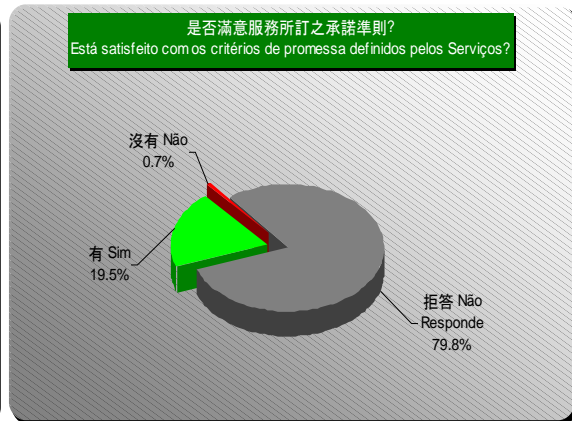
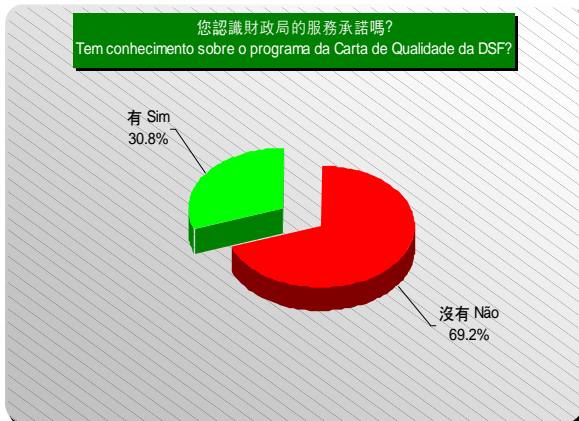
Do total de inquéritos preenchidos, apenas



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

服務承諾提供的各項服務，而 19.5% 之受訪人士表示滿意各項服務訂出之承諾準則，而 0.7% 之受訪人士表示不滿意。

20,2% assinalaram serviços prestados incluídos na Carta de Qualidade. Desta amostra, 19,5% dos inquiridos afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade e 0,7% afirmaram que não estão satisfeitos.

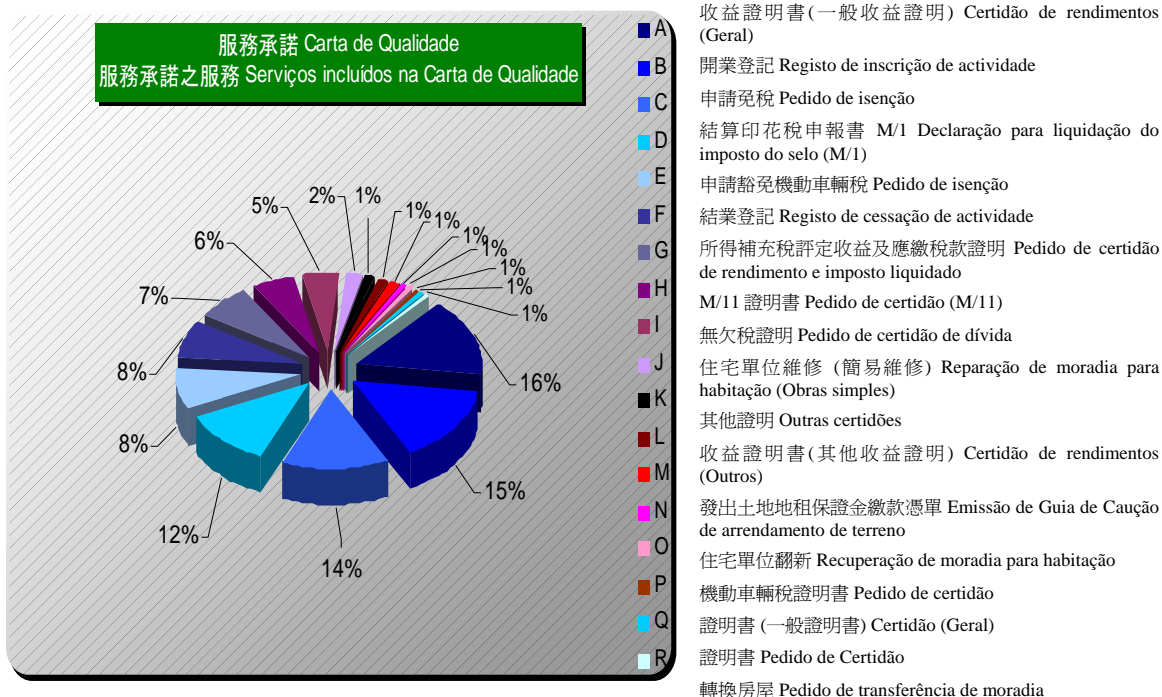


至於最多市民使用之服務承諾項目中，16% 之受訪人士申請職業稅中心之“一般收益證明書” (A)，15% 之受訪者使用營業稅中心之“開業登記”服務 (B)，14% 使用資產移轉印花稅中心之“申請免稅”服務 (C)，12% 之被訪者使用資產移轉印花稅中心之“印花稅 M/1 申報書”服務 (D)，8% 之受訪人士分別使用機動車輛稅暨旅遊稅中心之“申請免稅”服務 (E) 及營業稅中心之“結業登記”服務 (F)。

Dos serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados, verifica-se que 16% dos inquiridos requisitaram a “Certidão de rendimentos (Geral)” (A) no Núcleo do Imposto Profissional, 15% fizeram o “registo de inscrição de actividade” (B) no Núcleo da Contribuição Industrial, 14% solicitaram o “pedido de isenção” (C), no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, 12% entregaram a “Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)” (D), também no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, 8% solicitaram o “pedido de isenção” (E), no Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo e o “registo de cessação de actividade” (F), no Núcleo da Contribuição Industrial.

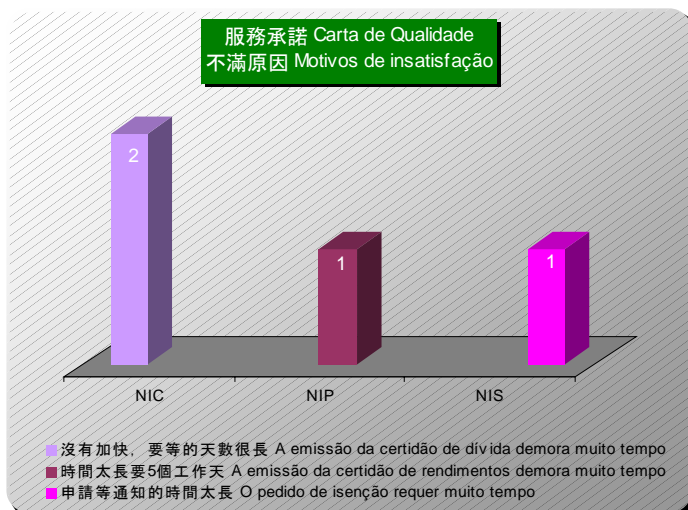


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”



在第一季度受訪人士中有 4 位表示不滿服務承諾若干項目之承諾時間，包括營業稅中心提供“發出無欠稅證明”、職業稅中心“發出收益證明書”服務及資產移轉印花稅中心之“申請免稅”。

Do total de inquiridos no 1º trimestre, 4 demonstraram-se insatisfeitos com o prazo de execução de alguns serviços incluídos no âmbito da Carta de Qualidade, nomeadamente a “emissão da certidão de dívida” no Núcleo da Contribuição Industrial, a “emissão da certidão de rendimentos” no Núcleo do Imposto Profissional e o “pedido de isenção” no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens.

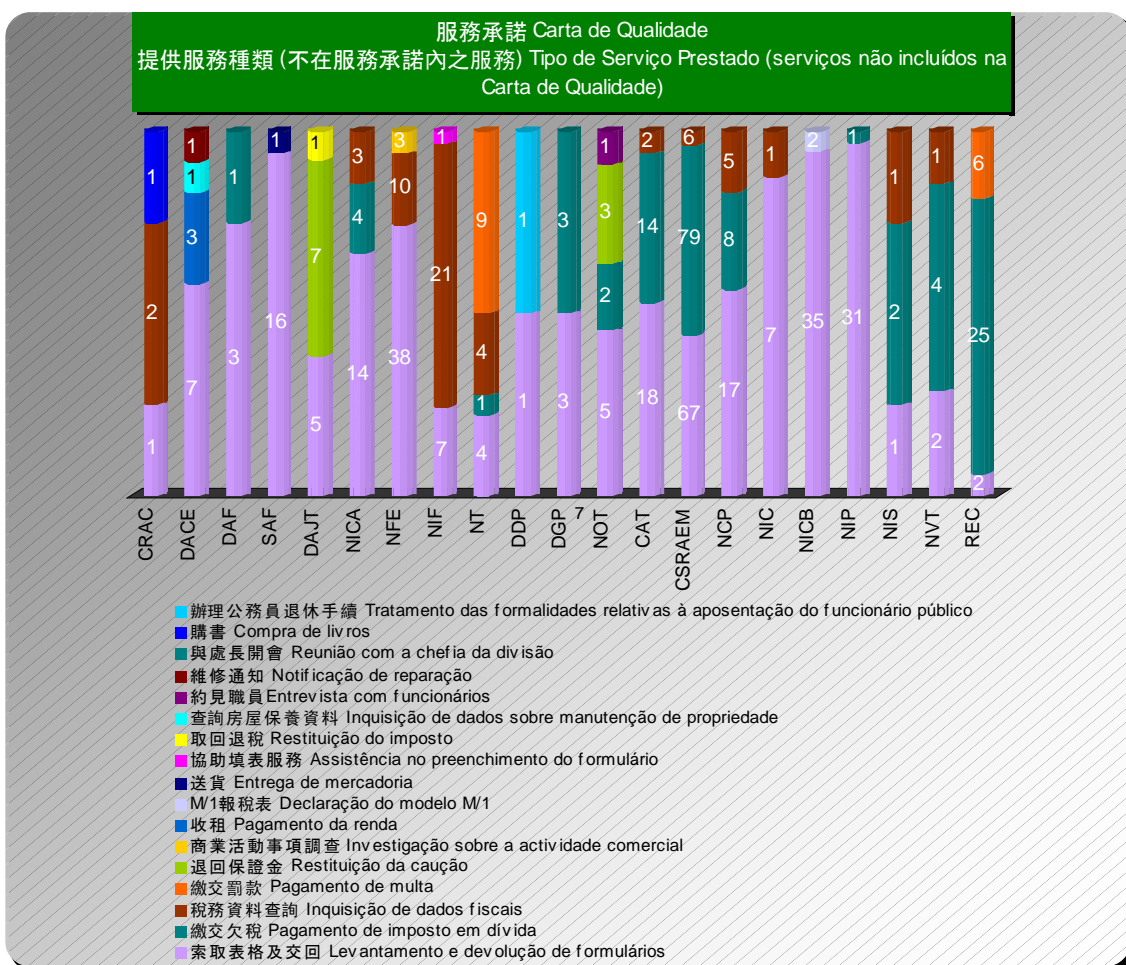




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

對於最多市民使用但不屬財政局服務承諾範圍之服務，以政府綜合服務大樓之“索取表格及交回”最多，共有 284 個次，其次是政府綜合服務大樓之“繳交欠稅”及對外稽查中心之“稅務資料查詢”，分別有 143 及 56 個次。

Quanto aos serviços não incluídos na Carta de Qualidade mais procurados, no âmbito da DSF, foram o “levantamento e devolução de formulários”, com 284 casos, sendo o Centro de Serviços da RAEM a subunidade com maior número de casos, seguido do “pagamento do imposto em dívida” e “inquirição de dados fiscais”, com 143 e 56 casos, respectivamente, pertencendo ao Centro de Serviços da RAEM e ao Núcleo de Fiscalização Externa, o número maior de casos.





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

結論及改善服務建議

**CONCLUSÃO E PROPOSTAS DE
MELHORIA DE DESEMPENHO**

結論

Conclusões

財政局在第一季之“公眾滿意度調查”中獲得 4.39 分，評分制度為 1 至 5 分（見第 1 頁表），較上一季度之評分下降 0.14 分。

A média do grau de satisfação do público sobre o Serviço Global da DSF, resultante do inquérito realizado no 1º trimestre é de 4.39, numa escala de 1 a 5 (ver a tabela da página 1). Este valor evidencia um decréscimo de 0.14 valores, face ao último trimestre.

四項評估項目中以“人員質素”及“服務時間”錄得之公眾滿意度平均分最高，為 4.4 分（見第 3 頁圖）。與上季度比較分別下跌 0.3 分及 0.25 分。

Dos quatro parâmetros avaliativos do inquérito, os parâmetros “Qualidade do Pessoal” e “Rapidez dos Serviços” evidenciam-se com médias do grau de satisfação superiores, equivalentes a 4.40 (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, ambos registaram decréscimos de 0.30 e 0.25 valores, respectivamente.

“環境設施”及“服務效率”錄得之公眾滿意度平均分依次為 4.37 分及 4.3 分（見第 3 頁圖）。上述兩項指標與上季度比較亦下降 0.21 分及 0.17 分。

A “Qualidade das Instalações” e a “Eficiência dos Serviços” surgem em seguida com médias do grau de satisfação do público equivalentes a 4.37 e 4.30, respectivamente (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, ambos os parâmetros também registaram decréscimos de 0.21 e 0.17 valores, respectivamente.

至於解決問題能力方面，90.4% 之受訪者表示離開財政局時都能解決有關問題，此結果與上季度比較上升 0.6%（見第 12 頁圖）。

A taxa de sucesso apresentada pela DSF referente à capacidade de resolução dos problemas dos utentes é de 90,4%, percentagem que apresenta um aumento de 0,6%, face ao último trimestre (ver o gráfico da página 12).



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

受訪者多次前來財政局之主因是“取表及交表”和“納稅人帶錯或忘帶文件”（見第 12 頁圖）。

有關四個分析項目中錄得不滿意原因以“環境設施”之比率較高，共有 9 個不滿之原因(59%)屬此項目。其次為“服務效率”，有 4 個不滿原因(27%)屬此項目。“人員質素”及“服務時間”各有 1 個不滿之原因(7%)屬此項目（見第 15 頁圖）。從問卷各項問題分析不滿公眾服務之原因，其中“填表櫃台”（問題 2.3）及“因行政手續引致服務的延誤程度”（問題 13）佔數最多，各錄得 2 個屬“劣”及 2 個屬“差”之評級（見第 16 頁表）。

有關納稅人對新政府綜合服務大樓運作之認知程度，68.2%之受訪者表示知道（見第 18 頁圖）。

As principais razões que motivaram os inquiridos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF foram o “levantamento e devolução de formulários” e a “falta de documentos por esquecimento do contribuinte” (ver o gráfico da página 12).

Quanto ao número de motivos de insatisfação obtidos nos 4 factores de avaliação, verifica-se que o parâmetro “Qualidade das Instalações” apresenta uma percentagem superior, reunindo no total 9 motivos de insatisfação (59%), a “Eficiência dos Serviços” reuniu 4 motivos de insatisfação (27%), a “Qualidade do Pessoal” e a “Rapidez dos Serviços” reuniram 1 motivo (7%), cada (ver o gráfico da página 15). Da análise individual de cada componente do inquérito, constata-se que em geral a insatisfação do público incide sobre as questões “balcões de preenchimento de formulários” (questão nº 2.3) e “nível de burocracia existente na prestação de serviços” (questão nº 13), componentes que registaram 2 respostas na classificação “Péssimo” e 2 respostas, também, na classificação “Mau” (ver a tabela da página 16).

Relativamente ao grau de conhecimento dos contribuintes sobre o funcionamento do novo Centro de Serviços da RAEM, verifica-se que 68,2% do total de inquiridos tem conhecimento (ver o gráfico da página 18).



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

至於詢問納稅人有關財政局服務有否較去年改善方面，49.9%之受訪者表示本局服務“有改善”，11.3%之受訪者表示本局服務“沒有改善”，而 38.7%之受訪者表示不知道服務有否改善（見第 19 頁圖）。

對服務承諾計劃之認知程度，30.8%之受訪者表示“知道”（見第 20 頁圖）。

分析納稅人使用服務承諾各項服務方面，當中只有 4 名受訪人士表示不滿服務訂出之承諾準則（見第 21 頁圖）。

改善服務建議

根據本年第一季度“公眾滿意度調查”之分析結果以及受訪者之意見，研究暨財政策劃廳作出下列建議務求完善各項服務。

Quanto à percepção dos utentes sobre a evolução dos serviços face ao ano anterior, em geral, verifica-se que 49,9% consideram que houve melhoria dos serviços, 11,3% consideram que não houve evolução e 38,7% não sabem se houve evolução dos serviços (ver o gráfico da página 19).

Relativamente ao grau de conhecimento dos inquiridos sobre o Programa da Carta de Qualidade, constata-se que apenas 30,8% do total de entrevistados conhecem este Programa (ver o gráfico da página 20).

Quanto à análise dos inquéritos sobre os serviços incluídos na Carta de Qualidade, verifica-se que do grupo de contribuintes que usufruiu destes serviços, apenas 4 inquiridos consideram-se insatisfeitos com os critérios de promessa definidos pelos serviços (ver o gráfico da página 21).

Propostas de melhoria de desempenho

O DEPF vem a seguir apresentar propostas de melhoria de desempenho, que se baseiam nos resultados da análise do inquérito ao Grau de Satisfação do Público realizado no 1º trimestre do corrente ano, conjuntamente com as sugestões e comentários propostos pelos inquiridos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

環境設施

改善建議

- 有關設施質素方面，要強調的是有受訪者對冷氣溫度感到不滿意，有的受訪者表示太熱，有的受訪者表示太冷。因此，為保障所有使用者之健康，財政局應實行環境保護局的建議，將局內冷氣溫度調至不低於 25 度。

人員質素

改善建議

- 對於工作人員的表現，要強調的是在所有受訪者中，只有一位認為政府綜合服務大樓接待櫃位同事的工作質素應予改善，此結果顯示本局接待人員之質素一般來說是良好的。但是，本局應繼續為前線人員舉辦培訓活動，藉此不斷提高本局的接待質素。

Qualidade das Instalações

Propostas de melhoria

- Relativamente à qualidade das instalações há que salientar a insatisfação dos inquiridos quanto à temperatura do ar condicionado, ora “muito quente”, ora “muito fria”. Para salvaguardar o bem-estar de todos os utentes, deve a DSF, de acordo com, as recomendações da Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, regular a temperatura do ar condicionado das suas instalações para uma temperatura não inferior a 25 graus.

Qualidade do Pessoal

Propostas de melhoria

- Quanto à qualidade do desempenho profissional dos funcionários nos balcões de atendimento, é de realçar que se registou apenas uma insatisfação do total de inquiridos, no Centro de Serviços da RAEM, o que demonstra que na generalidade a qualidade do pessoal é boa. No entanto, deve-se continuar a apostar na realização de acções de formação destinadas aos funcionários da linha da frente da DSF, procurando a excelência do atendimento destes serviços.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 1 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 1º Trimestre 2011”

服務時間

改善建議

- 受訪者在政府綜合服務大樓等候時間過長又或辦理申請後等候回覆的時間過長均是令其感到不快的其中原因，有見及此，應向納稅人加強宣傳財政局網上電子服務，以便減省其親臨所需之輪候時間。

服務效率

改善建議

- 受訪者為服務效率提出一項建議，特別是所得補充稅 B 組中心應提供網上欠稅查詢和稅務申報服務。

Rapidez dos Serviços

Propostas de melhoria

- “Muito tempo gasto na espera de vez” e “o tempo necessário para obtenção do serviço após o seu pedido é longo” foram algumas das razões de insatisfação invocadas pelos inquiridos que se dirigiram ao Centro de Serviços da RAEM. Assim, para reduzir o tempo de espera necessário para atendimento presencial dos contribuintes, a DSF deverá reforçar a divulgação dos serviços electrónicos disponíveis na página oficial da Internet.

Eficiência dos Serviços

Propostas de melhoria

- No âmbito da “Eficiência dos Serviços” constata-se a sugestão dos inquiridos para o “providenciamento da consulta electrónica do Imposto em dívida e declarações fiscais” principalmente no Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B.