



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º 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

對第二季度使用財政局服務之市民大眾而言，其對本局總體形象給予之評分，較上季之公眾滿意度平均分微跌 0.01 分。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes serviços registou, no 2.º trimestre, um decréscimo de 0.01 valores da média do grau de satisfação do público, face ao último trimestre.

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	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
個案數目 Nº de casos	6	0	0	33	242	319	161	761	4.38	0.61
佔百分比 % Percentagens %	0.8%	0.0%	0.0%	4.3%	31.8%	41.9%	21.2%			

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“取得服務及資訊的方便程度”所得之滿意度平均值較其餘問題低，為 4.273 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 à “facilidade de obtenção de serviços e informações” pertencente ao parâmetro “Eficiência dos Serviços”, apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.273 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 4.32 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 4.32 valores.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

各項目滿意度分佈
 Distribuição do Grau de Satisfação (para cada pergunta e dentro de cada factor)

整體
 Global

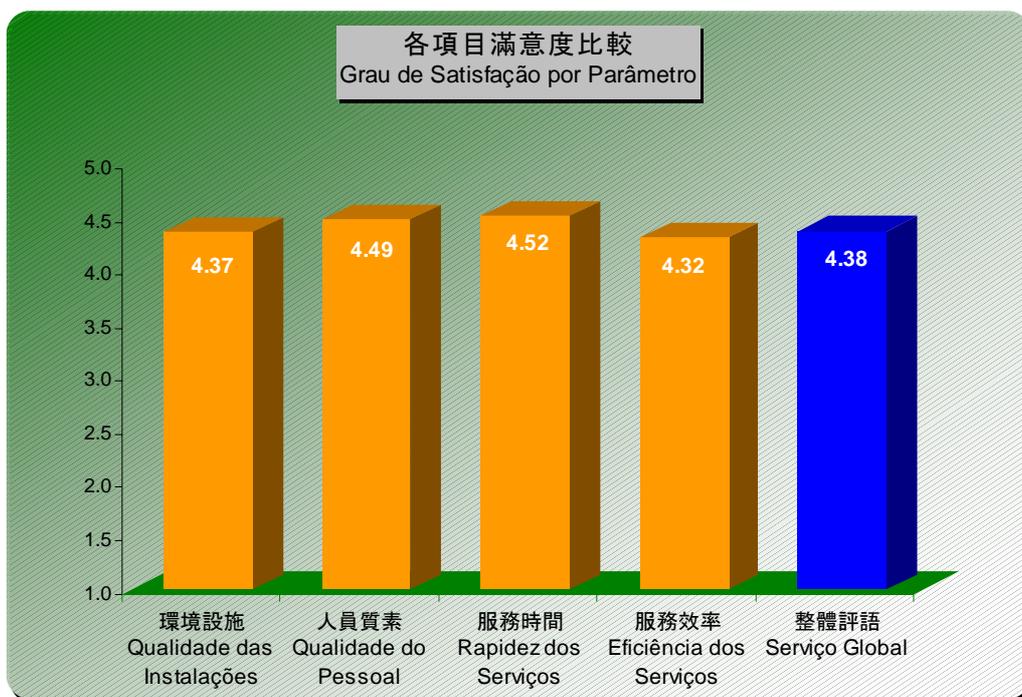
	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	1	0	0	42	230	308	180	761	4.384	0.521
2	設施的配置 Disposição das Instalações	2	0	0	36	242	310	171	761	4.382	0.528
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	1	3	52	238	300	165	761	4.335	0.591
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	1	0	0	36	172	287	265	761	4.490	0.526
6	積極性 Iniciativa	1	0	0	36	173	288	263	761	4.488	0.526
7	效率 Eficiência	3	0	0	37	171	291	259	761	4.485	0.574
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	2	0	0	39	153	260	307	761	4.524	0.566
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	3	0	0	38	157	263	300	761	4.519	0.585
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	1	0	0	69	283	263	145	761	4.273	0.564
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	1	0	0	68	282	247	163	761	4.288	0.572
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	2	0	3	56	253	273	174	761	4.327	0.592
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	7	0	0	47	243	246	218	761	4.390	0.674



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

五項因素的滿意度
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	4.49
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.52
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.32
整體評語 Serviço Global	4.38

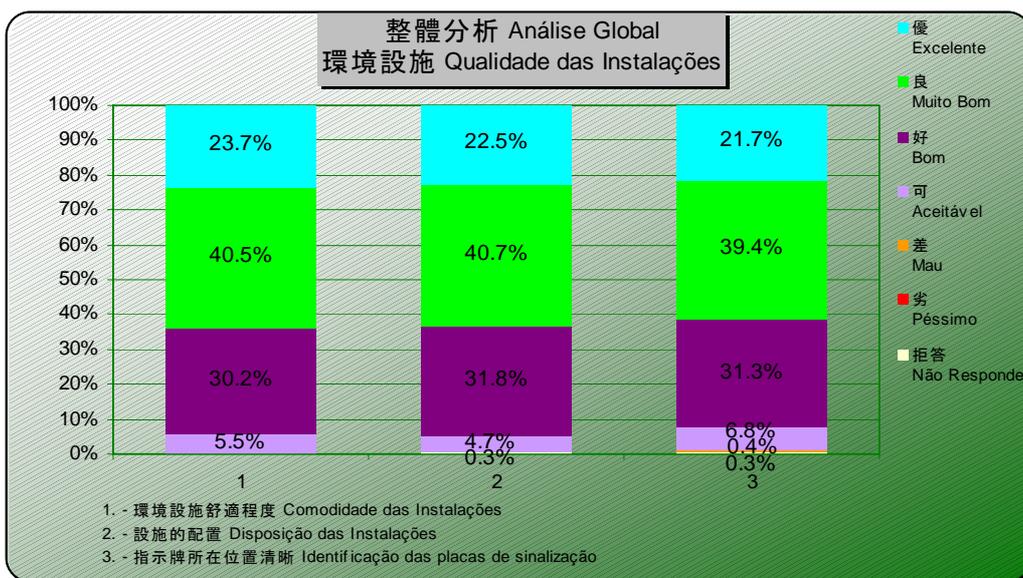
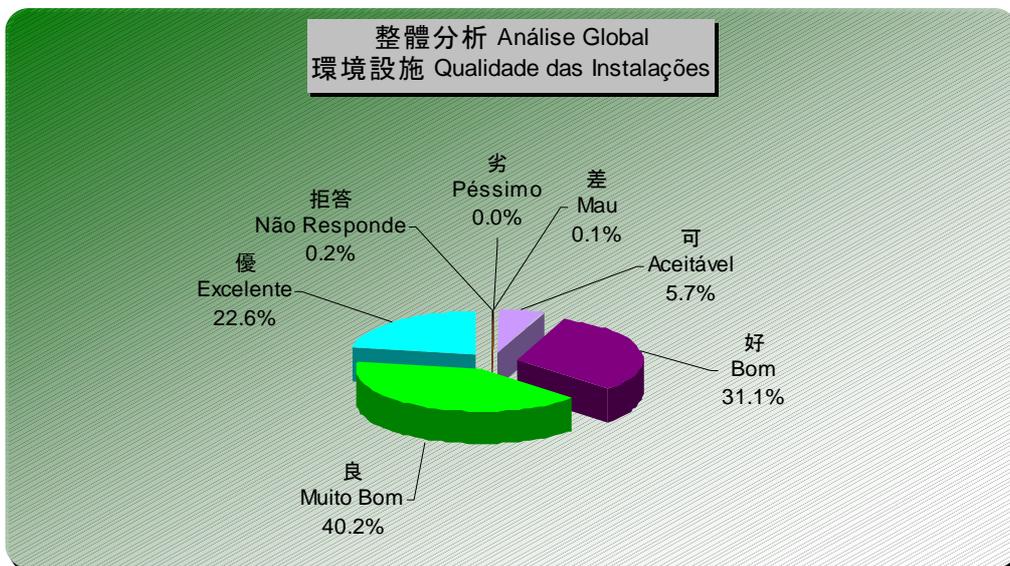


與上季度比較，“環境設施”項目中，評級為“好/良/優”之百分比下降0.3%，為93.9%。另一方面，評級為“差/劣”之百分比與上季度相比減少0.1%。

Face ao trimestre transacto a “Qualidade das Instalações” registou um decréscimo de 0,3% da percentagem referente ao conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, com 93,9%. Por outro lado, registou uma diminuição de 0,1% do número de respostas obtidas no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”



經逐一分析該項目問題，“指示牌所在位置清晰”（問題 3）取得“好/良/優”評級之百分比最低，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少，為 4.33 分，評分制度為 1 至 5 分。

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

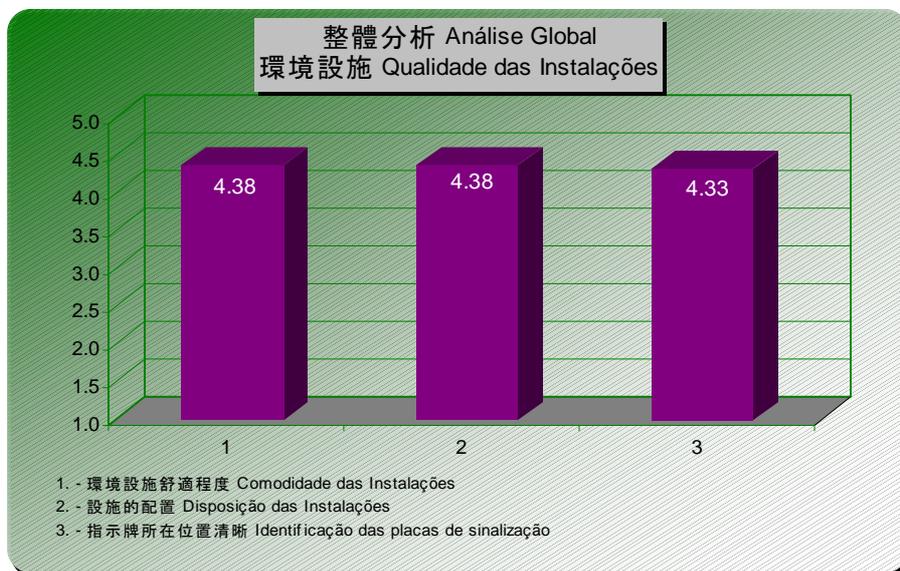


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

média do grau de satisfação inferior, com 4.33 valores, na escala de 1 a 5.

與上季滿意度比較，只得“指示牌所在位置清晰”之評分微升 0.02 分。

Face aos graus de satisfação obtidos no último trimestre, verifica-se apenas um acréscimo de 0.02, na terceira componente.

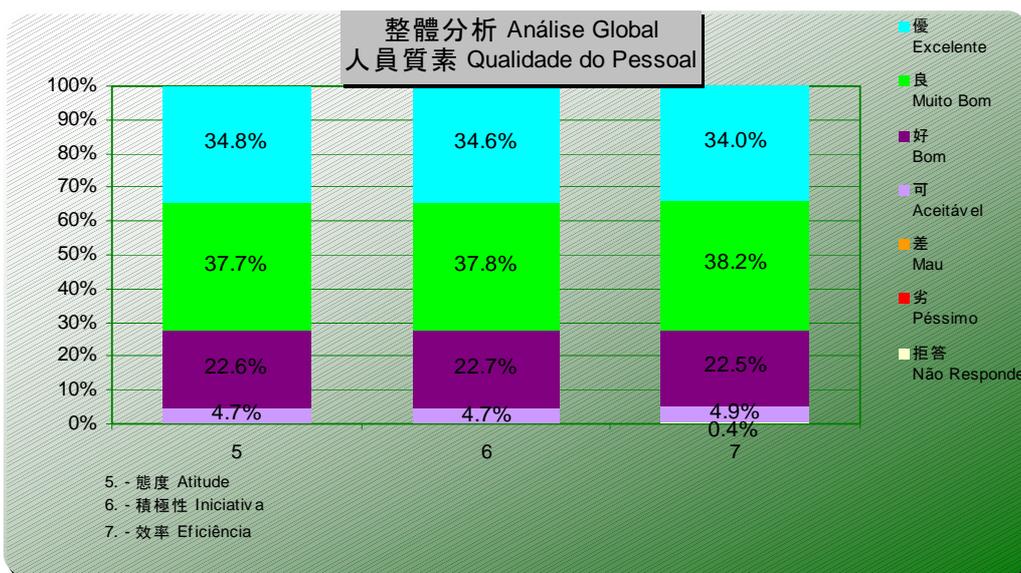
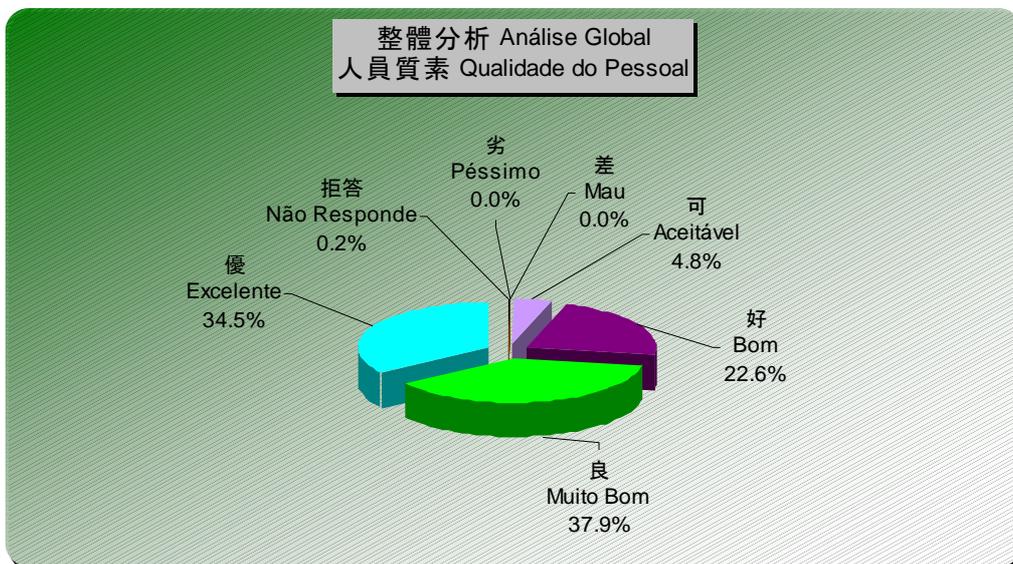


“人員質素”調查項目方面，95%的總受訪者評級為“好/良/優”，給予“差/劣”評級者佔 0%。與上一季度比較，取得“好/良/優”評級之百分比下跌 0.1%，得到“差/劣”評分之百分比仍為 0%。

Do número total de pessoas inquiridas, 95% 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 0,1% do número de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, e manteve-se 0% quanto ao número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

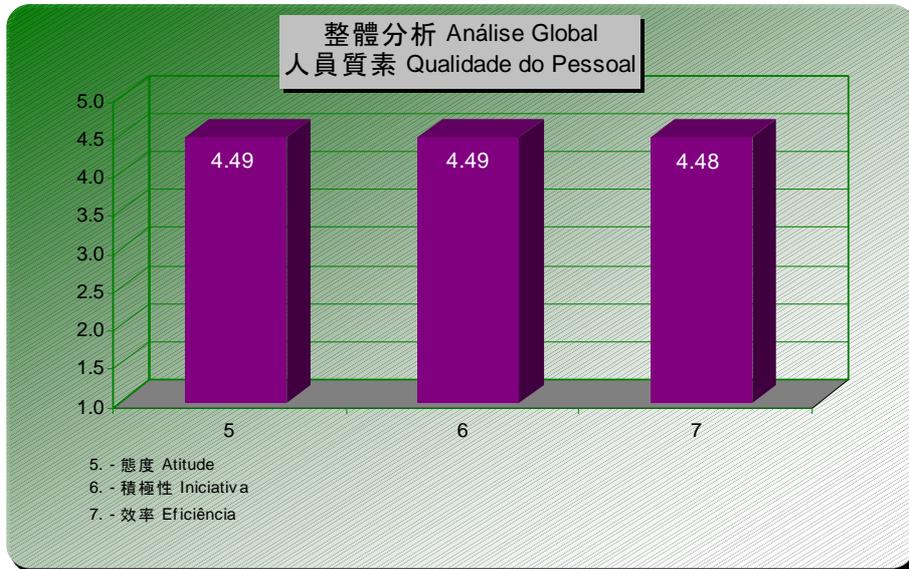


經獨立分析此項目內問題，給予“效率”
“好/良/優”評語之百分比最低，較其餘問
題獲得較低之平均滿意值，為 4.48 分，
評分制度為 1 至 5 分。

Analisando individualmente cada questão deste parâmetro verifica-se que a componente “eficiência” reúne uma percentagem inferior às restantes componentes do conjunto de respostas obtidas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, deste modo, registando uma média do grau de satisfação inferior, com 4.48, na escala de 1 a 5 valores.

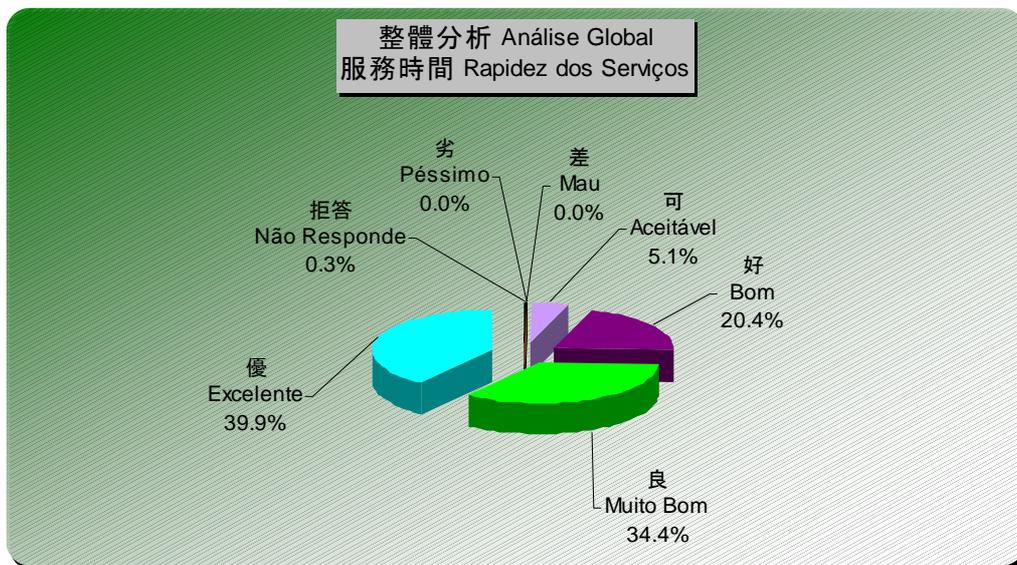


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”



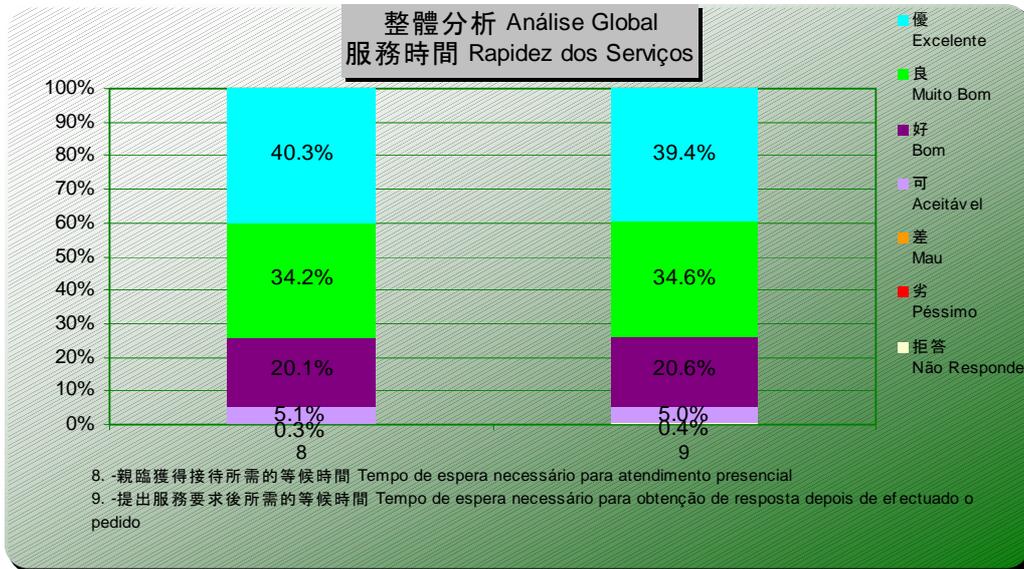
“服務時間”評級為“好/良/優”之百分比上升 0.7%，而評級為“差/劣”則下跌 0.1%。相比上季度，給予兩項評級組別之百分比分別為 94.7%及 0%。

A “Rapidez dos Serviços” registou um acréscimo de 0,7% sobre o conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou uma diminuição de 0,1% quanto ao número de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”, face ao trimestre transacto, obtendo no total de 94,7% e 0%, respectivamente, em ambos os conjuntos classificativos.



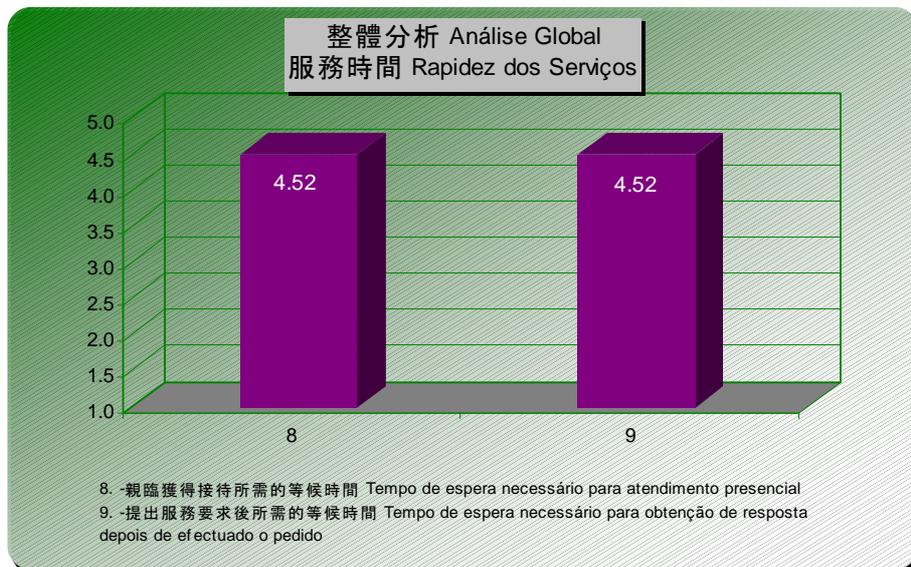


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”



經個別分析此項目問題，兩題獲得之平均滿意度為 4.52 分，評分制度為 1 至 5 分。問題 8 “親臨獲得接待所需的等候時間”錄得“優”之評分百分比最高。

Da análise individual das componentes deste parâmetro, verifica-se que ambas obtiveram médias do grau de satisfação equivalentes, com 4.52 valores, na escala de 1 a 5. Contudo a questão n.º 8 referente ao “tempo de espera necessário para atendimento presencial” reúne uma percentagem superior do conjunto de respostas obtidas com a classificação “Excelente”.

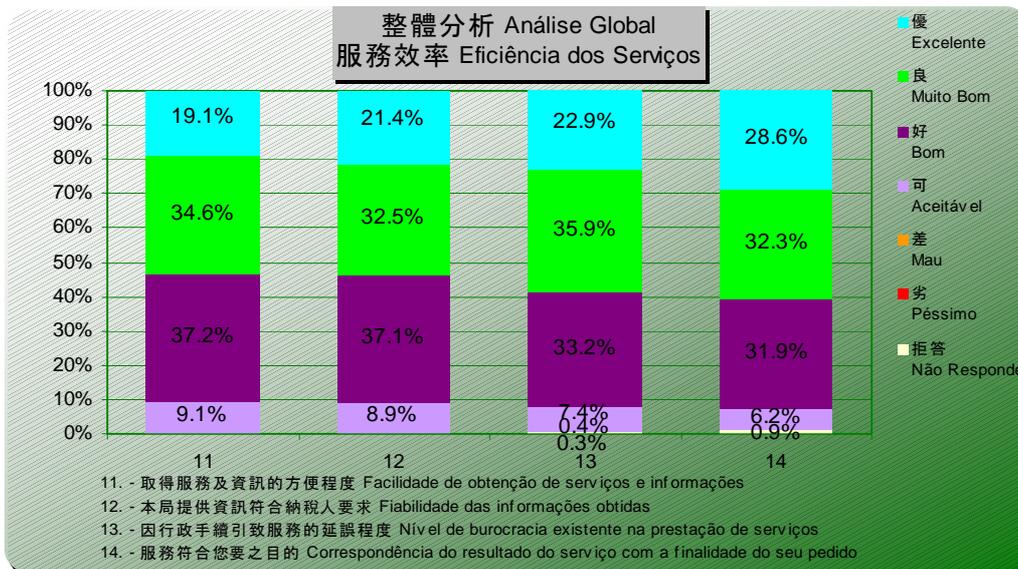
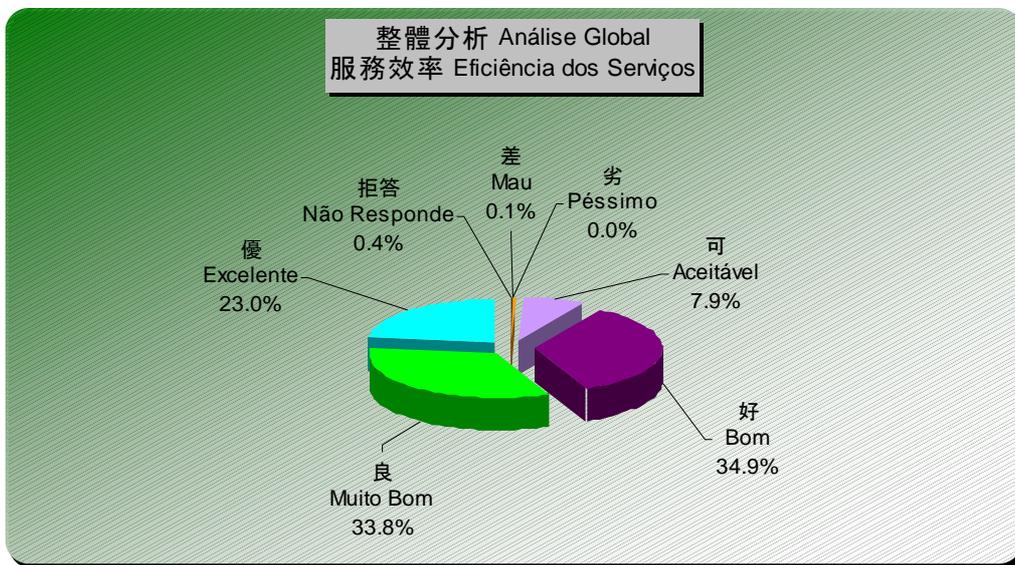




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

對“服務效率”評級為“好/良/優”之百分比亦較上季度下降 0.9%，佔總數之 91.7%。另一方面，此分析項目評級為“差/劣”之百分比亦減少 0.1%。

Com um total de 91,7% do conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, também, a “Eficiência dos Serviços” registou um decréscimo da percentagem de 0,9%, face ao último trimestre. Por outro lado, também registou um decréscimo de 0,1% do número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Pésimo”.

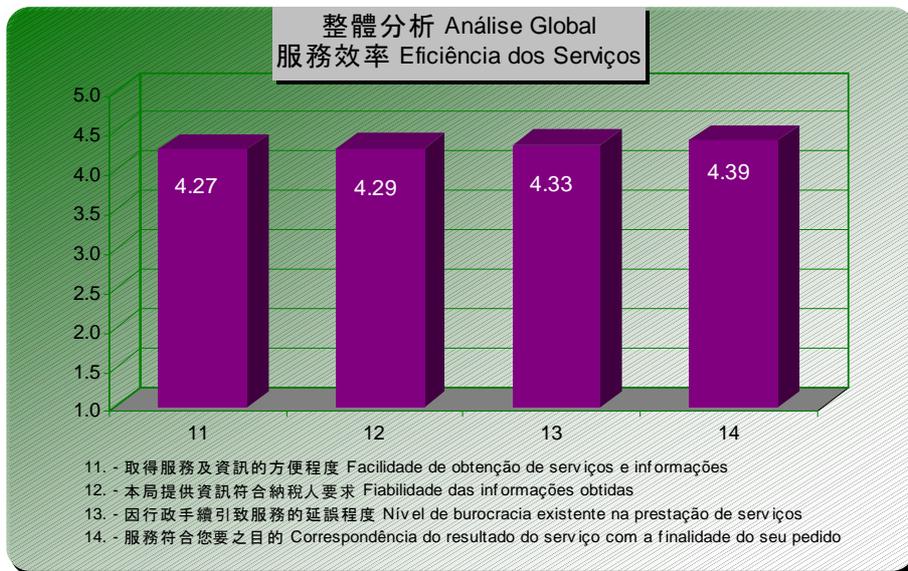




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

經個別分析此項目問題，問題 11 及 12 獲得之平均滿意度遜於其餘問題，分別為 4.27 分及 4.29 分，此是由於兩條問題取得“好/良/優”評語百分比減少所致。

Da análise individual de cada componente deste parâmetro constata-se que as questões n.ºs 11 e 12 obtiveram médias do grau de satisfação inferiores às restantes componentes, com 4.27 e 4.29, respectivamente, na medida em que registaram percentagens inferiores do conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

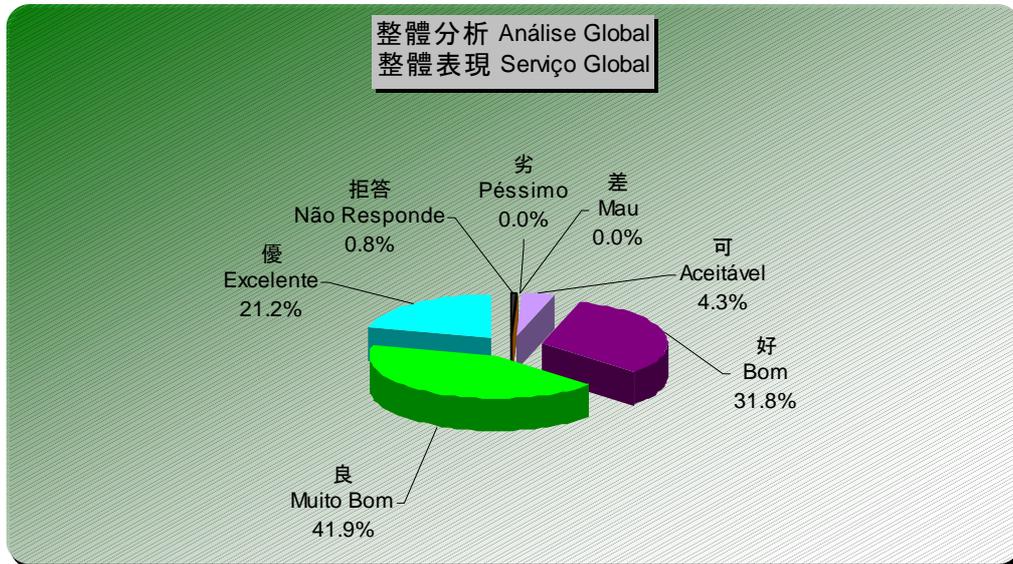


須強調與上季度相比，”財政局在“整體服務”獲評“好/良/優”之百分比下降 2%，而屬“差/劣”評級之百分比仍然維持於 0%。

Resta salientar que face ao último trimestre o “Serviço Global” obteve um decréscimo de 2% 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 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”



解決問題能力之分析

Análise da Capacidade de Resolução dos Problemas

對於財政局解決市民問題之能力，是指市民要求本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。

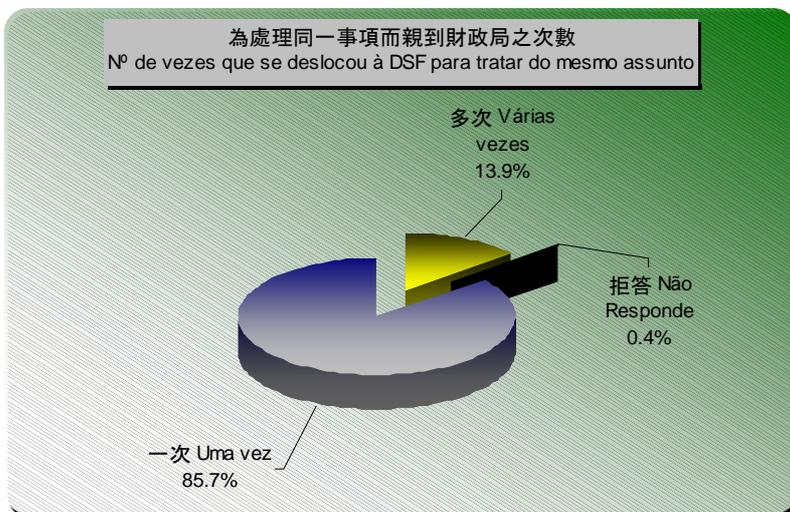
本年第二季總受訪者中有 85.7%表示到來財政局一次便能處理同一事項，較上季度下降 4.7%。

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 2.º trimestre, 85,7% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto, percentagem que apresenta um decréscimo de 4,7%, face ao valor registado no último trimestre.

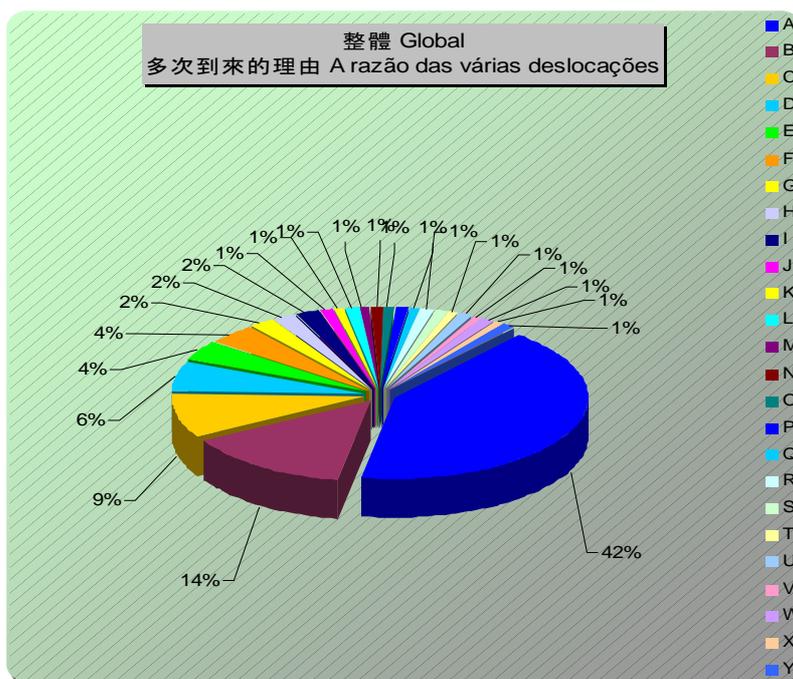


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”



為處理同一事項而多次前來財政局之受訪者中，42%表示因要“遞交文件”（A），“補交資料”者（B）佔 14%，而 9% 指出是為“查詢稅務資料”（C）。

Do número total de inquiridos que deslocaram “várias vezes” à DSF para tratar do mesmo assunto, 42% alegaram como principal razão das várias deslocações a “entrega de documentação” (A), 14% mencionaram a “entrega de elementos em falta” (B) e 9% referiram a “inquirição de dados fiscais” (C).





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

- A) 遞交文件 Entrega de documentação (42%)
- B) 補交資料 Entrega de elementos em falta (14%)
- C) 查詢稅務資料 Inquirição de dados fiscais (9%)
- D) 其他 Outros (6%)
- E) 兌換貨幣 Conversão de moeda (4%)
- F) 出單繳費 Emissão da guia de pagamento (4%)
- G) 申請後再來取回證書 Efectuou o pedido e procedeu depois ao levantamento da certidão (2%)
- H) 申請後再來取回文件 Formulação do pedido e recolha do documento (2%)
- I) 筆跡認證 Reconhecimento de assinatura (2%)
- J) 二樓部門中午休息 A subunidade no segundo andar está encerrada à hora de almoço (1%)
- K) 人多 Muita gente (1%)
- L) 手續需時 Demorou tempo para tratamento das formalidades (1%)
- M) 收納處已關 A Recebedoria esteve encerrada (1%)
- N) 欠帶證件影印本 Falta da fotocópia do bilhete de identificação (1%)
- O) 誤填資料 Erro no preenchimento de formulários (1%)
- P) 電腦系統發生故障，需再親臨辦理 O sistema de informação esteve avariado pelo que tive de deslocar pessoalmente outra vez para tratar das formalidades (1%)
- Q) 事前不知不接受港幣繳稅，須往銀行提款後再來繳交 Desconhecendo que não se aceita o pagamento do imposto em dólares de HK, tive de deslocar ao banco para levantar dinheiro a fim de pagar o imposto (1%)
- R) 先取表後辦理 Levantamento de formulário antes de processamento (1%)
- S) 須提供以往徵稅憑單才可交稅。提議只提供地址亦可繳稅以方便市民 Tive que apresentar o conhecimento de cobrança anterior para pagar o imposto. Poderia se efectuar o pagamento só com a apresentação da morada, a fim de facilitar a população (1%)
- T) 接待中心不能發出過期罰款單，浪費納稅人時間 Não se pode processar a emissão da guia de pagamento M/B para multas fora de prazo, nos centros de atendimento, desperdiçando o tempo dos contribuintes (1%)
- U) 某稅項不能於接待中心繳交，建議所有稅項都可於中心繳納 Alguns impostos não podem ser pagos nos Centros, pelo que se sugere a permissão do seu pagamento nos Centros (1%)
- V) 財政局同事解釋物業轉移稅不清楚，瞭解不足 Imposto do Selo por Transmissões de Bens (o esclarecimento pelo funcionário da DSF foi pouco claro e não percebi bem) (1%)
- W) 申報後再來取證明，提議以郵寄方式寄遞 Após a entrega da declaração tive de vir outra vez para o levantamento da certidão. Sugere-se o envio da certidão por correio (1%)
- X) 申請後再來取回合約證明本 Efectuei o pedido da cópia autenticada do contrato e vim pela segunda vez para o seu levantamento (1%)
- Y) 等候審批 Esperei pela apreciação e aprovação do pedido (1%)

建議及意見之分析

Análise das Sugestões e Comentários Propostos

是項調查向尋求財政局服務之市民搜集寶貴建議及意見，以瞭解公眾對本局不滿之處，從而協助本局查找影響服務質素的主要問題，繼而採取必要改善措施。

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.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

本年第二季度填妥之問卷中，合共錄得 177 項與本局整體服務有關的意見及 14 項不滿之原因，當中 11 項屬於“環境設施”方面而 3 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財政局整體服務之建議及意見最多，有 33 個。

就整體服務方面，受訪者提出之意見歸納如下：18 項要求“提供印影服務”、12 項建議“提供泊車位”、9 項投訴“輪候時間過長”、而表示“冷氣太冷”、“加強各方面宣傳”及“設立公眾電話”之意見分別有 8 項。

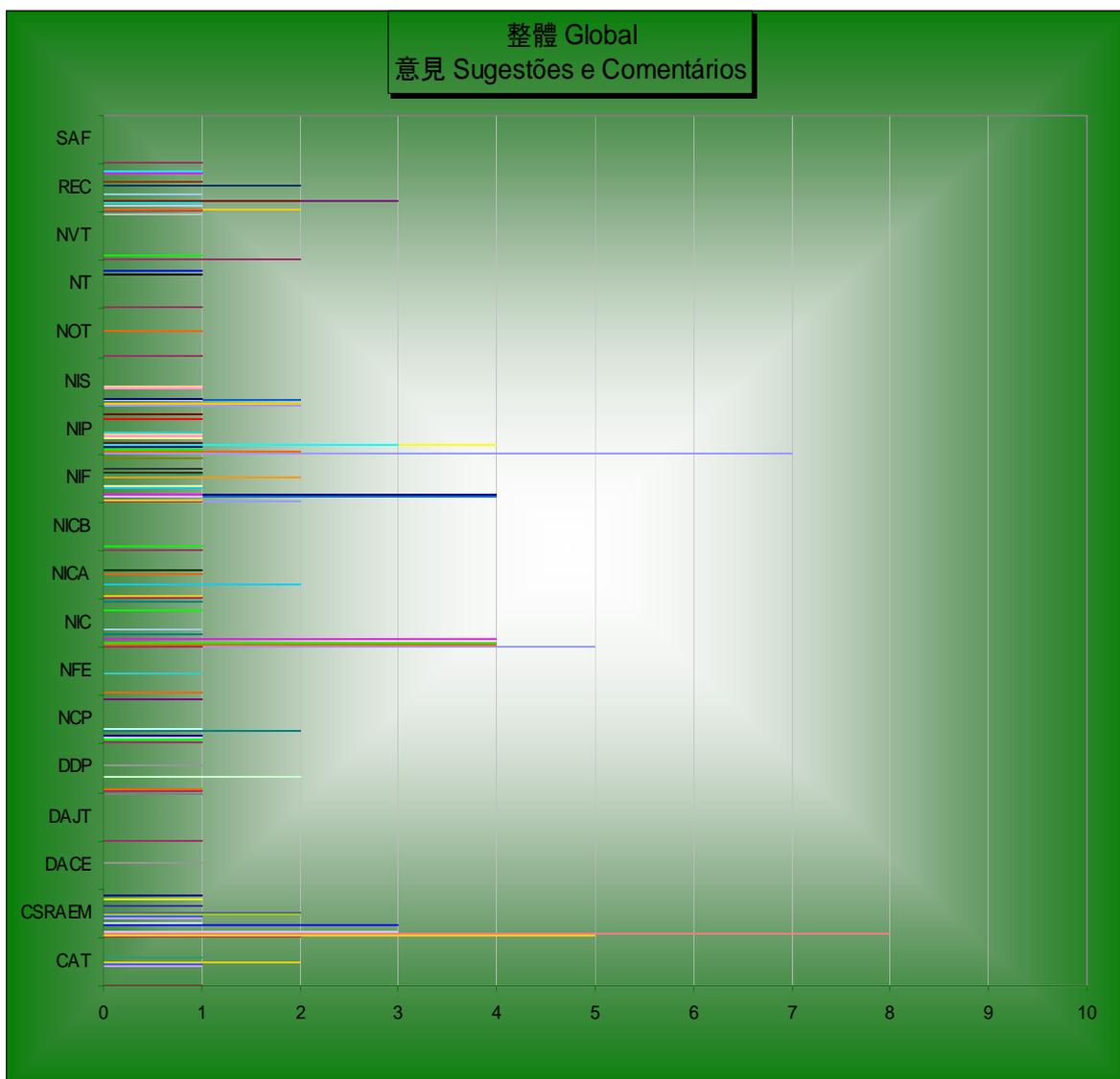
No total de inquéritos preenchidos no 2.º trimestre, obtiveram-se 177 sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF e 14 motivos de insatisfação, nomeadamente, 11 referem-se à “Qualidade das Instalações” e 3 referem-se à “Eficiência dos Serviços”.

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, 18 inquiridos sugerem que se providencie o “serviço de fotocópia”, 12 sugerem que se “providencie lugares de estacionamento”, 9 reclamam com o “longo tempo de espera” e 8 invocam que o “ar-condicionado é muito frio”, 8, também, sugerem, respectivamente, que se “reforce a divulgação de informação” e que se “instalem telefones públicos”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”



備註: 水平軸相等於登記之個案數目。

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

- 提供影印機 Providenciar o serviço de fotocópias
- 其他 Outros
- 設立車位 Providenciar lugares de estacionamento
- 輪候太久 Longo tempo de espera
- 冷氣有時太冷 O ar-condicionado é muito frio
- 加強各方面宣傳 Reforçar a divulgação de informação
- 設立公眾電話 Instalar telefone público
- 顯示牌不夠大 A sinalização dos diferentes balcões de serviço é fraca
- 可於網上查稅 Providenciar a inquirição de impostos online
- 請簡化手續 Simplificar os procedimentos
- 中午多開櫃位 Abrir mais balcões de atendimento à hora de almoço
- 閣樓沒有洗手間 Não há casas de banho na sobreloja
- 可同時繳交房屋稅 Aceitar o pagamento da renda e da contribuição predial no mesmo mês



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

- 接受自動轉帳交稅 Aceitar a transferência bancária para pagar imposto
- 表格填寫困難 Dificuldades no preenchimento dos impressos
- 非常好 Muito bom
- 輪籌機按鈕不甚明顯 O botão da máquina de retirar senhas não é bem visível
- 前線人員態度友善 O pessoal da linha de frente é simpático
- 升降機應設在地下方便市民 Instalar elevador no rés-do-chão a fim de facilitar os utentes
- 加快申請時間 Acelerar o tempo de processamento do pedido
- 增設網上欠稅查詢及繳納罰款憑單下載服務 Disponibilizar a consulta de impostos em dívida pela Internet e o download da guia de pagamento da multa
- 座椅不足 As cadeiras são insuficientes
- 填表枱太細 Os balcões para preenchimento são pequenos
- 太少洗手間 Poucas casas de banho
- 希望代收社保款項 Providenciar a cobrança da quantia prevista no âmbito da segurança social
- 建議某些對外部門與稅務部門之辦公室時間一致 Uniformizar o horário de funcionamento das subunidades que atendem o público com o horário das subunidades fiscais
- 提高財政局人員效率 Melhorar a eficiência do pessoal da DSF
- 正門口指示牌太少 Poucas placas indicativas na entrada da porta principal
- 洗手間沒有標示 Não há sinalização da localização das casas de banho
- 改善燈光較暗問題 A luz é escura e pode melhorar-se
- 政府服務大樓可辦理過期繳稅 O pagamento do imposto fora do prazo podia passar a ser aceite no Centro de Serviços da RAEM
- 訪客不需登記證件 Cancelar o registo de dados do bilhete de identidade dos visitantes
- 設立自動櫃員機 Providenciar máquina ATM
- 提供業主地址也未能補發稅單，非常麻煩 A impossibilidade de reemissão do conhecimento de cobrança com a entrega da morada do proprietário é inconveniente
- A 組部門服務時間希望延長至下午七時 Alargar também o horário de funcionamento da subunidade responsável pelo grupo A até às 19:00
- 補發稅單不須提供本人身份證明文件 Dispensar a apresentação do bilhete de identidade do próprio para reemissão do conhecimento de cobrança
- 交稅期應添加窗口接待市民，減少等候時間 Abrir mais balcões no período em que se prevê grande volume de atendimento a fim de reduzir o tempo de espera
- 人員不能回答清楚部分提問 O pessoal não conseguiu responder com clareza algumas das questões colocadas
- 人多時希望輪候比較快些 O tempo de espera é menor quando há muita gente
- 公眾洗手間很小 As casas de banho públicas são poucas espaçosas
- 分局提供違例處理中心之服務及查詢，不用特地往總局違例處理中心辦理手續 Providenciar os serviços e consulta do Núcleo de Transgressões, nos centros de atendimento, assim não tenho de deslocar à sede da DSF para tratar das formalidades daquele núcleo
- 取證明書應有指定窗口排隊領取，不用按籌 Instalar balcões destinados ao levantamento de certidões dispensando a recolha de uma senha
- 多設分局，特別是人流多的高士德及三盞燈區，以方便納稅人 Criar mais centros de atendimento, especialmente nas zonas de maior movimento, tal como, a Horta e Costa e os Três Candeeiros, para dar mais conveniência aos contribuintes
- 建議可經財政局內認證有限公司筆跡 Providenciar o reconhecimento da assinatura de uma sociedade
- 建議於環保方面多做點工夫，節省之餘又可免浪費公帑，如當寄予納稅人的信函多於一頁紙的時候，可使用雙面印刷等 Apostar mais na protecção ambiental, economizando os recursos e evitando o desperdício do dinheiro público, como por exemplo, enviar aos contribuintes ofícios utilizando papel dos dois lados
- 經常接收不到稅單要重發 Não recebi muitas vezes os conhecimentos de cobrança e foi difícil proceder à sua reemissão
- 提供網上查稅資料如金額，房屋稅編號等 Providenciar o serviço de inquirição fiscal, por exemplo, sobre o valor do imposto e o número da contribuição predial
- 應可收港元 Aceitar a moeda de dólares de HK
- 多開櫃位，經常沒有職員接待 Abrir mais balcões visto que não estava ninguém a atender
- 採用 SMS 通知納稅人交稅 Providenciar o serviço de SMS aos contribuintes para lhes alertar sobre o pagamento do imposto mesmo que não recebam o conhecimento de cobrança
- 有些服務只能總局辦理 Alguns serviços só podem ser prestados na sede

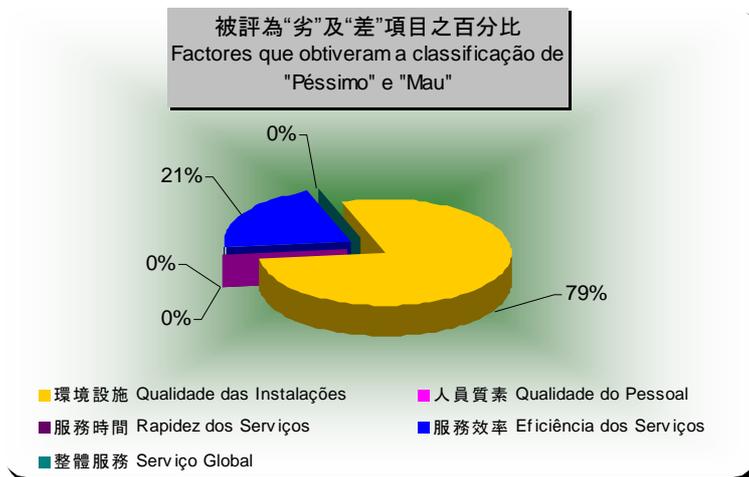


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

- 房屋稅只能於六月份繳納很麻煩 O pagamento da contribuição predial apenas em Junho causa muitos incómodos
- 每年一月份申請之房屋稅減免應作全澳房屋全面性減免 Cancelar o pedido de redução da contribuição predial em Janeiro de cada ano, podendo passar a aplicar a isenção geral para os prédios de Macau
- 提供一站式服務，毋須到公證署認證公司筆跡 Providenciar serviço one-stop dispensando assim o reconhecimento da assinatura no Cartório
- 辦公時間到七點浪費資源 Acha demasiado longo o horário de funcionamento até às 19:00, para além de desperdiçar os recursos
- 現金退稅取代結算單，省卻銀行兌換現金手續 A restituição do imposto em numerário, em vez de título de pagamento, é mais conveniente uma vez que dispensa as formalidades bancárias para o levantamento em numerário

財政局填妥問卷總數中，有 15 位受方者回覆為“差/劣”，惟只有 14 項表示不滿之原因。市民對“環境設施”一項之回覆比率較高，共指出 11 個不滿原因，佔總數 79%。其次為“服務效率”方面，共有 3 個不滿原因屬此項目，佔 21%。其餘項目錄得 0%之回覆。

Do número total de inquéritos preenchidos na DSF, obtiveram-se no total 15 respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”, contudo registaram-se apenas 14 motivos de insatisfação. O parâmetro “Qualidade das Instalações” apresenta maior percentagem de número de respostas, reunindo no total 11 motivos de insatisfação (79%). A “Eficiência dos Serviços” apresenta seguidamente 3 motivos de insatisfação (21%). Os restantes parâmetros registaram 0%.



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“顯示牌不夠大”及“因行政手續引致服務的延誤程度”的

Analisando individualmente cada questão do inquérito, verifica-se que em geral a insatisfação do público incide, principalmente, sobre as questões “identificação das placas de sinalização” e “nível de burocracia existente na



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

問題佔最大部分，分別錄得 4 個及 3 個
 “差/劣”評級。

prestação de serviços”, na medida em que
 reúnem maior número de respostas obtidas nas
 classificações “Mau/ Péssimo”, com 4 e 3
 respostas, respectivamente.

表七：獲得劣或差評分的指標
 Tabela VII : Opções que obtiveram a classificação de "Péssimo" ou "Mau"

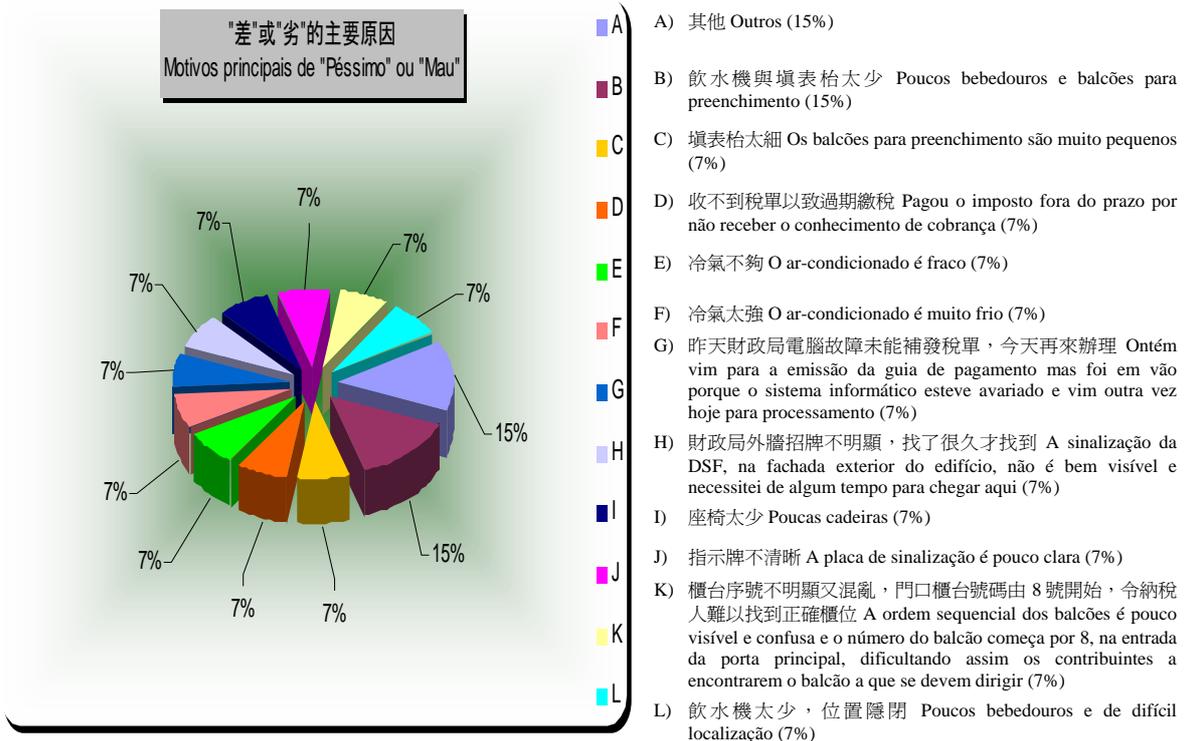
指標 Opções	問卷總數 Nº Total de Inquiridos		“差”或“劣”的主要原因 Motivos principais de "Péssimo" ou "Mau"
	劣 Péssimo	差 Mau	
環境設施 Qualidade das Instalações			
A01 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	-
A01.1 等候地區 Área de espera	0	0	-
A01.2 洗手間之清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	0	0	-
A01.3 冷氣機之溫度 Temperatura do ar-condicionado	1	1	冷氣太冷 O ar-condicionado é muito frio 冷氣不夠強 O ar-condicionado é fraco
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	1	座椅太少 Poucas cadeiras
A02.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	2	飲水機太少、太隱閉 Poucos bebedouros e de difícil localização 飲水機與填表枱感覺太少 Poucos bebedouros e balcões para preenchimento
A02.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	1	1	飲水機與填表枱感覺太少 Poucos bebedouros e balcões para preenchimento 填表枱太細 Os balcões para preenchimento são muito pequenos
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)	1	3	櫃台序號不明顯又混亂。一進口櫃台號碼是8號開始。令納稅人難以找到正確櫃位 A ordem sequencial dos balcões é pouco visível e confusa e o número do balcão começa por 8, na entrada da porta principal, dificultando assim os contribuintes a encontrarem o balcão a que se devem dirigir 其他 Outros 外面的財政局中文招牌不太明顯。第一次來找了很久才找到。希望改善 A sinalização da DSF, na fachada exterior do edifício, não é bem visível e necessitei de algum tempo para chegar aqui. Espero que possa melhorar a situação 指示牌不夠清晰 A placa de sinalização é pouco clara
A04 如何評價本局之“電腦派籌候系統”之運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	1	-
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	0	-
服務時間 Rapidez dos Serviços			
A08 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	-
A09 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	-
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	0	-
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	0	3	因昨天來出稅單，出唔到，因財局電腦壞了，以致今天再來 Ontém vim para a emissão da guia de pagamento mas foi em vão porque o sistema informático esteve avariado e vim outra vez hoje para processamento 其他 Outros 今次就是因收唔到單而遲了交 Pagou o imposto fora do prazo desta vez por não receber o conhecimento de cobrança
A14 服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	-
整體表現 Serviço Global			
A17 您對財政局的整體服務水平 O nível global dos serviços prestados pela DSF	0	0	-



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

分析受訪者不滿之主因，其中 15% 即 2 名受訪者認為政府綜合服務大樓“飲水機與填表枱太少”。

Dos principais motivos que incitaram a insatisfação dos inquiridos, verifica-se que 15% ou 2 inquiridos reclamaram que há “poucos bebedouros e balcões para preenchimento” no Centro de Serviços da RAEM.



位於北區新投入服務之澳門北區政府綜合服務大樓，目的是紓緩總局之工作壓力，確保納稅人得到便捷服務。為鼓勵公眾使用本局在該中心之服務，於問卷內增設一條問題以瞭解納稅人士對該服務大樓運作的認知程度。整體而言，第二季有超過半數之受訪者表示知道政府

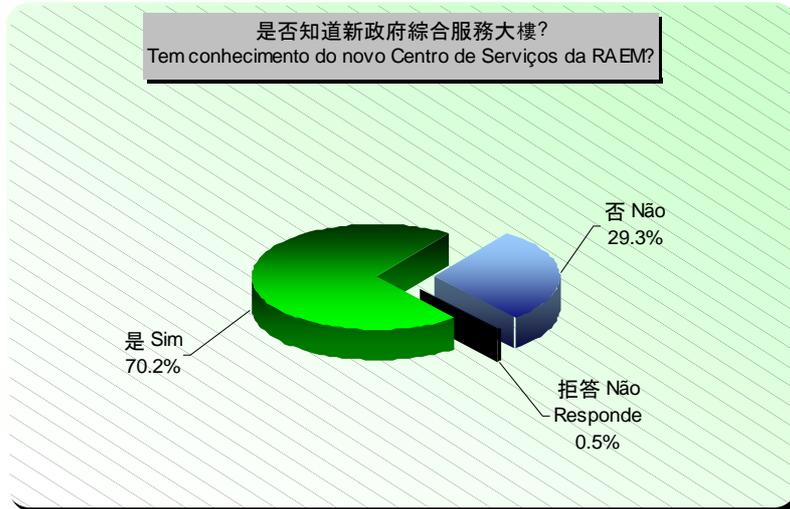
Com o intuito de incitar os utentes a procurarem os serviços do novo centro de atendimento público na zona Norte da cidade, nomeadamente, o novo Centro de Serviços da RAEM, libertando os serviços centrais de uma maior pressão de trabalho e assegurando serviços mais rápidos aos contribuintes, colocou-se uma questão que permite averiguar, 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 2.º



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

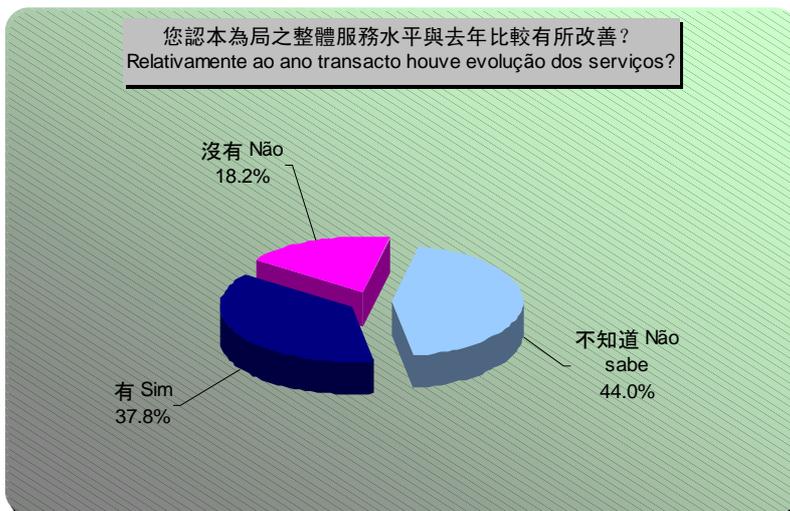
綜合服務大樓所提供的服務。

trimestre conhecem o funcionamento dos serviços do Centro de Serviços da RAEM.



關於納稅人對財政局服務有否較去年改善之看法，37.8%之受訪者表示本局服務有改進，18.2%認為本局服務無改善，44%之填寫問卷人士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 37,8% consideram que houve evolução, e 18,2% consideram que não houve evolução dos serviços. 44% dos inquiridos não sabem se houve evolução dos serviços.





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

對問卷有關服務承諾涵蓋項目之分析

**Análise dos Inquéritos sobre os
Serviços Incluídos na Carta de
Qualidade**

分析市民對財政局服務之滿意度及收集與服務有關之意見，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。

有關服務承諾計劃設定之問題，只有 29.4%之受訪者表示知道該項計劃。

從填妥之問卷顯示，只有 19.7%使用服務承諾提供之服務，19.6%之受訪人士表示滿意各項服務訂出之承諾準則，0.1%之受訪人士表示不滿意。

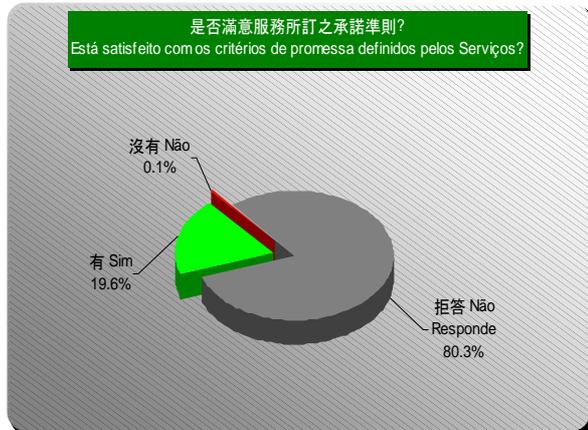
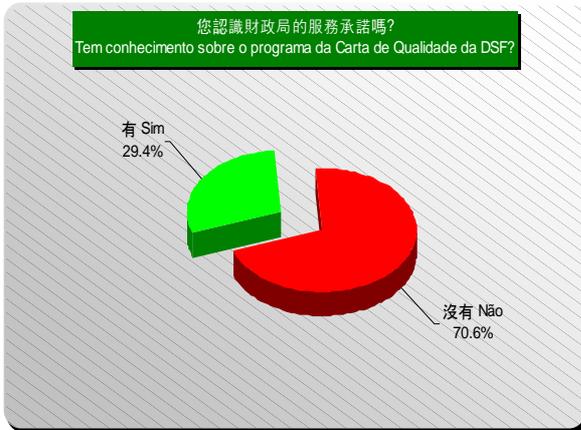
A avaliação da satisfação dos utentes e a recolha de opiniões relativamente aos serviços pretendidos na DSF, nomeadamente, os serviços incluídos na Carta de Qualidade que definem critérios em torno do prazo de execução e do sucesso esperado de cada serviço, permite assegurar uma melhoria contínua da 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 29,4% do total de inquiridos conhecem este Programa.

Do total de inquéritos preenchidos, apenas 19,7% assinalaram serviços prestados incluídos na Carta de Qualidade. Desta amostra, 19,6% dos inquiridos afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade e 0,1% afirmaram que não estão satisfeitos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

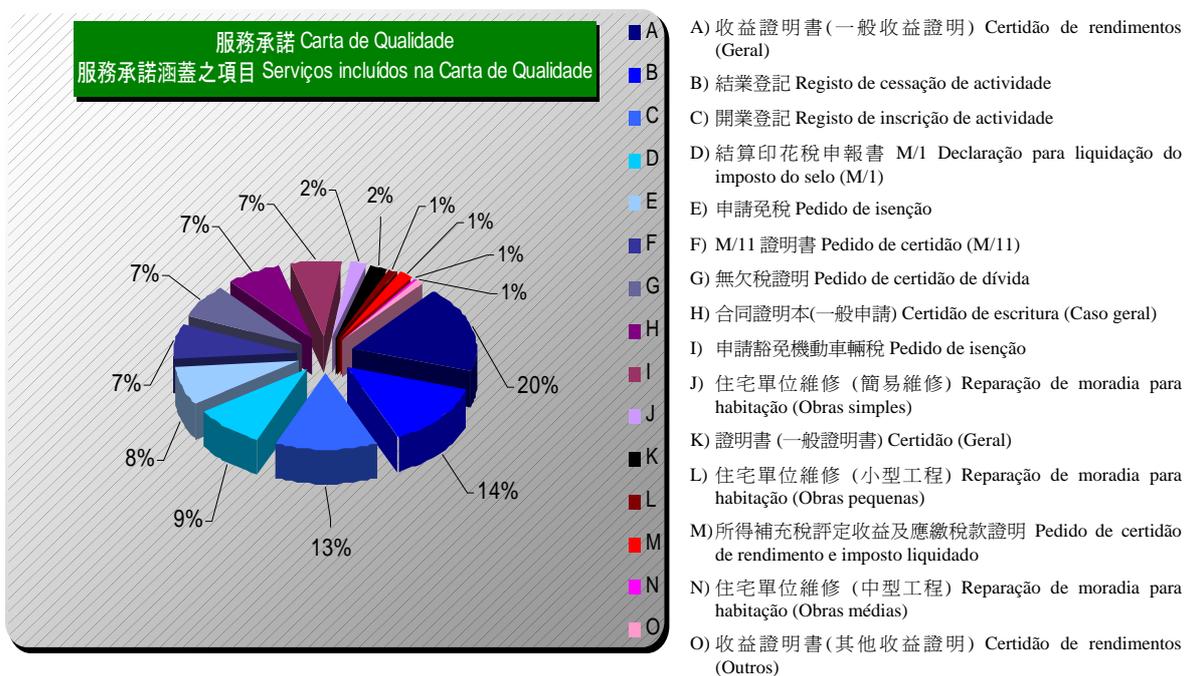


最多市民使用之服務承諾項目方面，20%之受訪人士申請職業稅中心之“一般收益證明”(A)；14%之受訪者前往營業稅中心辦理“結業登記”(B)；13%之受訪者使用營業稅中心之“開業登記”服務(C)，9%向資產移轉印花稅中心遞交“結算印花稅申報書 M/1”(D)，8%之被訪者使用房屋稅及地稅中心及資產移轉印花稅中心之“申請免稅”服務(E)。

Dos serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados, verifica-se que 20% dos inquiridos requisitaram a “Certidão de rendimentos (Geral)” (A) no Núcleo do Imposto Profissional, 14% fizeram o “registo de cessação de actividade” (B) no Núcleo da Contribuição Industrial, 13% fizeram o “registo de inscrição de actividade” (C), no Núcleo da Contribuição Industrial, 9% entregaram a “Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)” (D), também no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, e 8% solicitaram o “pedido de isenção” (E), no Núcleo da Contribuição Predial e Rendas e no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens.

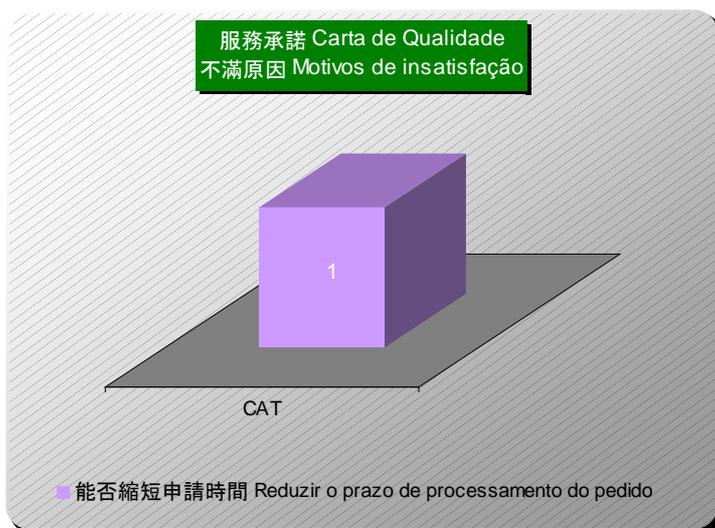


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”



第二季度受訪人士中只有 1 位表示不滿職業稅中心發出一般收益證明書所須之工作天數。

Do total de inquiridos no 2.º trimestre, apenas 1 demonstrou-se insatisfeito com o prazo de execução da Certidão de rendimentos (Geral) do Imposto Profissional.





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

對於最為市民使用但不屬財政局服務承諾範圍之項目，以“繳納地租”最多，共有 146 個次，政府綜合服務大樓為最多市民前往繳交地租之地方。其次是外部稽查中心之“查詢”及往局長辦公室領“遞交文件”，分別有 90 及 77 個次。

Quanto aos serviços não incluídos na Carta de Qualidade mais procurados, no âmbito da DSF, foram o “pagamento da renda”, com 146 casos, sendo o Centro de Serviços da RAEM a subunidade com maior número de casos, seguido da “inquirição”, com 90 casos, pertencendo ao Núcleo de Fiscalização Externa, o número maior de casos, e a “entrega de documentação”, com 77 casos, pertencendo à Direcção, o maior número de casos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

結論及改善服務建議

CONCLUSÃO E PROPOSTAS DE MELHORIA DE DESEMPENHO

結論

Conclusões

財政局本年第二季展開整體服務之公眾滿意度調查平均得分為 4.38 分，評分制度為 1 至 5 分（見第 1 頁表），較上季度評分微降 0.01 分。

A média do grau de satisfação do público sobre o Serviço Global da DSF, resultante do inquérito realizado no 2.º trimestre é de 4.38, numa escala de 1 a 5 (ver a tabela da página 1). Este valor evidencia um decréscimo de 0.01 valores, face ao último trimestre.

問卷所載之四項評估項目中，“服務時間”錄得之公眾滿意度平均分最高，為 4.52 分（見第 3 頁圖）。與上季度比較上升 0.12 分。

Dos quatro parâmetros avaliativos do inquérito, o parâmetro “Rapidez dos Serviços” evidencia-se com uma média do grau de satisfação superior, equivalente a 4.52 (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, este parâmetro registou um aumento de 0.12 valores.

“人員質素”、“環境設施”及“服務效率”錄得之公眾滿意度平均分依次為 4.49 分、4.37 分及 4.32 分（見第 3 頁圖）。市民對“人員質素”及“服務效率”滿意度平均分較上季提高，分別上升 0.09 分及 0.02 分；而“環境設施”之評分與上季相同。

A “Qualidade do Pessoal”, a “Qualidade das Instalações” e a “Eficiência dos Serviços” surgem em seguida com médias do grau de satisfação do público equivalentes a 4.49, 4.37 e 4.32, respectivamente (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, constata-se melhorias do grau de satisfação relativamente à “Qualidade do Pessoal” e “Eficiência dos Serviços”, de 0.09 e 0.02 valores, respectivamente. A “Qualidade das Instalações” registou o valor idêntico ao trimestre transacto.

至於解決問題能力方面，85.7% 之受訪

A taxa de sucesso apresentada pela DSF



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

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下降 4.7% (見第 12 頁圖)。

受訪者屢次前來財政局之目的是“遞交文件”和“補交資料”(見第 12 頁圖)。

四個評估項目中錄得不滿意原因以“環境設施”之比率較高，共有 11 個不滿原因(79%)屬此項目。其次為“服務效率”，有 3 個不滿原因(21%)屬此項目。“人員質素”及“服務時間”沒有錄得不滿(0%) (見第 17 頁圖)。逐一分析問卷各項問題，公眾不滿服務之原因一般涉及“指示牌不清晰(問題 3)及“因行政手續引致服務的延誤程度”(問題 13)，分別錄得 4 個及 3 個屬“劣/差”之評級(見第 18 頁表)。

有關納稅人對新政府綜合服務大樓運作之認知程度，70.2%之受訪者表示知道(見第 20 頁圖)。

referente à capacidade de resolução dos problemas dos utentes é de 85,7%, percentagem que apresenta uma diminuição de 4,7%, face ao último trimestre (ver o gráfico da página 12).

As principais razões que motivaram os inquiridos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF foram a “entrega de documentação” e a “entrega de elementos em falta” (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 11 motivos de insatisfação (79%) e a “Eficiência dos Serviços” reuniu 3 motivos de insatisfação (21%). A “Qualidade do Pessoal” e a “Rapidez dos Serviços” reuniram zero motivos (0%) (ver o gráfico da página 17). Da análise individual de cada componente do inquérito, constata-se que em geral a insatisfação do público incide sobre as questões “identificação das placas de sinalização” (questão nº 3) e “nível de burocracia existente na prestação de serviços” (questão nº 13), componentes que registaram 4 e 3 respostas nas classificações “Mau/ Péssimo” (ver a tabela da página 18).

Relativamente ao grau de conhecimento dos contribuintes sobre o funcionamento do novo Centro de Serviços da RAEM, verifica-se que 70,2% do total de inquiridos tem conhecimento (ver o gráfico da página 20).



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º 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，37.8%之被訪者表示本局服務有見改善，18.2%表示本局服務無甚改善，而 44%則表示不知道服務有否改善（見第 21 頁圖）。

對服務承諾計劃之認知程度方面，僅有 29.4%之受訪者表示認識該計劃（見第 22 頁圖）。

對於問卷分析納稅人使用服務承諾涵蓋項目之情況，只有 1 名受訪者不滿服務訂出之承諾準則（見第 23 頁圖）。

改善服務建議

根據本年第二季度“公眾滿意度調查”之分析結果以及受訪者提出之意見，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 37,8% consideram que houve melhoria dos serviços, 18,2% consideram que não houve evolução e 44% não sabem se houve evolução dos serviços (ver o gráfico da página 21).

Relativamente ao grau de conhecimento dos inquiridos sobre o Programa da Carta de Qualidade, constata-se que apenas 29,4% do total de entrevistados conhecem este Programa (ver o gráfico da página 22).

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 1 inquirido considera-se insatisfeito com os critérios de promessa definidos pelos serviços (ver o gráfico da página 23).

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 2.º trimestre do corrente ano, conjuntamente com as sugestões e comentários propostos pelos inquiridos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

環境設施

改善建議

- 有關設施質素方面，要強調飲水機及填表枱數目太少，政府綜合服務大樓之填表枱太小均對市民造成不便。基此，為回應納稅人訴求，提高其滿意度，應研究飲水機及填表枱數目是否足夠，並研究政府綜合服務大樓填表枱呎寸是否適合。

服務時間

改善建議

- 納稅人未能滿意服務快捷度之原因方面，主要針對營業稅中心等候接待時間過長。考慮納稅人之建議後，財政局應提供網上欠稅查詢服務，並增設電子列印繳納罰款憑單服務，藉此減省納稅人之輪候時間。

Qualidade das Instalações

Propostas de melhoria

- Relativamente à qualidade das instalações há que salientar a insatisfação dos inquiridos quanto à falta de bebedouros e à falta de balcões de preenchimento, bem como, o tamanho pequeno dos balcões de preenchimento existentes no Centro de Serviços da RAEM. Assim, para proporcionar maior satisfação aos contribuintes, correspondendo às suas exigências, há que averiguar se o número de bebedouros e de balcões de preenchimento é suficiente, bem como, se o tamanho dos balcões de preenchimento é apropriado naquele centro de atendimento.

Rapidez dos Serviços

Propostas de melhoria

- Dos motivos de insatisfação mais relevantes quanto à celeridade dos serviços, destaca-se o “longo tempo de espera para o atendimento presencial”, no Núcleo da Contribuição Industrial. Atendendo às sugestões indicadas pelos contribuintes, a DSF deverá disponibilizar a consulta de impostos em dívida e o *download* da guia de pagamento das multas, por via electrónica, reduzindo o tempo gasto pelos contribuintes na obtenção dos serviços.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 2 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2011”

服務效率

改善建議

- 受訪者為服務效率提出建議，主要包括“加強宣傳稅務資訊”和提供“網上稅務查詢”等，以方便取得服務及訊息。須強調的是初步階段財政局已於其網頁設立臨時查詢系統，讓納稅人盡早知悉其 2010 年度職業稅收益評定通知書是否已經以掛號郵遞寄出。

最後，須強調有被訪者稱讚本局整體服務良好，負責公眾接待櫃位人員態度友善。

Eficiência dos Serviços

Propostas de melhoria

- No âmbito da “Eficiência dos Serviços” salientam-se as sugestões dos inquiridos para o “reforço da divulgação da informação fiscal” e o “providenciamento da inquirição de impostos via *online*”, facilitando a obtenção de serviços e informações. Todavia, resta salientar que, numa primeira fase, a DSF já tomou a medida temporária de disponibilizar, na sua página electrónica, um sistema de consulta que visa facilitar o conhecimento antecipado aos contribuintes sobre o envio ou não, por registo postal, da notificação de fixação de rendimento do Imposto Profissional, referente ao exercício de 2010.

Por último, resta salientar as sugestões dos inquiridos que apresentam elogios relativamente ao bom desempenho dos serviços, em geral, e à simpatia do pessoal aos balcões de atendimento do público.