



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.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

對第三季度使用財政局服務之市民大眾而言，其對本局總體形象之評分，較上季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 3.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		1	0	0	14	241	290	110	656	4.37	0.44
佔百分比 % Percentagens %		0.2%	0.0%	0.0%	2.1%	36.7%	44.2%	16.8%			

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”所得之滿意度平均值較其餘問題低，為 4.271 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 4.271 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，受訪者對該項目之滿意度平均值為 4.29 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 4.29 valores.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.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

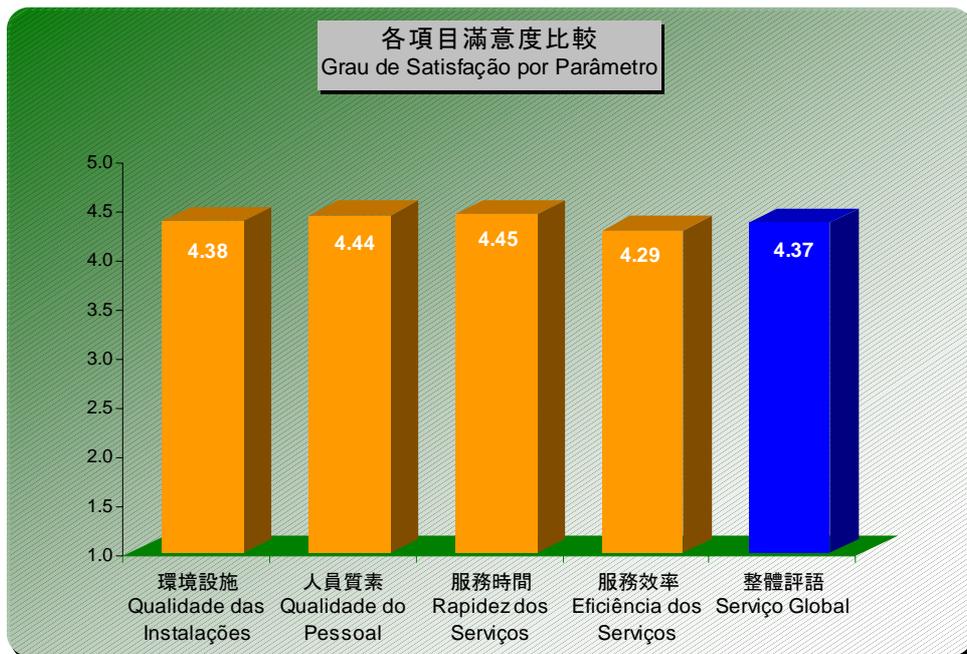
	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0.0%	0.2%	0.0%	0.6%	32.0%	45.1%	22.1%	656	4.436	0.405
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0.6%	0.0%	0.0%	1.8%	33.5%	44.4%	19.7%	656	4.403	0.532
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)	0.0%	0.0%	0.5%	7.5%	32.5%	39.8%	19.8%	656	4.313	0.541
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	29.7%	39.9%	27.7%	656	4.451	0.447
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	31.4%	38.0%	27.7%	656	4.438	0.458
7	效率 Eficiência	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	30.6%	37.8%	28.0%	656	4.434	0.471
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	0.2%	0.0%	0.0%	2.6%	29.9%	38.3%	29.1%	656	4.457	0.484
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	0.3%	0.0%	0.0%	3.2%	30.2%	37.8%	28.5%	656	4.443	0.525
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%	4.9%	46.2%	32.2%	16.8%	656	4.280	0.468
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%	46.6%	33.2%	15.7%	656	4.279	0.455
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0.3%	0.0%	0.0%	5.2%	46.5%	31.6%	16.5%	656	4.271	0.527
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.3%	0.0%	0.0%	3.5%	44.7%	33.1%	18.4%	656	4.316	0.510



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

五項因素的滿意度
Grau de Satisfação sobre os 5 factores

因素 Factores	滿意度平均值 Média do Grau de Satisfação
環境設施 Qualidade das Instalações	4.38
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.44
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.45
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.29
整體評語 Serviço Global	4.37

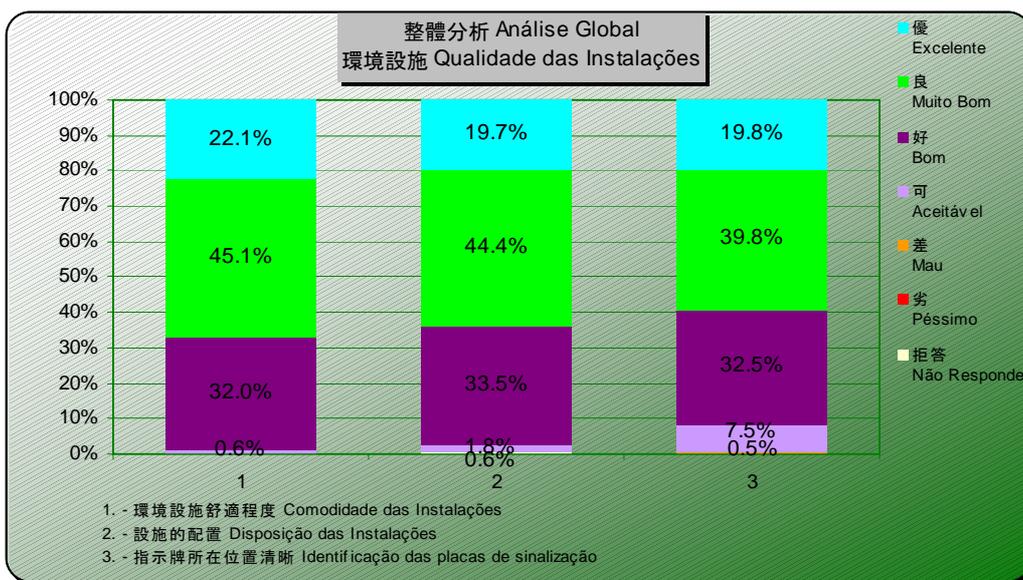
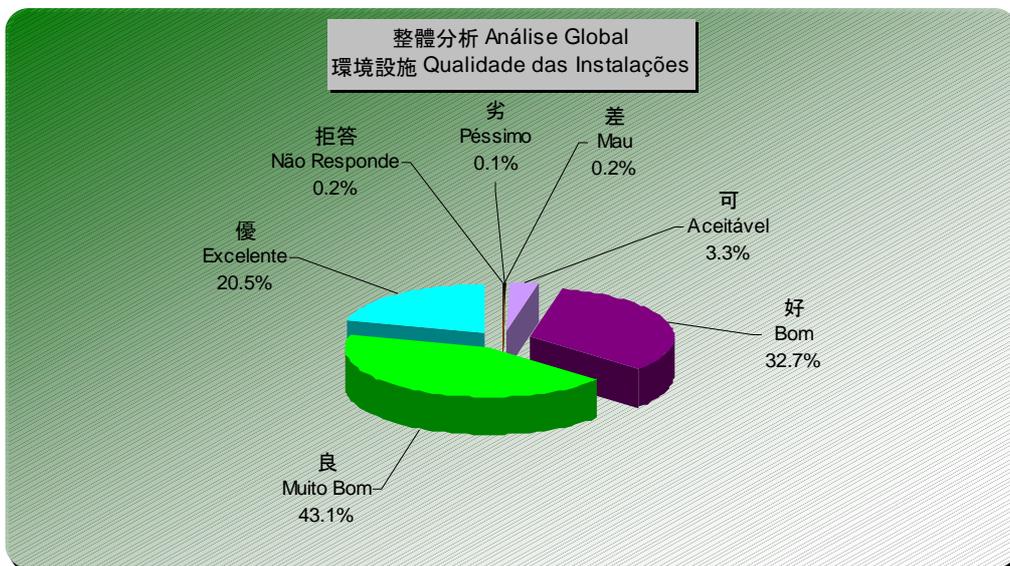


與上季度比較，“環境設施”項目中，評級為“好/良/優”之百分比增加2.4%，為96.3%。另一方面，評級為“差/劣”之百分比與上季度相比微升0.03%。

Face ao trimestre transacto a “Qualidade das Instalações” registou um acréscimo de 2,4% da percentagem referente ao conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, com 96,3%. Por outro lado, registou um aumento insignificante de 0,03% do número de respostas obtidas no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.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，而與其他項目比較，此項目錄得屬“差/劣”評級之百分比最高。因此，相對於其他問題，其獲得之平均滿意度最少，為 4.31 分，評分制度為 1

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 média do grau de satisfação inferior, com 4.31 valores, na



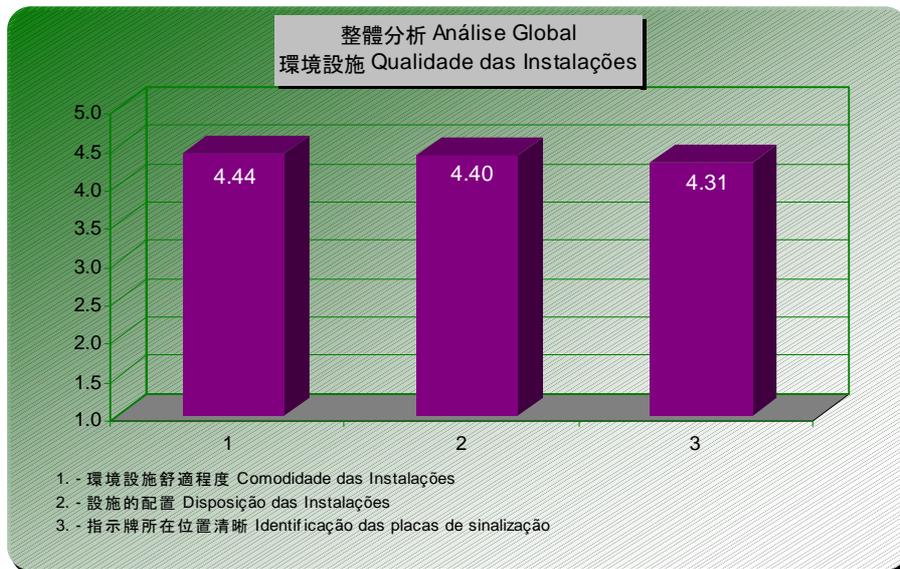
“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

escala de 1 a 5.

至 5 分。

與上季滿意度比較，“環境設施舒適程度”及“設施的配置”之評分均見上升。

Face aos graus de satisfação obtidos no último trimestre, verificam-se acréscimos na primeira e segunda componentes.

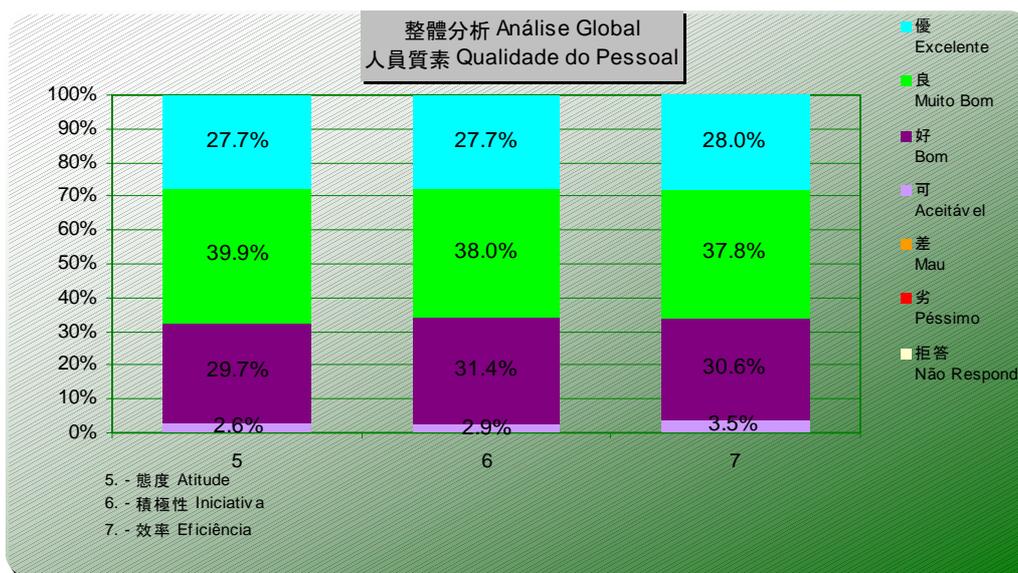
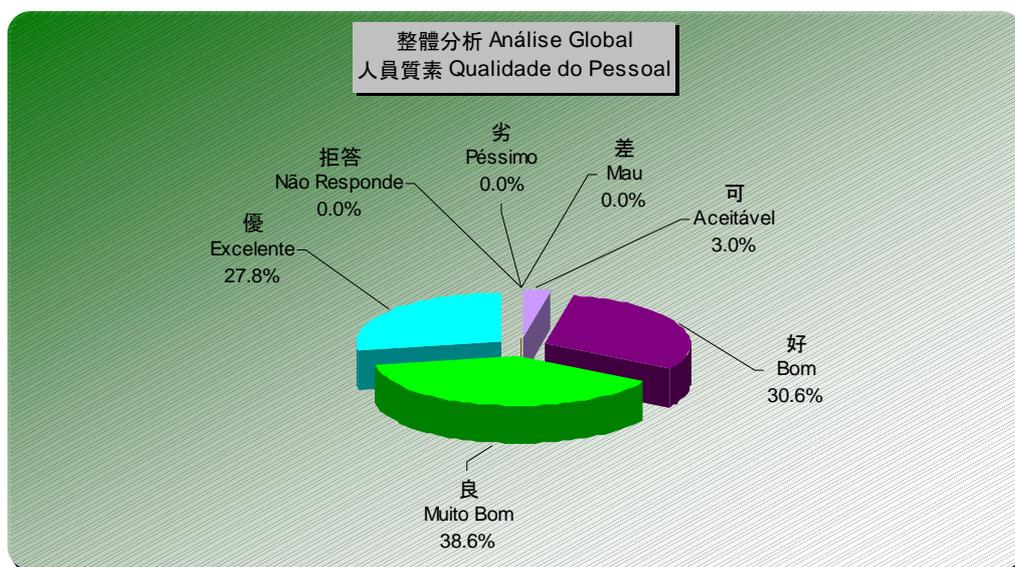


“人員質素”調查項目方面，97%的總受訪者評級為“好/良/優”，0%認為表現“差/劣”。與上季度比較，取得“好/良/優”評級之百分比增加 2%，得到“差/劣”評分之百分比仍為 0%。

Do número total de pessoas inquiridas, 97% responderam que a “Qualidade do Pessoal” é “Boa/ Muito Boa/ Excelente” e 0% consideram “Má/ Péssima”. Face ao último trimestre verifica-se um aumento de 2% 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 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

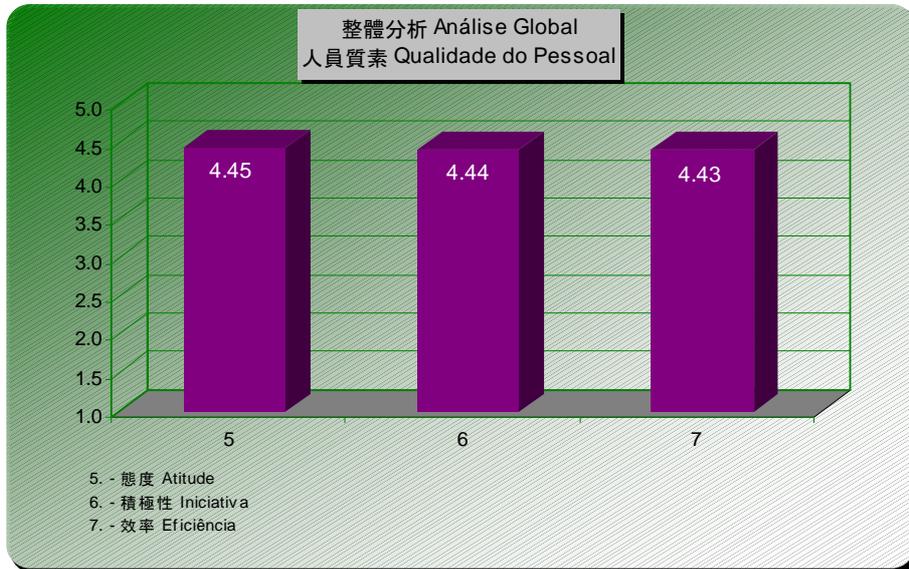


經獨立分析此項目內問題，給予“效率”
“好/良/優”評語之百分比比較其餘問題取得
該組別評語之百分比為低，錄得較低之
平均滿意值，為 4.43 分，評分制度為 1
至 5 分。

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 4.43, na escala de 1 a 5 valores.

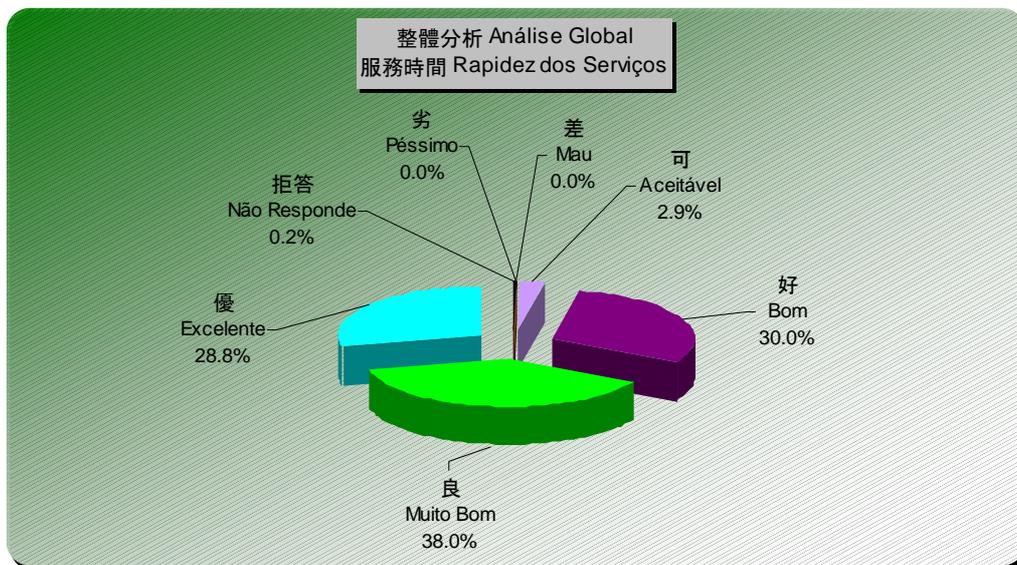


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



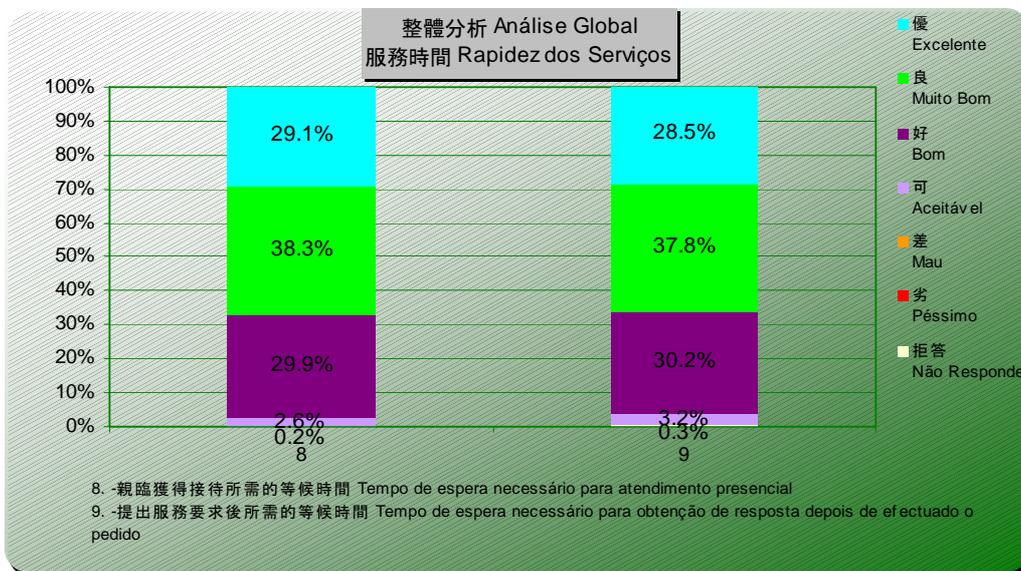
“服務時間”評級為“好/良/優”之百分比上升 2.1%，而評級為“差/劣”之百分比與上季度相同，獲得兩項評級組別之百分比分別為 96.8%及 0%。

A “Rapidez dos Serviços” registou um acréscimo de 2,1% sobre o conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou a mesma percentagem do conjunto de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”, face ao trimestre transacto, obtendo no total de 96,8% e 0%, respectivamente, em ambos os conjuntos classificativos.



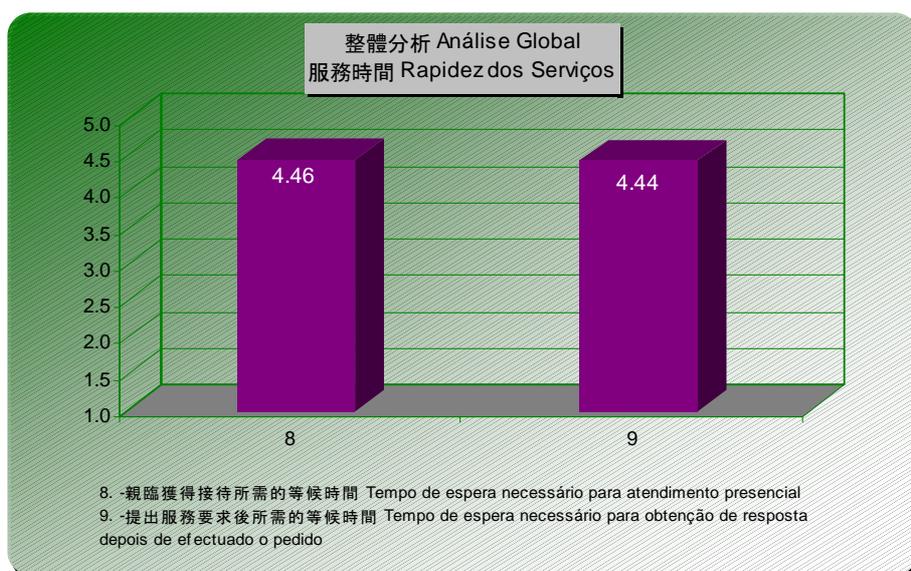


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



經個別分析此項目問題，問題 9 錄得“好/良/優”之評分百分比遜於其餘問題，平均滿意度為 4.44 分，評分制度 1 至 5 分。

Da análise individual das questões deste parâmetro verifica-se que a questão n.º 9, com uma percentagem inferior à restante componente do conjunto de respostas obtidas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, registou uma média do grau de satisfação inferior, com 4.44, na escala de 1 a 5 valores.

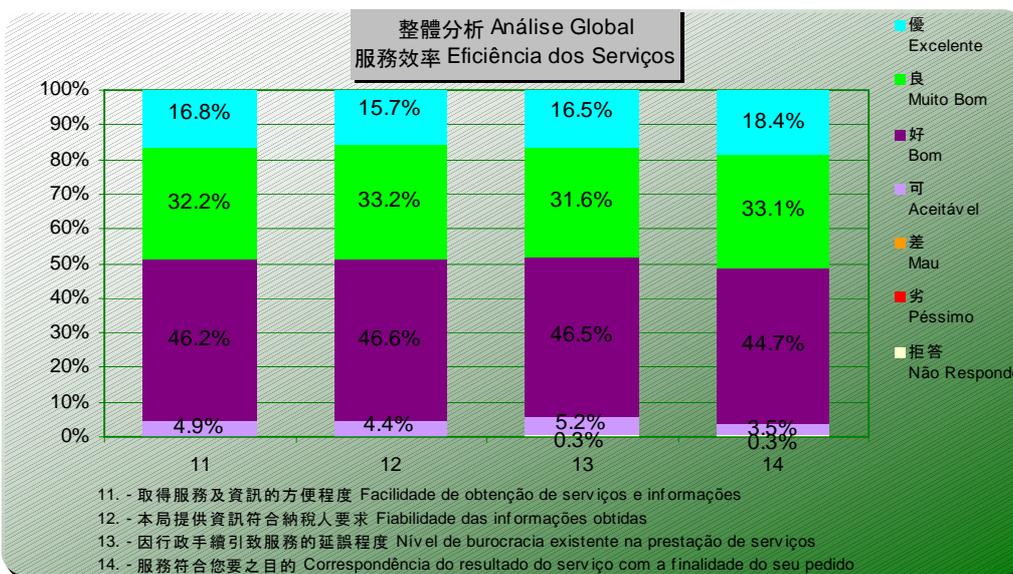
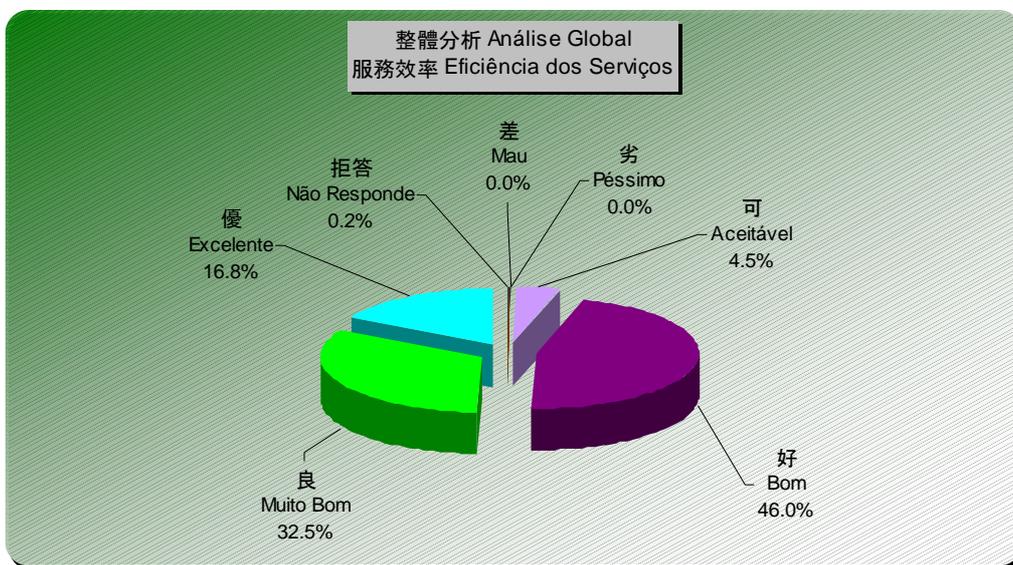




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

對“服務效率”評級為“好/良/優”之百分比亦較去季上升 3.6%，佔總數之 95.3%。另方面，此分析項目評級為“差/劣”之百分比亦減少 0.1%。

Com um total de 95,3% do conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, também, a “Eficiência dos Serviços” registou um acréscimo de 3,6%, face ao último trimestre. Por outro lado, registou um decréscimo de 0,1% do número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”.

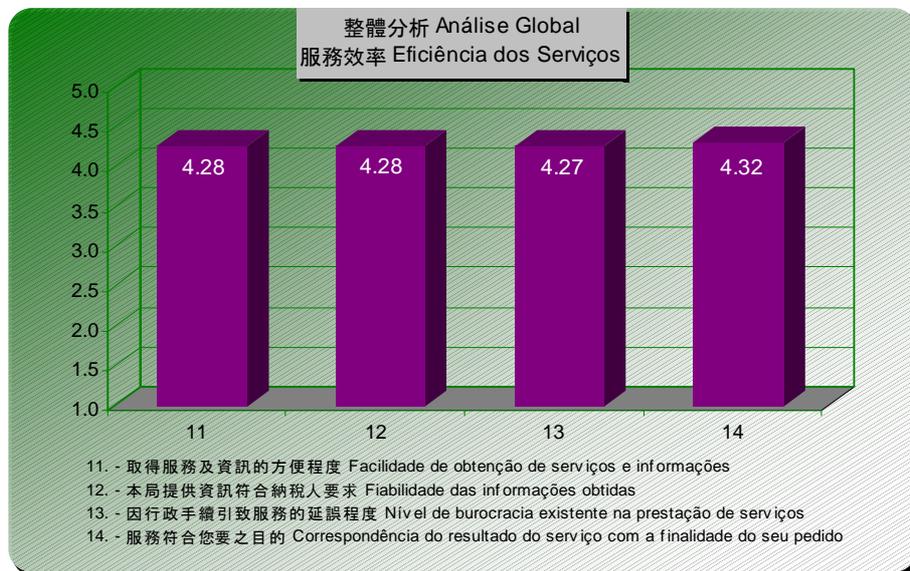




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

經個別分析此項目問題，問題 13 獲得之平均滿意度遜於其餘問題，為 4.27 分，此是由於該條問題取得“好/良/優”評語百分比最低所致。

Da análise individual de cada componente deste parâmetro constata-se que a questão n.º 13 obteve uma média do grau de satisfação inferior às restantes componentes, com 4.27, na medida em que registou uma percentagem inferior do conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

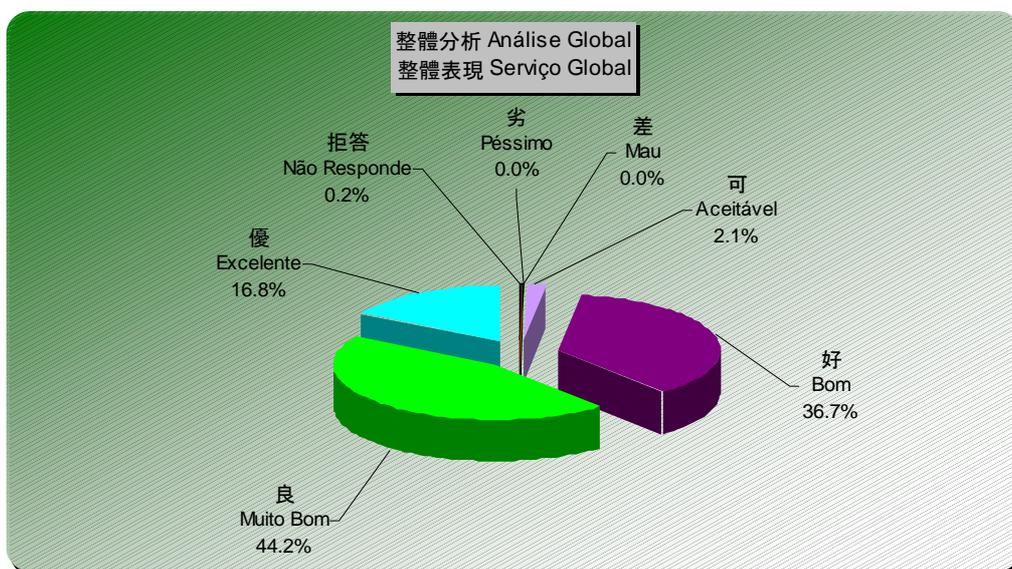


尚要強調與上季度相比，財政局在“整體表現”方面獲評“好/良/優”之百分比增加 2.8%，而屬“差/劣”評級之百分比仍然維持於 0%。

Resta salientar que face ao último trimestre o “Serviço Global” obteve um acréscimo de 2,8% 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 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.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。

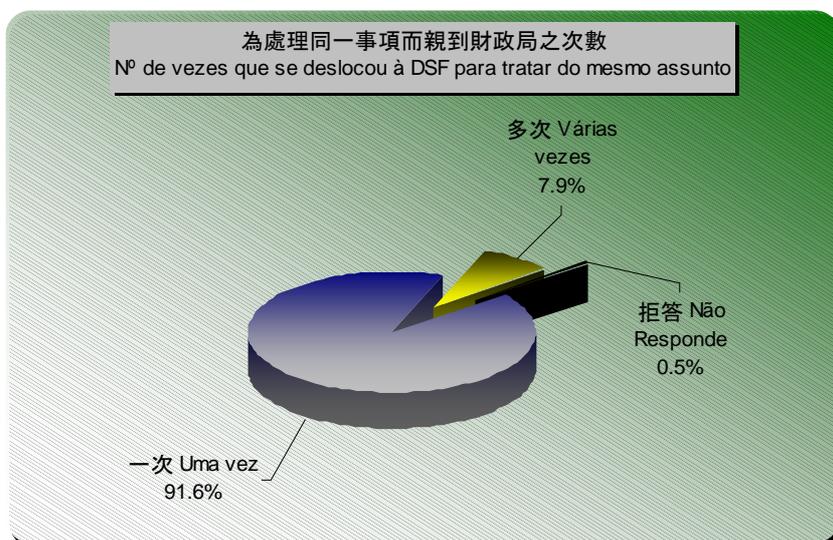
本年第三季總受訪者中有 91.6%表示到來財政局一次便能處理同一事項，較去季度增加 5.9%。

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 3.º trimestre, 91,6% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto, percentagem que apresenta um acréscimo de 5,9%, face ao valor registado no último trimestre.

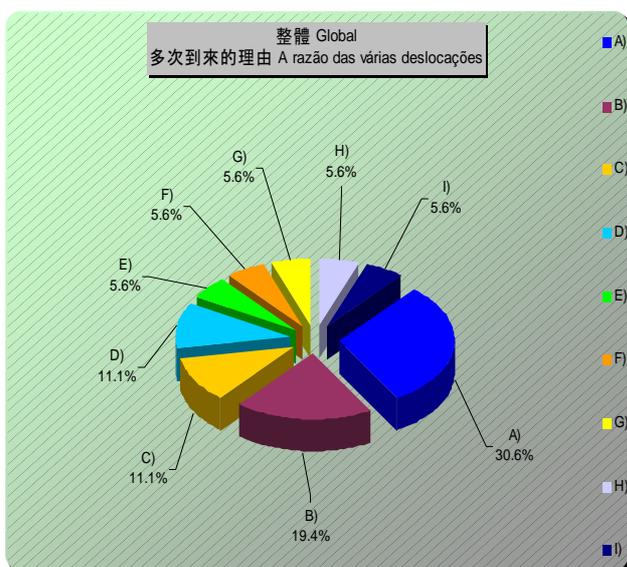


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



為處理同一事項而多次前來財政局之受訪者中，30.6%表示因為“文件不全”（A），“補交資料”者（B）佔 19.4%。

Do número total de inquiridos que deslocaram “várias vezes” à DSF para tratar do mesmo assunto, 30,6% alegaram como principal razão das várias deslocações a “falta de documentação” (A) e 19,4% mencionaram a “entrega de elementos em falta” (B).



- A) 文件不全 Falta de documentação
- B) 補交資料 Entrega de elementos em falta
- C) 手續不清晰 Inclareza dos procedimentos
- D) 個人原因 Razões pessoais
- E) 先取表，下次再辦理服務 Levantamento do formulário primeiro e processamento do pedido depois
- F) 填表指引不清晰 Inclareza das instruções de preenchimento
- G) 申請及領取 Requerimento e levantamento
- H) 諮詢 Inquirição
- I) 資料不全 Falta de elementos



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

建議及意見之分析

是項調查向尋求財政局服務之市民搜集寶貴建議及意見，從而協助本局制定必要措施，以改善服務質素和提高使用服務者之滿意度。

本年第三季度填妥之問卷中，合共錄得 114 項與本局整體表現有關之意見及 32 項涉及不滿《服務承諾》之原因。各附屬單位以氹仔接待中心及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，兩者均有 19 個。

就整體服務方面，受訪者提出之意見歸納如下：10 項要求職業稅中心“提供印影服務”、8 項建議財政局及政府綜合服務大樓“提供泊車位”、機動車輛稅暨旅遊稅中心“增設無線上網（Wifi）服務方便市民”之提議亦有 8 項。

Análise das Sugestões e Comentários Propostos

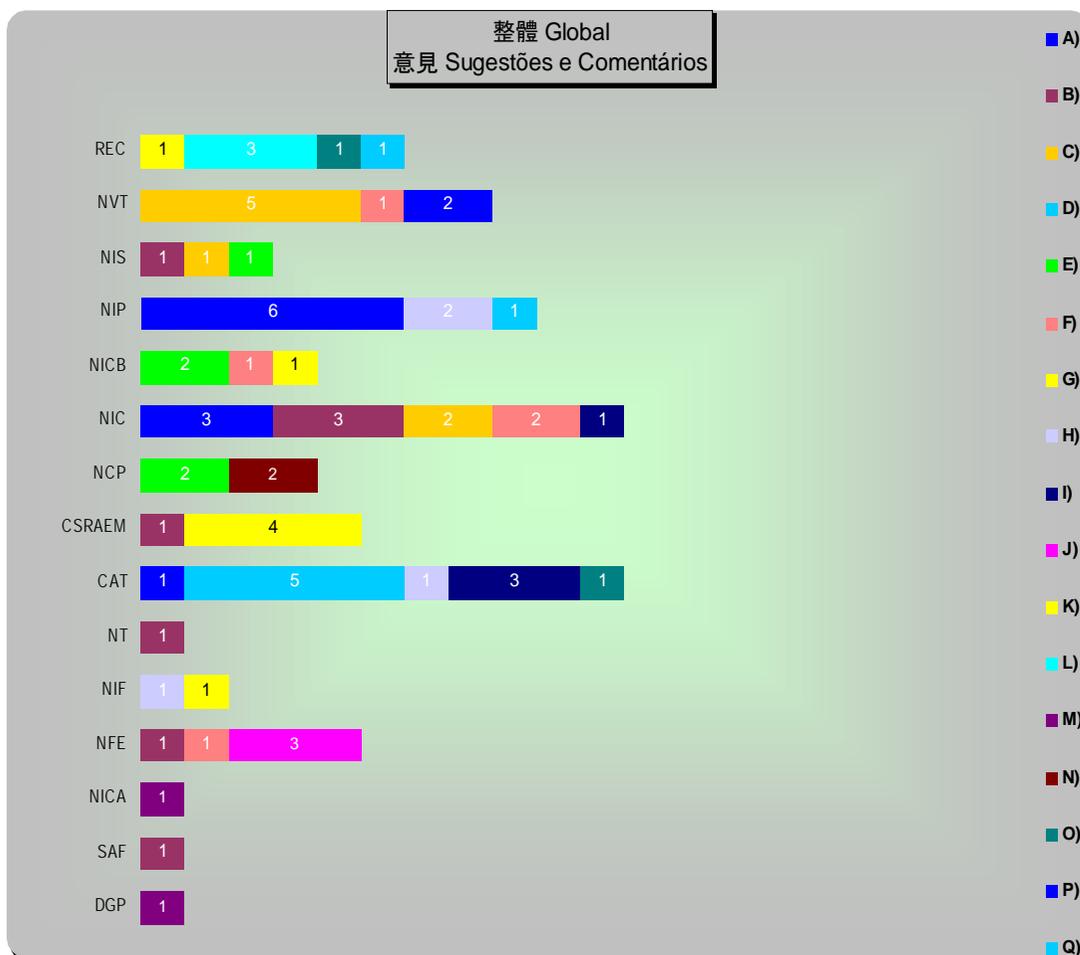
A análise e recolha de sugestões e comentários propostos pelos utentes que procuram os serviços da DSF, auxiliam o estabelecimento de medidas necessárias que visem a melhoria da prestação de serviços e o aumento do grau de satisfação dos utentes.

No total de inquéritos preenchidos no 3.º trimestre, obtiveram-se 114 sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF e 32 motivos de insatisfação, todos referentes à “Qualidade das Instalações”. Os centros de atendimento da Taipa e de Serviços da RAEM arrecadaram maior número de sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF, ambos com 19 casos.

Das principais sugestões e comentários propostos acerca do serviço global prestado, 10 inquiridos sugerem que se providencie o “serviço de fotocópia”, principalmente no Núcleo do Imposto Profissional; 8 sugerem, respectivamente, que se “providenciem lugares de estacionamento”, não só no Edifício “Finanças”, mas também no Centro de Serviços da RAEM, e que se “disponibilize o serviço de acesso à Internet sem fios (WiFi) com o fim de facilitar a população”, principalmente no Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



- A) 提供影印服務 (10 項) Providenciamento do serviço de fotocópias (10 casos)
- B) 提供泊車位 (8 項) Disponibilização de lugares de estacionamento (8 casos)
- C) 增設無線上網 (WiFi) 服務方便市民 (8 項) Disponibilização do serviço de acesso à Internet sem fios (WiFi) com o fim de facilitar a população (8 casos)
- D) 加強稅中心之手提電話訊號接收 (5 項) Melhoramento da recepção do sinal do celular no Centro de Atendimento Taipa (5 casos)
- E) 提供網上查稅服務 (5 項) Disponibilização de consulta em matéria fiscal (5 casos)
- F) 提供臨時停車位 (5 項) Disponibilização de lugares de estacionamento provisórios (5 casos)
- G) 加強宣傳財政局於北區提供的服務 (4 項) Reforço das acções divulgativas do serviço prestado da DSF na zona norte (4 casos)
- H) 問卷太長 (4 項) O inquérito é extenso (4 casos)
- I) 增設公眾電話 (4 項) Instalação de telefone público (4 casos)
- J) 對外稽查中心中午照常辦公方便市民 (3 項) Funcionamento durante a hora de almoço com o fim de facilitar a população, no Núcleo de Fiscalização Externa (3 casos)
- K) 提供網上查詢稅單或欠稅服務 (3 項) Disponibilização de consulta online do conhecimento de cobrança e impostos em dívida (3 casos)
- L) 於年度稅單上顯示過期稅款 (3 項) Indicação dos elementos sobre impostos por pagar no conhecimento de cobrança do corrente ano (3 casos)
- M) 增設直達地下之電梯 (2 項) Instalar um elevador com acesso ao R/C (2 casos)
- N) 增設網上查詢樓宇估值服務 (2 項) Disponibilização do serviço de consulta sobre o valor dos prédios avaliado (2 casos)
- O) 增設自動櫃員機 (2 項) Instalação de máquina ATM (2 casos)
- P) 增設閣樓公眾洗手間 (2 項) Instalação de casas de banho na sobreloja (2 casos)
- Q) 擴大網上銀行服務 (2 項) Extensão do serviço de pagamento online através da plataforma de pagamento electrónico do banco (2 casos)

備註: 水平軸為建議及意見之統計數目。只列出常見之建議，總數為 72 項。

Nota: As colunas no eixo horizontal apresentam o número de casos registados das sugestões e comentários propostos. Apenas ilustram-se as sugestões e comentários mais frequentes, num total de 72 casos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

財政局填妥問卷總數中，有 33 位受訪者回覆為“差/劣”，內容全圍繞“環境設施”，惟只有 32 項指出不滿原因。

現從各項問題剖析公眾未滿意服務原因，總體來說，市民大部分認為“冷氣之溫度”及“洗手間之清潔程度”尚待改善，兩者錄得“差/劣”評語最多，分別有 15 個及 7 個。

Do número total de inquiridos preenchidos na DSF, obtiveram-se no total 33 respostas obtidas com as classificações “Mau/ Péssimo”, todas no âmbito do parâmetro “Qualidade das Instalações”. Contudo registaram-se apenas 32 motivos de insatisfação.

Analisando individualmente cada questão do inquirito, verifica-se que em geral a insatisfação do público incide, principalmente, sobre a questão da “temperatura do ar-condicionado” e do “grau de limpeza das casas de banho”, na medida em que reúnem maior número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”, com 15 e 7 respostas, respectivamente.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

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

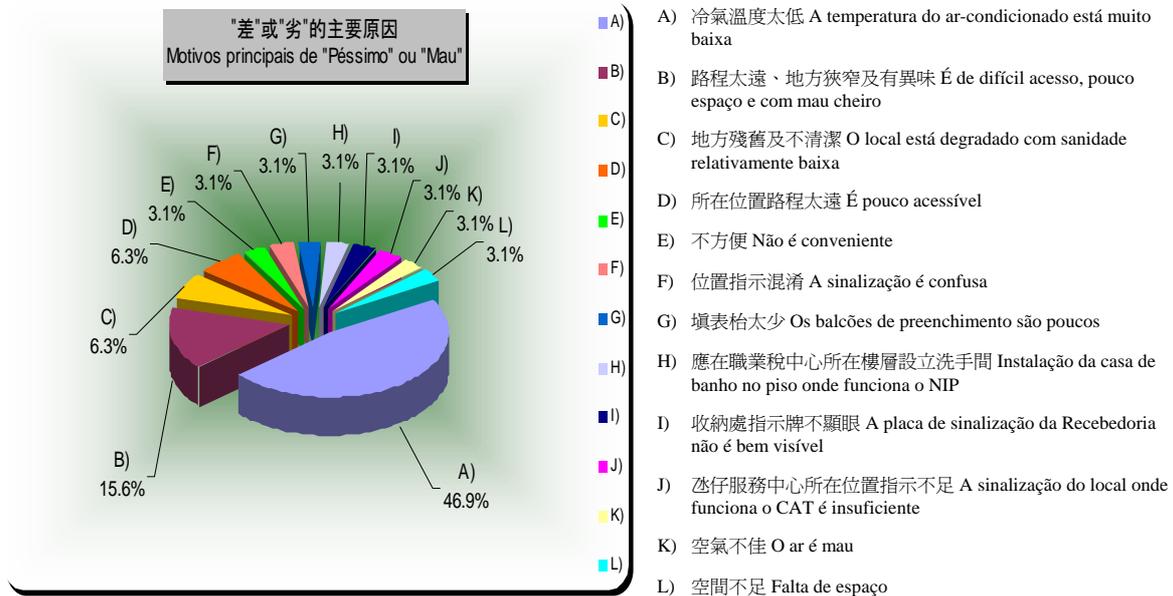
指標 Opções	問卷總數 Nº Total de Inquiridos		“差”或“劣”的主要原因 Motivos principais de "Péssimo" ou "Mau"
	劣 Péssimo	差 Mau	
環境設施 Qualidade das Instalações			
A01 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	1	0	1. 空氣不佳 O ar é mau
A01.1 等候地區 Área de espera	1	0	-
A01.2 洗手間之清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	0	7	1. 路程太遠、地方狹窄及有異味 É de difícil acesso, pouco espaço e com mau cheiro 2. 應在職業稅中心所在樓層設立洗手間 Instalação da casa de banho no piso onde funciona o NIP 3. 空間不足 Falta de espaço
A01.3 冷氣機之溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	15	1. 冷氣溫度太低 A temperatura do ar-condicionado está muito baixa
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	4	1. 地方殘舊及不清潔 O local está degradado com sanidade relativamente baixa 2. 所在位置路程太遠 É pouco acessível
A02.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	2	1. 填表格太少 Os balcões de preenchimento são poucos 2. 不方便 Não é conveniente
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	1. 位置指示混淆 A sinalização é confusa 2. 收納處指示牌不顯眼 A placa de sinalização da Recebedoria é bem visível 3. 巡仔服務中心所在位置指示不足 A sinalização do local onde funciona o CAT é insuficiente
A04 如何評價本局之“電腦派籌輪候系統”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	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	0	-
A14 服務符合您之目的 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	-

分析受訪者不滿之主因，其中 46.9% 即 15 名受訪者認為職業稅中心“冷氣溫度太低”。

Dos principais motivos que incitaram a insatisfação dos inquiridos, verifica-se que 46,9% ou 15 inquiridos reclamaram com a “temperatura fria do ar-condicionado”, principalmente no Núcleo do Imposto Profissional.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



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。

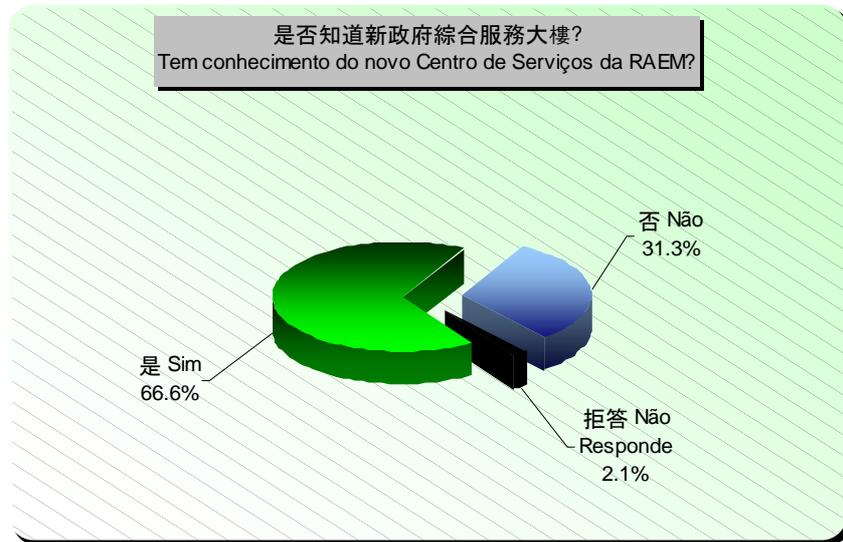
整體而言，第三季有超過半數受訪者表示知道政府綜合服務大樓提供的服務。

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

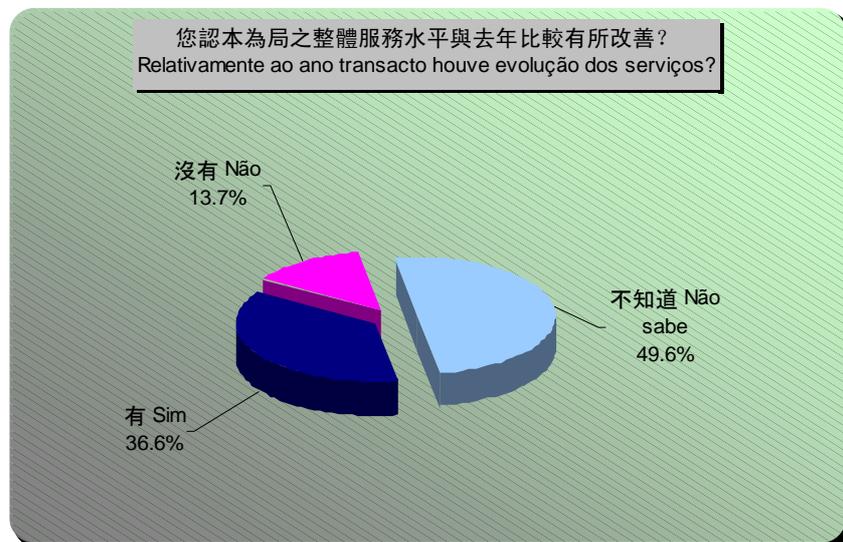


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



關於納稅人對財政局服務有否較去年改善之看法，36.6%之受訪者表示本局服務有改進，13.7%認為本局服務無改善，49.6%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 36,6% consideram que houve evolução, e 13,7% consideram que não houve evolução dos serviços. 49,6% dos inquiridos não sabem se houve evolução dos serviços.





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.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 21%之受訪者表示知道該項計劃。

從填妥之問卷顯示，僅得 20.1%之受訪者表示曾使用服務承諾提供之項目，18.4%之受訪人士表示滿意各項服務訂出之承諾準則，1.7%之受訪者未感滿意。

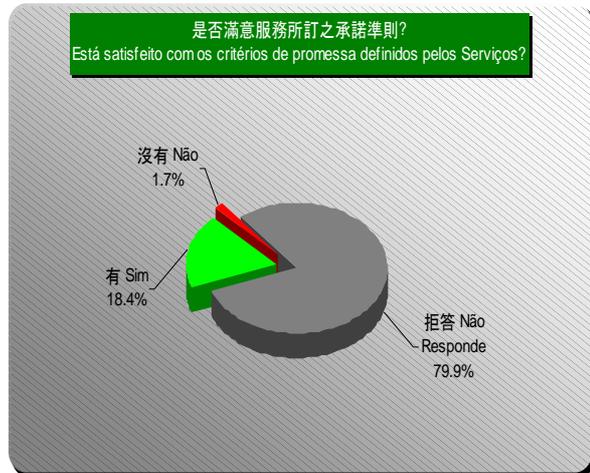
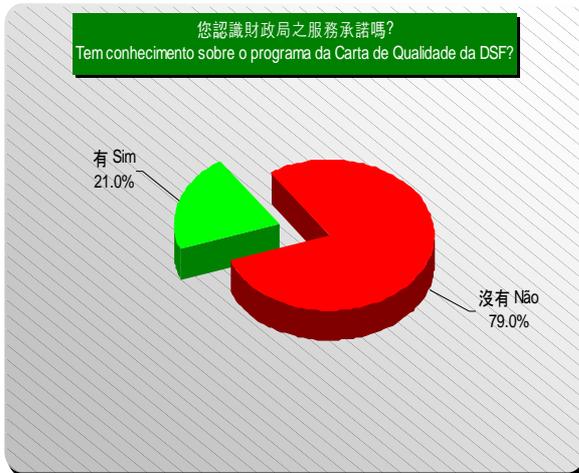
A avaliação da satisfação dos utentes e a recolha de opiniões relativamente aos serviços pretendidos na DSF, nomeadamente, os serviços incluídos na Carta de Qualidade que definem critérios em torno do prazo de execução e do sucesso esperado de cada serviço, permite assegurar uma melhoria contínua da 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 21% do total de inquiridos conhecem este Programa.

Do total de inquéritos preenchidos, apenas 20,1% assinalaram serviços prestados incluídos na Carta de Qualidade. Desta amostra, 18,4% dos inquiridos afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade e 1,7% afirmaram que não estão satisfeitos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

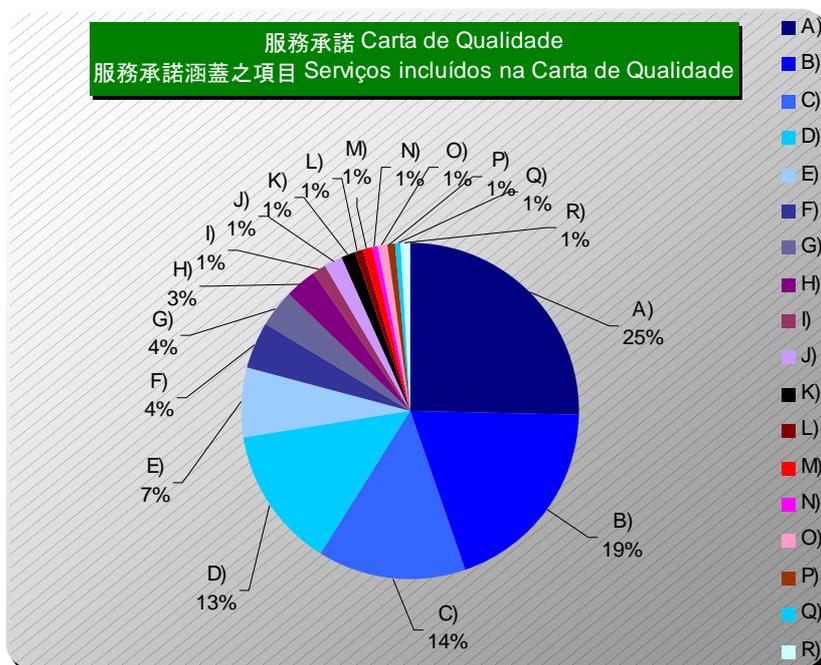


最多市民使用之服務承諾項目方面，25%之受訪者前往營業稅中心辦理“開業登記”（A）；19%之受訪人士申請職業稅中心之“一般收益證明”（B）；14%向資產移轉印花稅中心遞交 M/1 式結算印花稅申報書（C），13%之被訪者向機動車輛稅暨旅遊稅中心遞交“免稅申請”（D）。

Dos serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados, verifica-se que 25% dos inquiridos fizeram o “registo de inscrição de actividade” (A) no Núcleo da Contribuição Industrial, 19% solicitaram a “certidão de rendimentos (geral)” (B) no Núcleo do Imposto Profissional, 14% remeteram a “declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)” (C), no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens e 13% deram entrada com o “pedido de isenção” (D), no Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



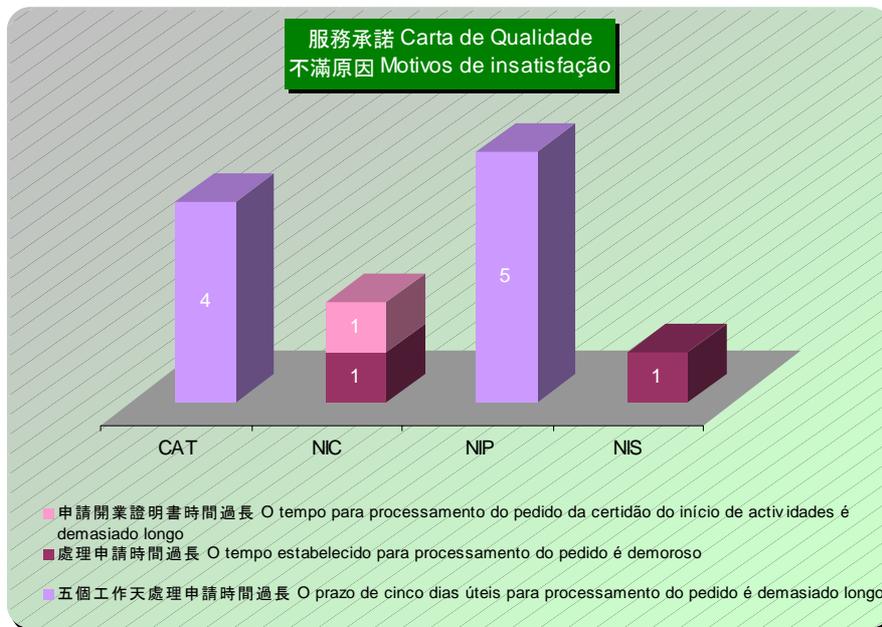
- A) 開業登記 Registo de inscrição de actividade
- B) 收益證明書(一般收益證明) Certidão de rendimentos (Geral)
- C) M/1 結算印花稅申報書 Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)
- D) 申請豁免機動車輛稅 Pedido de isenção do Imposto sobre Veículos Motorizados
- E) 結業登記 Registo de cessação de actividade
- F) M/11 證明書 Pedido de certidão (M/11)
- G) 無欠稅證明 Pedido de certidão de dívida
- H) 豁免聲明書 Declaração de isenção de imposto
- I) 合同證明本(一般申請) Certidão de escritura (Caso geral)
- J) 結算印花稅申報書 M/1 (網上申請) Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1) via e-mail
- K) 旅遊稅 - 申請證明書 Imposto de Turismo - Pedido de certidão
- L) M/11 證明書 (網上申請) Pedido de certidão (M/11) via e-mail
- M) 其他證明 Outras certidões
- N) 所得補充稅評定收益及應繳稅款證明 Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado
- O) 機動車輛稅 - 申請證明書 Imposto sobre Veículos Motorizados - Pedido de certidão
- P) 申請免稅 Pedido de isenção
- Q) 申請將免稅機動車輛移轉予第三者，但不改變稅務豁免所定用途 Pedido de transmissão de veículo isento a terceiro, sem alteração da finalidade da concessão da isenção
- R) 證明書 (一般證明書) Certidão (Geral)



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

第三季度受訪人士中有 12 位對某些服務承諾涵蓋之項目感到不悅，尤其是辦理申請時間過長，其中氹仔接待中心及職業稅中心共 9 位受訪者不滿處理申請職業稅“一般收益證明書”須時五個工作天。

No 3.º trimestre, 12 inquiridos demonstraram-se insatisfeitos com alguns serviços incluídos na Carta de Qualidade, sobretudo devido à demora do processamento dos pedidos, nomeadamente, 9 inquiridos do Centro de Atendimento da Taipa e do Núcleo do Imposto Profissional, manifestaram o seu desagrado com o prazo de execução fixado em 5 dias úteis, da “certidão de rendimentos (Geral)” do Imposto Profissional.

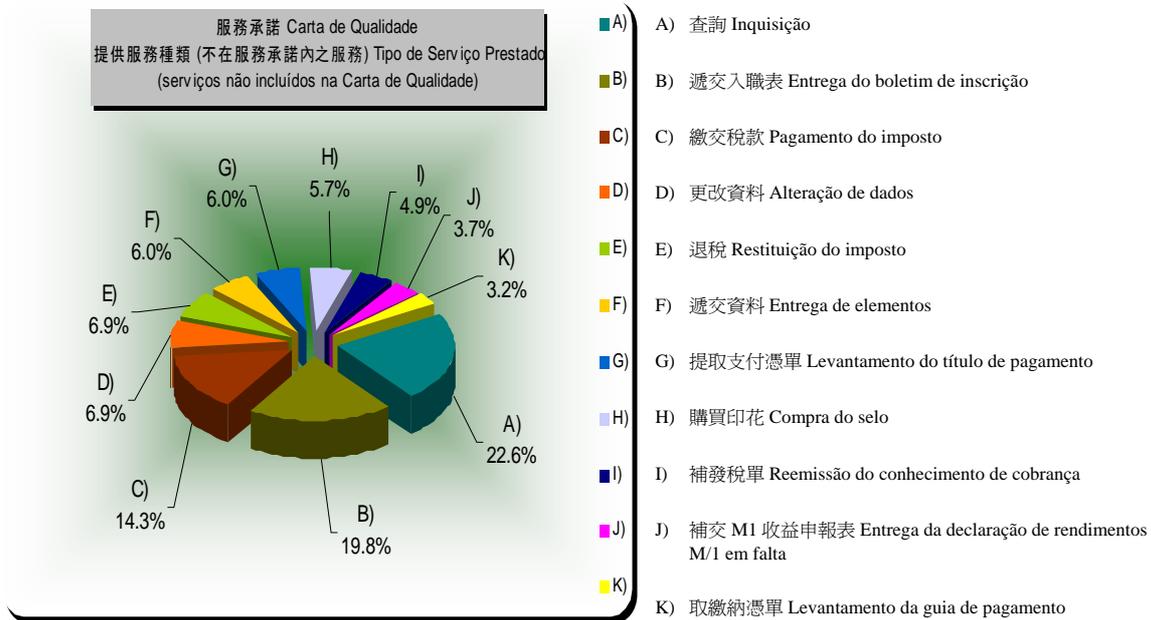


對於最為市民使用但不屬財政局服務承諾範圍之項目，包括“查詢”最多 (A)，佔 22.6%；“遞交入職表” (B)，佔 19.8% 以及“繳交稅款” (C)，佔 14.3%。

Quanto aos serviços não incluídos na Carta de Qualidade mais procurados, no âmbito da DSF, foram a “inquirição” (A), com 22,6%, a “entrega do boletim de inscrição” (B), com 19,8% e o “pagamento do imposto” (C), com 14,3%.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”



結論及改善服務建議

CONCLUSÃO E PROPOSTAS DE MELHORIA DE DESEMPENHO

結論

Conclusões

財政局本年第三季展開整體服務之公眾滿意度調查平均得分為 4.37 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 3.º trimestre é de 4.37, 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 4.45 分（見第 3 頁圖）。與上季度比較下跌 0.07 分。

Dos quatro parâmetros avaliativos do inquérito, o parâmetro “Rapidez dos Serviços” evidencia-se com uma média do grau de satisfação superior, equivalente a 4.45 (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, este parâmetro registou uma diminuição de 0.07 valores.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

“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 4.44 分、4.38 分及 4.29 分 (見第 3 頁圖)。市民對“環境設施”滿意度平均分較上季微升 0.01 分。“人員質素”及“服務效率”分別下跌 0.05 分及 0.03 分。

至於解決問題能力方面，91.6% 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 5.9% (見第 12 頁圖)。

受訪者屢次前來財政局主要是因為“文件不全”和“補交資料” (見第 12 頁圖)。

經個別分析每個評估項目，市民主要不滿“冷氣溫度” (問題 1.3) 和“洗手間清潔程度” (問題 1.2)，兩題分別錄得 15 個和 7 個“差 / 劣”評語 (見第 16 頁圖)。

有關納稅人對新政府綜合服務大樓運作

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 4.44, 4.38 e 4.29, respectivamente (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, somente a “Qualidade das Instalações” registou uma ligeira melhoria, de 0.01, do grau de satisfação. A “Qualidade do Pessoal” e a “Eficiência dos Serviços” apresentam decréscimos de 0.05 e de 0.03 valores, respectivamente.

A taxa de sucesso apresentada pela DSF referente à capacidade de resolução dos problemas dos utentes é de 91,6%, percentagem que apresenta um aumento de 5,9%, 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 “falta de documentação” e a “entrega de elementos em falta” (ver o gráfico da página 12).

Da análise individual de cada componente do inquérito, constata-se que em geral a insatisfação do público incide sobre as questões da “temperatura do ar-condicionado” (questão nº 1.3) e do “grau de limpeza das casas de banho” (questão nº 1.2), componentes que registaram 15 e 7 respostas nas classificações “Mau/ Péssimo” (ver a tabela da página 16).

Relativamente ao grau de conhecimento dos



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

之認知程度，總受訪者中有 66.6% 表示知道（見第 18 頁圖）。

至於詢問納稅人有關財政局服務有否較去年改善方面，36.6% 之被訪者表示本局服務有見改善，13.7% 表示本局服務無甚改善，而 49.6% 表示不知道服務有否改善（見第 18 頁圖）。

對服務承諾計劃之認知程度方面，僅有 21% 之受訪者表示認識該計劃（見第 20 頁圖）。

對於問卷關於服務承諾涵蓋項目之情況進行之分析，12 名曾使用有關服務之受訪者不滿服務訂出之承諾準則（見第 22 頁圖）。

改善服務建議

根據本年“第三季度公眾滿意度調查”之分析結果以及受訪者意見，研究暨財政策劃廳作出下列建議務求完善各項服

contribuintes sobre o funcionamento do Centro de Serviços da RAEM, verifica-se que 66,6% do total de inquiridos tem conhecimento (ver o gráfico da página 18).

Quanto à percepção dos utentes sobre a evolução dos serviços face ao ano anterior, em geral, verifica-se que 36,6% consideram que houve melhoria dos serviços, 13,7% consideram que não houve evolução e 49,6% não sabem se houve evolução dos serviços (ver o gráfico da página 18).

Relativamente ao grau de conhecimento dos inquiridos sobre o Programa da Carta de Qualidade, constata-se que apenas 21% do total de entrevistados conhecem este Programa (ver o gráfico da página 20).

Quanto à análise dos inquiridos sobre os serviços incluídos na Carta de Qualidade, verifica-se que do grupo de contribuintes que usufruiu destes serviços, 12 revelaram-se insatisfeitos com os critérios de promessa definidos pelos serviços (ver o gráfico da página 22).

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 3.º trimestre do corrente ano, conjuntamente com as



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

務。

環境設施

改善建議

- 環境設施方面，受訪者主要對冷氣溫度低和洗手間清潔程度感到不甚滿意。前者意見大部份來自職業稅中心及所得補充稅 B 組中心受訪者，因此建議採取早於“第一季度公眾滿意度調查”提出實行環境保護局的建議，將財政局內冷氣溫度調至不低於 25 度。對使用本局服務者之福利方面，受訪者表示本局洗手間的衛生問題尚待改善，因此建議重點加強本局衛生間的日常保養和稽查。

服務時間

改善建議

- 受訪者對服務快捷程度感到不滿之原因，主要圍繞服務承諾提供之服

務。建議和評論更頻繁提出由受訪者。

Qualidade das Instalações

Propostas de melhoria

- Relativamente à qualidade das instalações há que salientar a insatisfação dos inquiridos essencialmente quanto à baixa temperatura do ar-condicionado e ao grau de limpeza das casas de banho. A primeira reflecte maior número de casos, no Núcleo do Imposto Profissional e no Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B, pelo que a proposta vai incidir na medida advertida anteriormente, no relatório referente ao 1.º trimestre, para a prática das recomendações da Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, em regular a temperatura do ar-condicionado das instalações da DSF para uma temperatura não inferior a 25 graus. Ainda, no cerne do bem estar dos utentes, a questão da limpeza das casas de banho é salientada pela insatisfação dos inquiridos, pelo que sugere-se o reforço fundamental da manutenção e fiscalização da sanidade das casas de banho da DSF.

Rapidez dos Serviços

Propostas de melhoria

- Dos motivos de insatisfação mais relevantes quanto à celeridade dos serviços, sendo que foram apenas referenciados os serviços



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 3 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2011”

務，尤指辦理職業稅一般收益證明書須時五個工作天時間過長。二零零九年至二零一零年間，職業稅中心發出一般收益證明書承諾之五天工作時間成功率達 95%，該項服務執行率達 98.2%，成績勝於預期。有鑑於改善回應市民訴求能力的趨勢，建議下次舉行服務承諾相關會議時提出研究能否縮短該項服務之辦理時間。

服務效率

改善建議

- 受訪者提出多項改善服務效率建議，值得一提的是“提供無線上網服務 (WiFi)方便市民”取得服務和資訊。有見及此，倡議研究財政局總局增設無線網絡之可能性，促進接待公眾服務素質之提升，藉此進一步提高公眾滿意度。

incluídos na Carta de Qualidade, destaca-se o prazo de execução demasiado longo, que é equivalente a 5 dias úteis, para o processamento do pedido de certidão de rendimentos (Geral) do Imposto Profissional, segundo os inquiridos. Entre 2009 e 2010, o Núcleo do Imposto Profissional assumiu o compromisso em emitir 95% das certidões de rendimentos (Geral), no prazo de 5 dias úteis, e por sua vez a taxa de execução deste serviço atingiu 98,2%, o que significa um aumento do sucesso esperado. Visto que a tendência é a melhoria da capacidade de resposta dos serviços, sugere-se que seja proposto um estudo, na próxima reunião da Carta de Qualidade, sobre a possibilidade de redução do prazo de execução deste serviço.

Eficiência dos Serviços

Propostas de melhoria

- No âmbito da “Eficiência dos Serviços” salientam-se as sugestões dos inquiridos para a “disponibilização do serviço de acesso à Internet sem fios (WiFi), com o fim de facilitar a população” na obtenção de serviços e informações. Assim, sugere-se a proposta para a possibilidade de instalação da rede *wireless* (WiFi) na sede da DSF, promovendo a qualidade do atendimento dos serviços aos cidadãos e proporcionar com isto maior satisfação do público.