



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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

對第四季度使用財政局服務之市民大眾而言，其對本局總體形象評分，與上季公眾滿意度平均分同為 4.37 分。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes serviços registou, no 4.º trimestre, uma média do grau de satisfação do público equivalente à do último trimestre, com 4.37.

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	26	201	311	109	653	4.37	0.60
佔百分比 % Percentagens %		0.9%	0.0%	0.0%	4.0%	30.8%	47.6%	16.7%			

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“本局提供資訊符合納稅人要求”所得之滿意度平均值較其餘問題低，為 4.202 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 “fiabilidade das informações obtidas” pertencente ao parâmetro “Eficiência dos Serviços”, apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.202 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 4.22 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 4.22 valores.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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

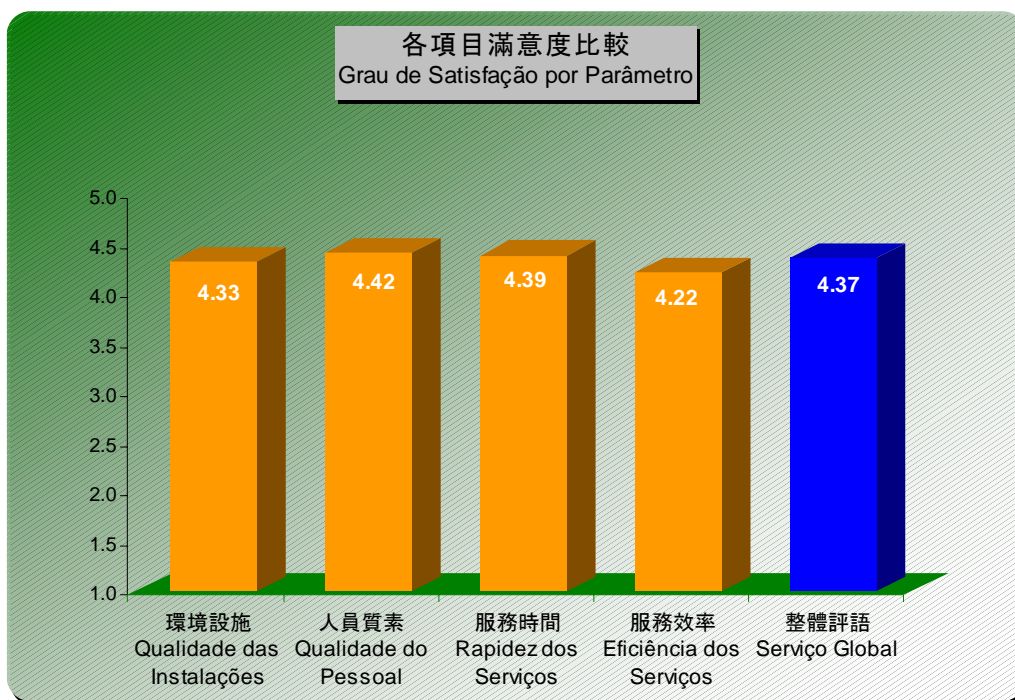
	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado		
環境設施 Qualidade das Instalações												
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0.2%	1	0	0	34	219	278	121	653	4.347	0.503
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0	0	0	36	222	260	135	653	4.351	0.489
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	62	217	248	126	653	4.288	0.548
人員質素 Qualidade do Pessoal												
5	態度 Atitude	0.0%	0	0	0	35	185	255	178	653	4.414	0.503
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0	0	0	36	177	256	184	653	4.423	0.507
7	效率 Eficiência	0.0%	0	0	0	37	165	262	189	653	4.433	0.509
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	46	176	253	178	653	4.396	0.533
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	54	165	255	179	653	4.387	0.553
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	72	255	228	98	653	4.214	0.550
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0	0	0	68	285	200	100	653	4.202	0.542
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%	2	0	0	74	271	196	110	653	4.206	0.608
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.5%	3	0	0	54	274	208	114	653	4.252	0.597



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.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	4.33
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.42
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.39
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.22
整體評語 Serviço Global	4.37

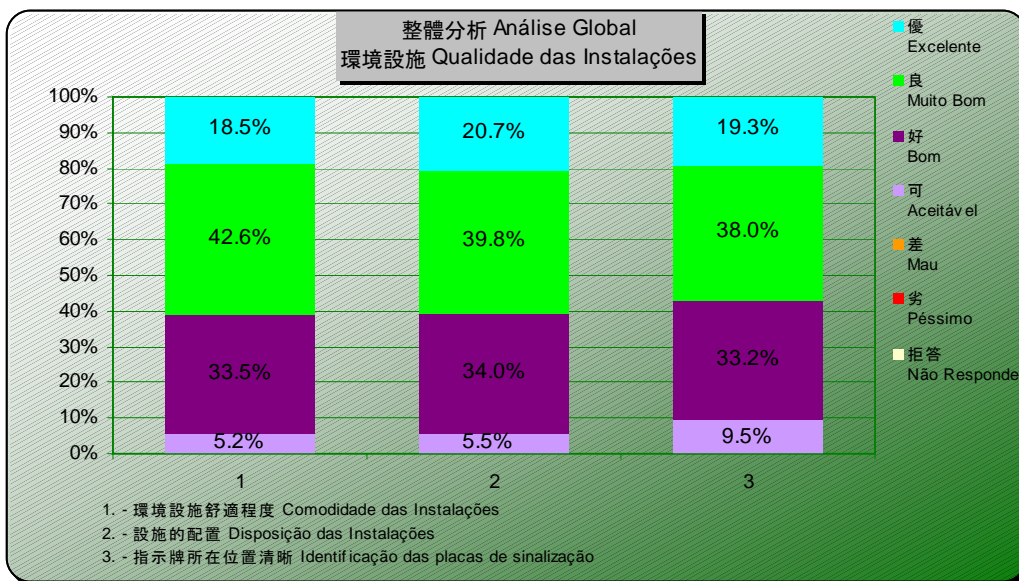
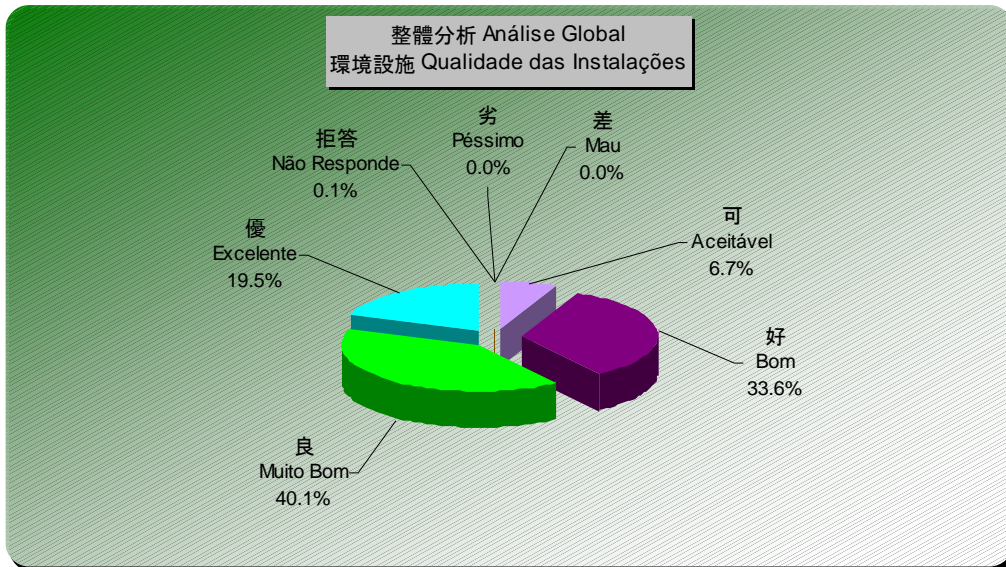


與上季度比較，“環境設施”項目中，評級為“好/良/優”之百分比下降3.1%，為93.2%。另一方面，評級為“差/劣”之百分比降至0%。

Face ao trimestre transacto a “Qualidade das Instalações” registou um decréscimo de 3,1% da percentagem referente ao conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, com 93,2%. Por outro lado, reduziu para 0% o número de respostas obtidas no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”



經逐一分析該項目問題，“環境設施舒適程度”和“設施的配置”（問題 1 和 2）取得“好/良/優”評級之百分比最高，因此，相比餘下項目此兩項目錄得之平均滿意度最高，同為 4.35 分，評分制度為 1 至 5 分。

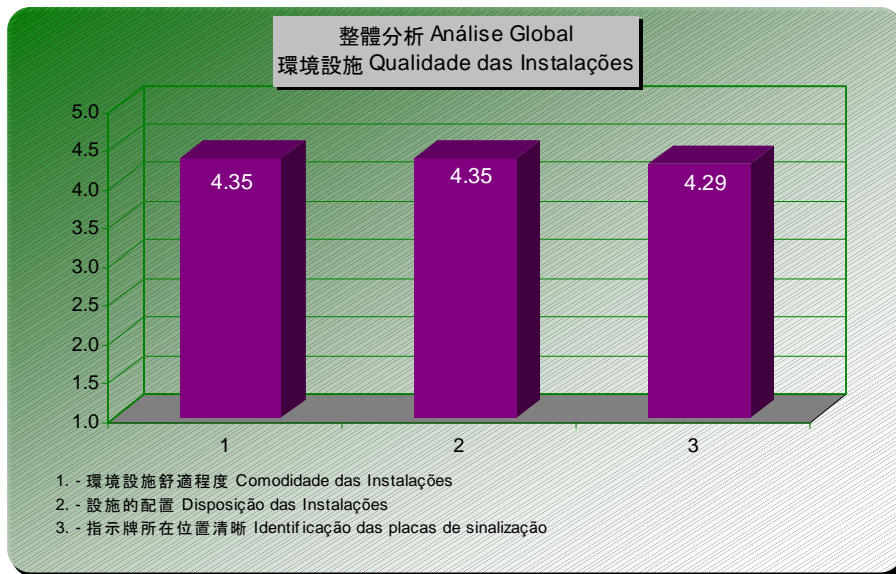
Analisando as questões deste parâmetro, verifica-se que a “comodidade das instalações” e a “disposição das instalações” (questões nº 1 e 2) obtiveram percentagens superiores referentes ao conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, face à restante componente, obtendo assim médias do grau de satisfação superiores, ambas com 4.35 valores, na escala de 1 a 5.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

與上季滿意度比較，“環境設施”項下之
三個問題獲評之滿意度均有所減少。

Face aos graus de satisfação obtidos no último trimestre, verificam-se decréscimos nas três componentes.

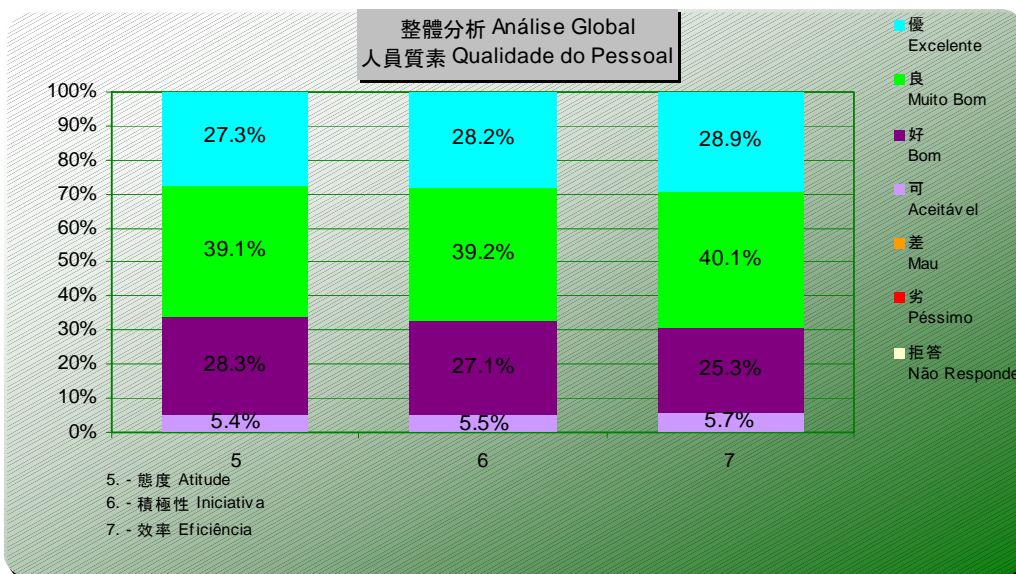
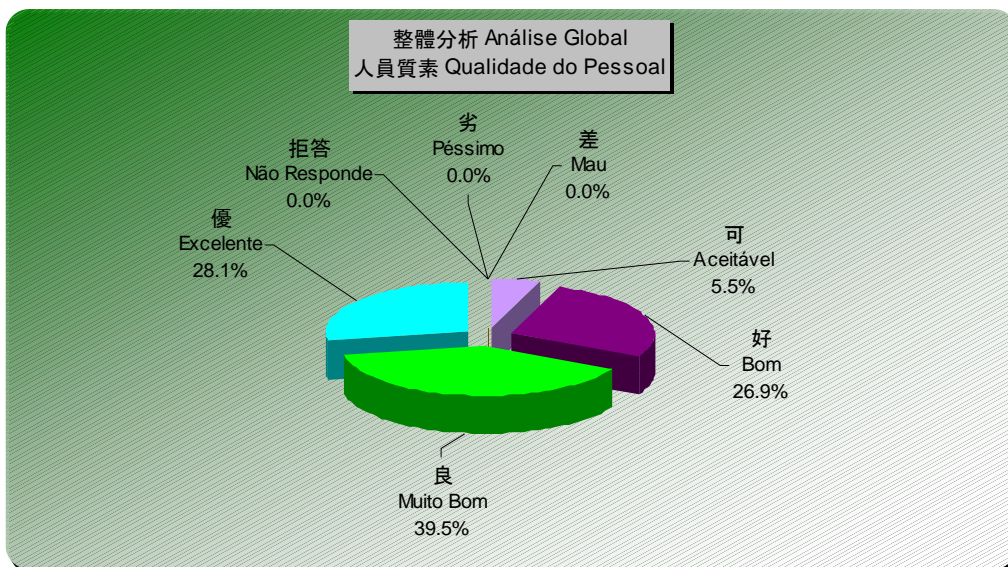


“人員質素”調查項目方面，94.5%的總受訪者評級為“好/良/優”，0%認為表現“差/劣”。取得“好/良/優”評級之百分比較上季下降 2.5%，得到“差/劣”評分之百分比為 0%，與去季度相比並無差異。

Do número total de pessoas inquiridas, 94,5% responderam que a “Qualidade do Pessoal” é “Boa/ Muito Boa/ Excelente” e 0% consideram “Má/ Péssima”. Face ao último trimestre verifica-se um decréscimo de 2,5% do número de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, e quanto ao número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo” não se verificaram alterações tendo-se registado 0%.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”



經獨立分析此項目內問題，對“效率”方面給予“良”及“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高，因而錄得較高之平均滿意值，為 4.43 分，評分制度為 1 至 5 分。

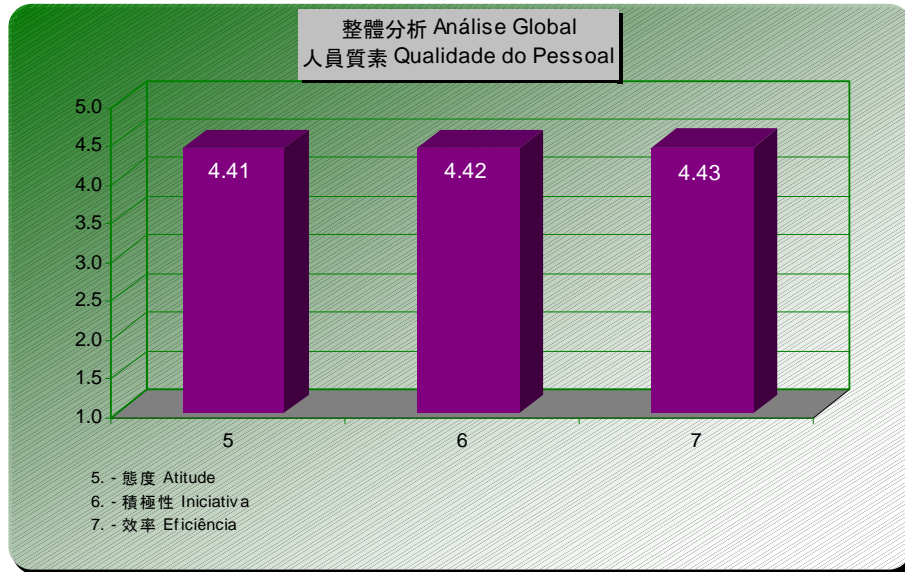
Das questões deste parâmetro constata-se que a componente “eficiência” reúne percentagens superiores às restantes componentes do conjunto de respostas obtidas com as classificações “Muito Bom” e “Excelente”, registando assim uma média do grau de satisfação superior, com 4.43, na escala de 1 a 5 valores.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

人員的“態度”和“積極性”方面取得之公眾滿意度與去季度相比有所下降。

Face aos graus de satisfação obtidos no último trimestre, verificam-se decréscimos na “atitude” e “iniciativa” do pessoal.

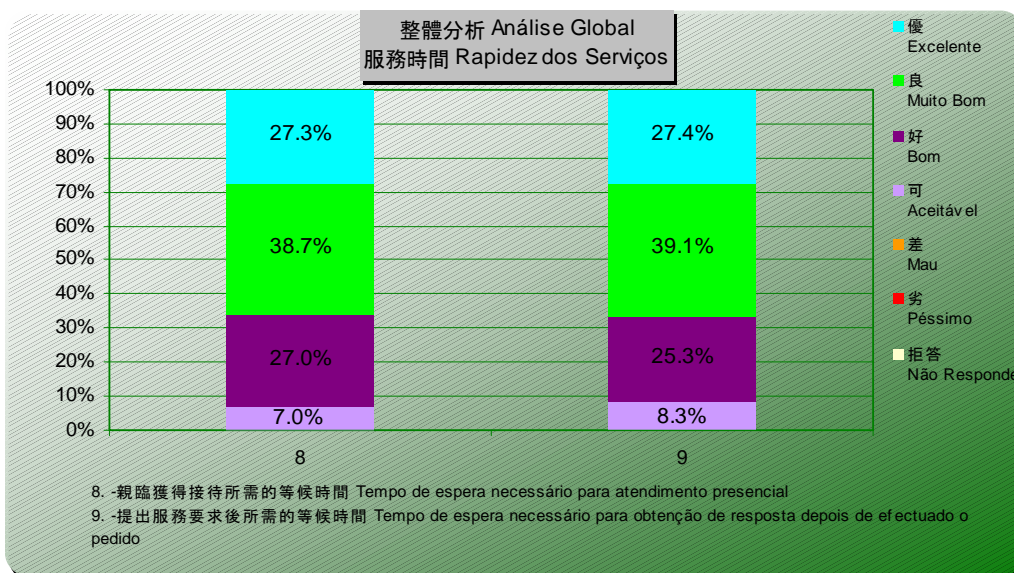
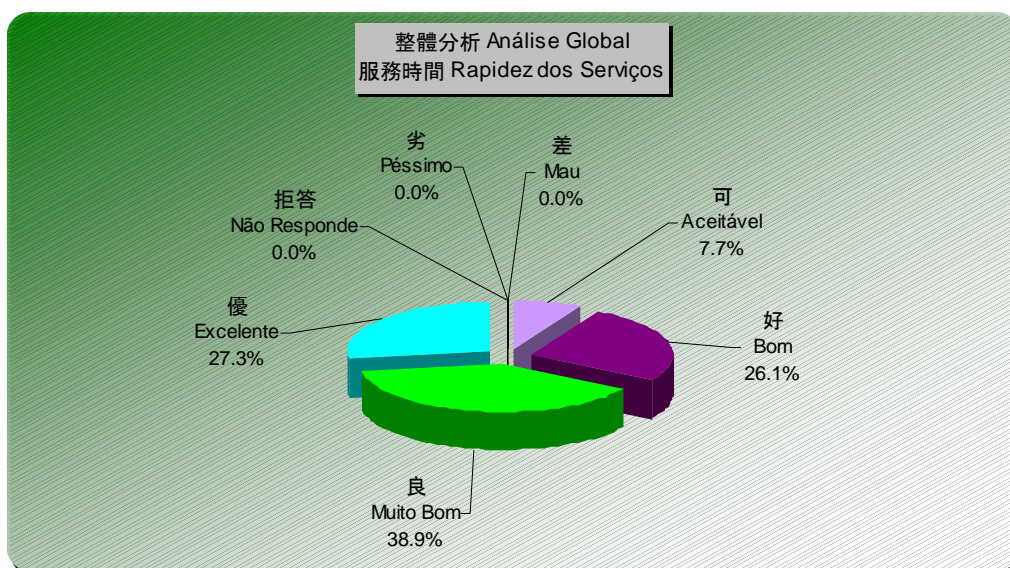


“服務時間”評級為“好/良/優”之百分比減少 4.5%，而評級為“差/劣”之百分比與上季度相同，兩個評級組別之百分比分別為 92.3%及 0%。

A “Rapidez dos Serviços” registou um decréscimo de 4,5% 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 92,3% e 0%, respectivamente, em ambos os conjuntos classificativos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”



經個別分析此項目問題，“提出服務要求所需的等候時間”錄得“好/良/優”之評分百分比遜於另一條問題，平均滿意度亦較低，為 4.39 分，評分制度 1 至 5 分。

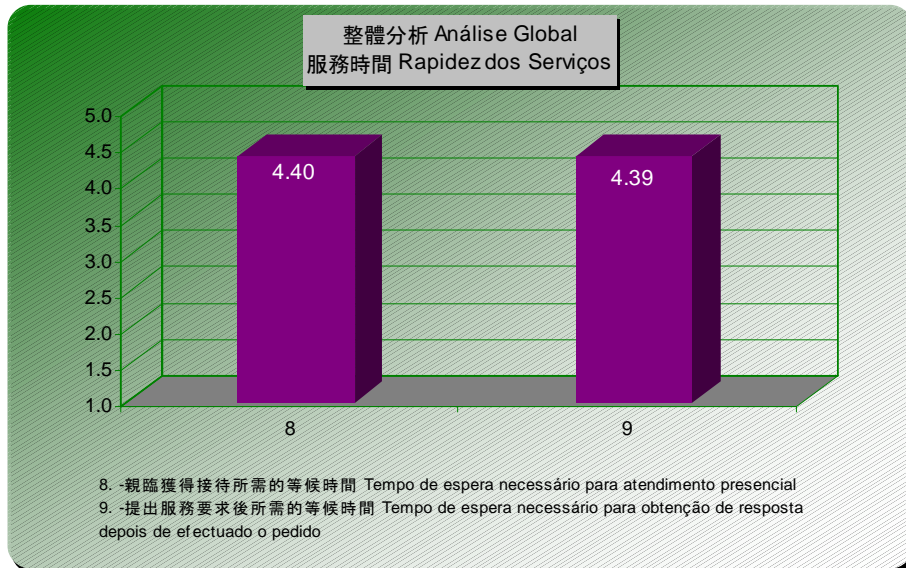
Da análise individual das questões deste parâmetro verifica-se que a questão sobre o “tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido”, obteve uma percentagem referente ao conjunto de respostas obtidas com as classificações “Bom/Muito Bom/ Excelente”, inferior à restante componente, e por isso registou uma média do grau de satisfação inferior, com 4.39, na escala de 1 a 5 valores.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

兩條問題獲得之滿意度與上季度相比均有所減少。

Face aos graus de satisfação obtidos no último trimestre, verificam-se decréscimos em ambas as componentes.

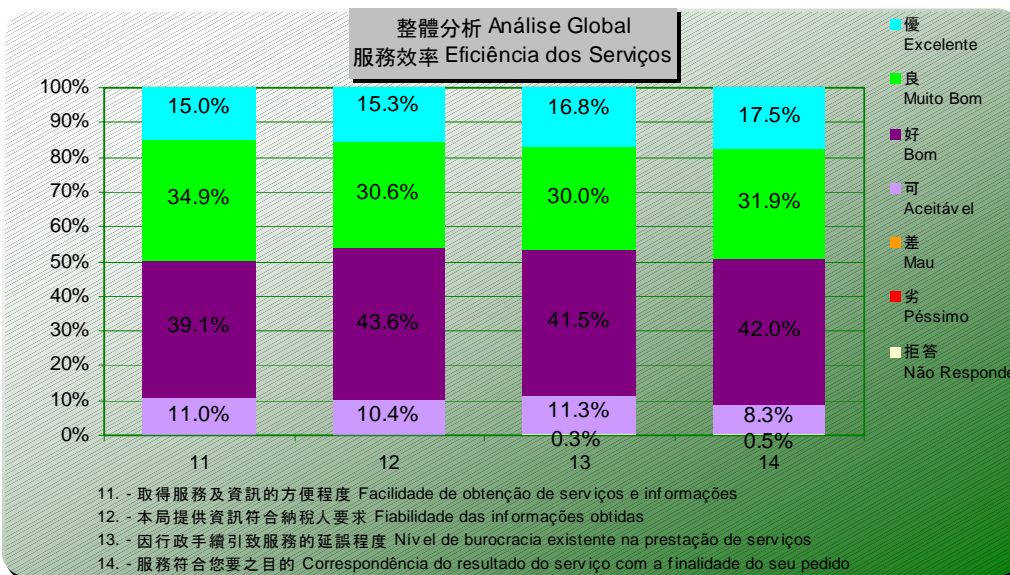
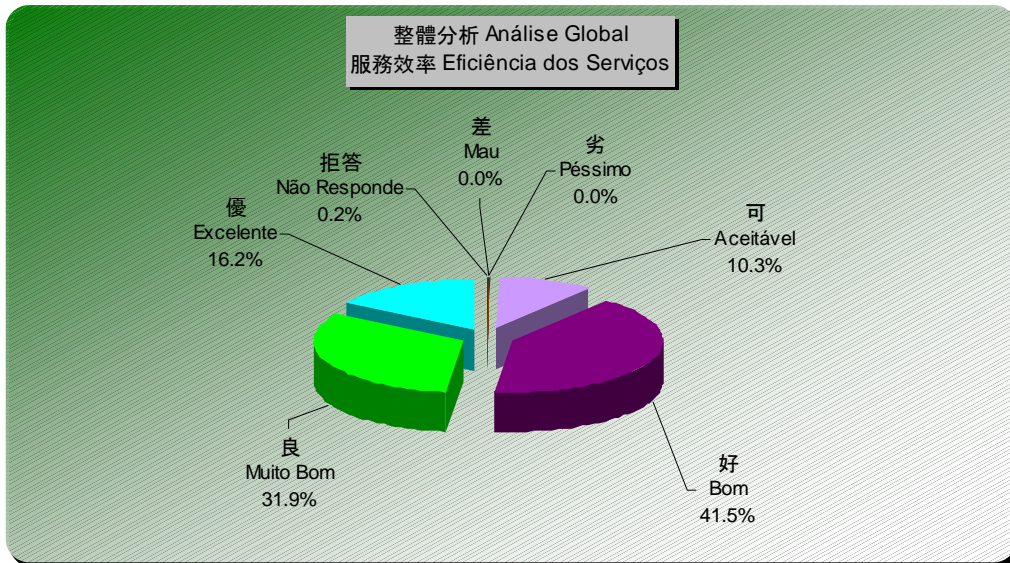


對“服務效率”評級為“好/良/優”之百分比為 89.6%，相比上季成績亦下降了 5.7%。另一方面，此分析項目評級為“差/劣”之百分比為 0%。

Com um total de 89,6% do conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, também, a “Eficiência dos Serviços” registou um decréscimo de 5,7%, face ao último trimestre. Por outro lado, registou 0% de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”



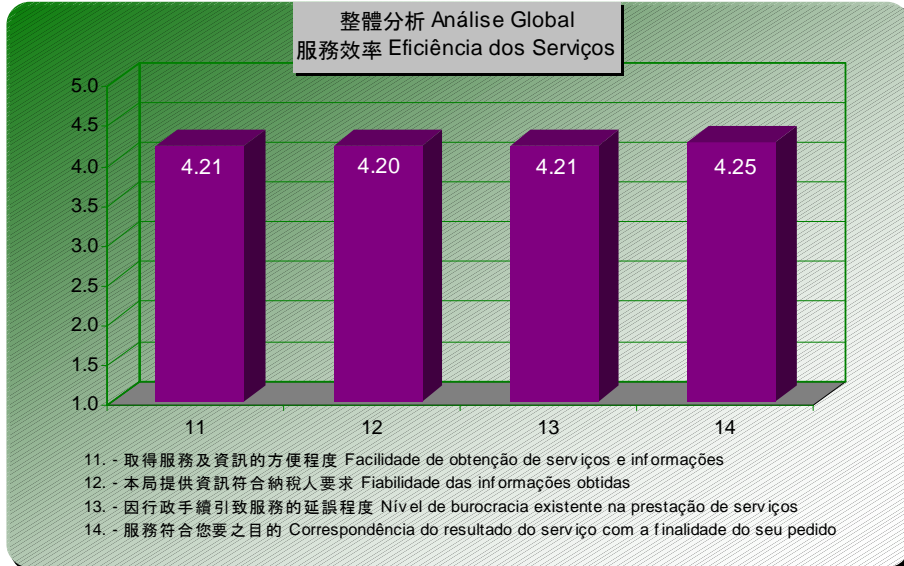
經個別分析此項目問題，“取得服務及資訊的方便程度”獲得之平均滿意度為 4.2 分，成績略遜於其餘問題。“服務符合您要之目的”獲得之平均滿意度最佳，為 4.25 分。相比上季度公眾對此項目之所有問題的滿意度均減少了。

Da análise individual de cada componente deste parâmetro constata-se que a questão sobre a “fiabilidade das informações obtidas” obteve uma média do grau de satisfação global ligeiramente inferior às restantes componentes, com 4.20. Por outro lado, a questão sobre a “correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido” obteve uma média do grau de satisfação superior, com 4.25. Face aos resultados do último trimestre, todas as



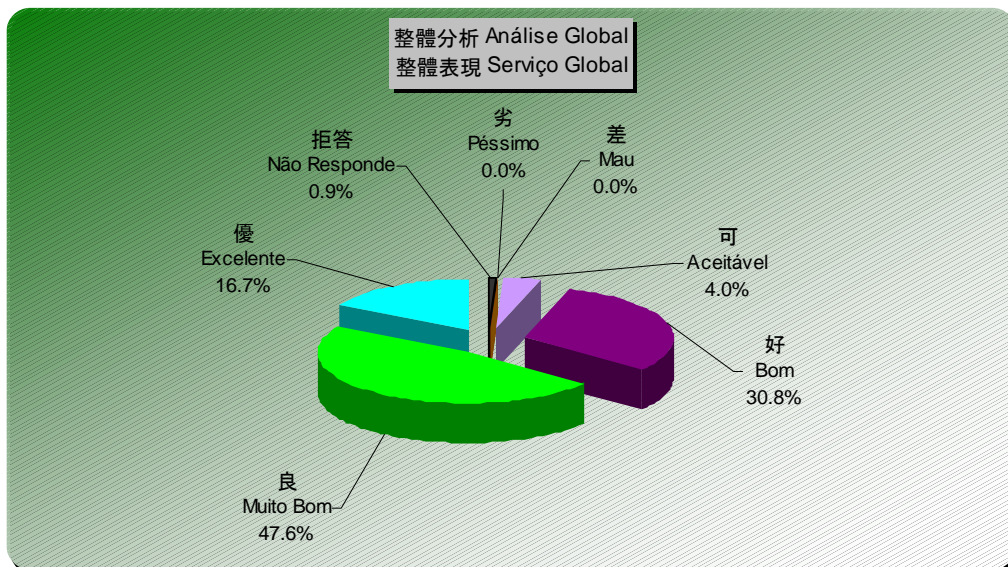
“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

componentes apresentam ligeiros decréscimos.



與上季度相比，財政局在“整體表現”方面獲評“好/良/優”之百分比減少了2.6%，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 2,6% 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 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

解決問題能力之分析

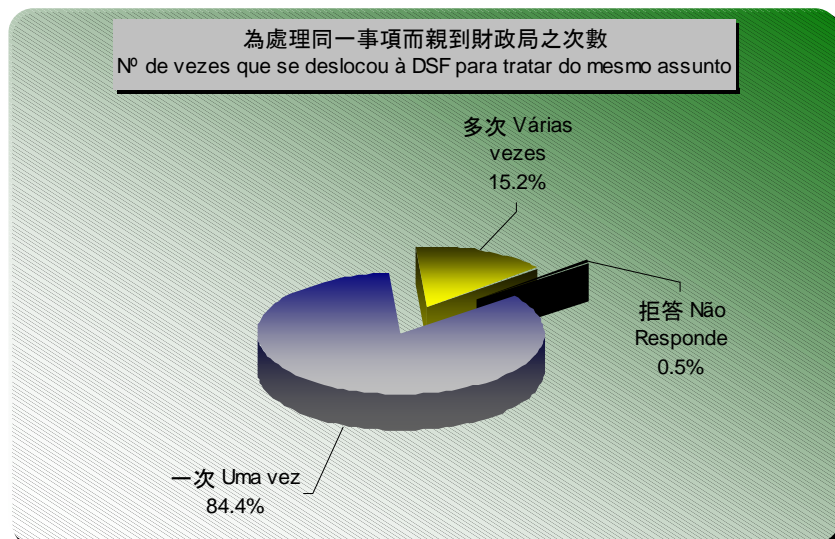
對於財政局解決市民問題之能力，是指市民要求本局解釋和解決問題之回應能力，而解決問題之效率將取決於市民到本局處理事項之頻次。故此，在某段時期內，納稅人到來本局的次數愈多，本局解決問題之能力便愈低。

本年第四季總受訪者中有 84.4% 表示到來財政局一次便能處理同一事項，較去季度減少了 7.2%。

Análise da Capacidade de Resolução dos Problemas

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 4.º trimestre, 84,4% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto, percentagem que apresenta um decréscimo de 7,2%, face ao valor registado no último trimestre.

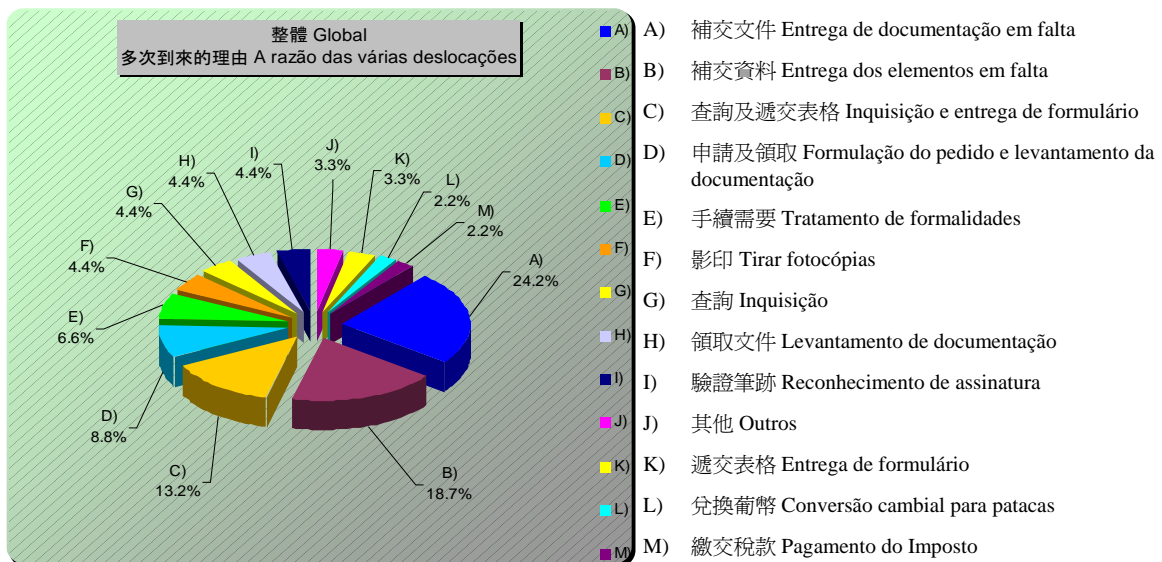




“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

為處理同一事項而多次前來財政局之受訪者中，24.2% 表示因要“補交文件” (A)，為“補交資料”而前來者 (B) 佔 18.7%，目的為“查詢及遞交表格”者 (C) 佔 13.2%。

Do número total de inquiridos que deslocaram “várias vezes” à DSF para tratar do mesmo assunto, 24,2% alegaram como principal razão das várias deslocações a “Entrega de documentação em falta” (A), 18,7% alegaram a “Entrega de elementos em falta” (B) e 13,2% mencionaram a “Inquirição e entrega de formulário” (C).





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.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。

本年第四季度填妥之問卷中，合共錄得 129 項與本局整體表現有關之意見及 5 項涉及不滿《服務承諾》之原因。各附屬單位以氹仔接待中心接獲有關財政局整體服務之建議及意見最多，共錄得 30 個。

受訪者對整體服務提出之意見歸納如下：21 項要求“提供印影服務”，主要來自氹仔接待中心（7 項）、職業稅中心（6 項）及營業稅中心（5 項）之受訪者。14 名受訪人士建議“提供停車位”，當中 5 名來自氹仔接待中心。另外，有 7 項意見認為“財政局應效法很多政府部

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 4.º trimestre, obtiveram-se 129 sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF e apenas 5 motivos de insatisfação, todos referentes à “Qualidade das Instalações”. O Centro de Atendimento da Taipa arrecadou maior número de sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF, com 30 casos.

Das principais sugestões e comentários propostos acerca do serviço global prestado, 21 inquiridos sugerem que se providencie o “serviço de fotocópia”, tendo sido reportados maior número de casos no Centro de Atendimento da Taipa, no Núcleo do Imposto Profissional e no Núcleo da Contribuição Industrial, com 7, 6 e 5 casos, respectivamente; 14 inquiridos, no total, sugerem que se “providenciem lugares de estacionamento”, tendo 5 casos sido assinalados no Centro de Atendimento da Taipa e, por último, 7



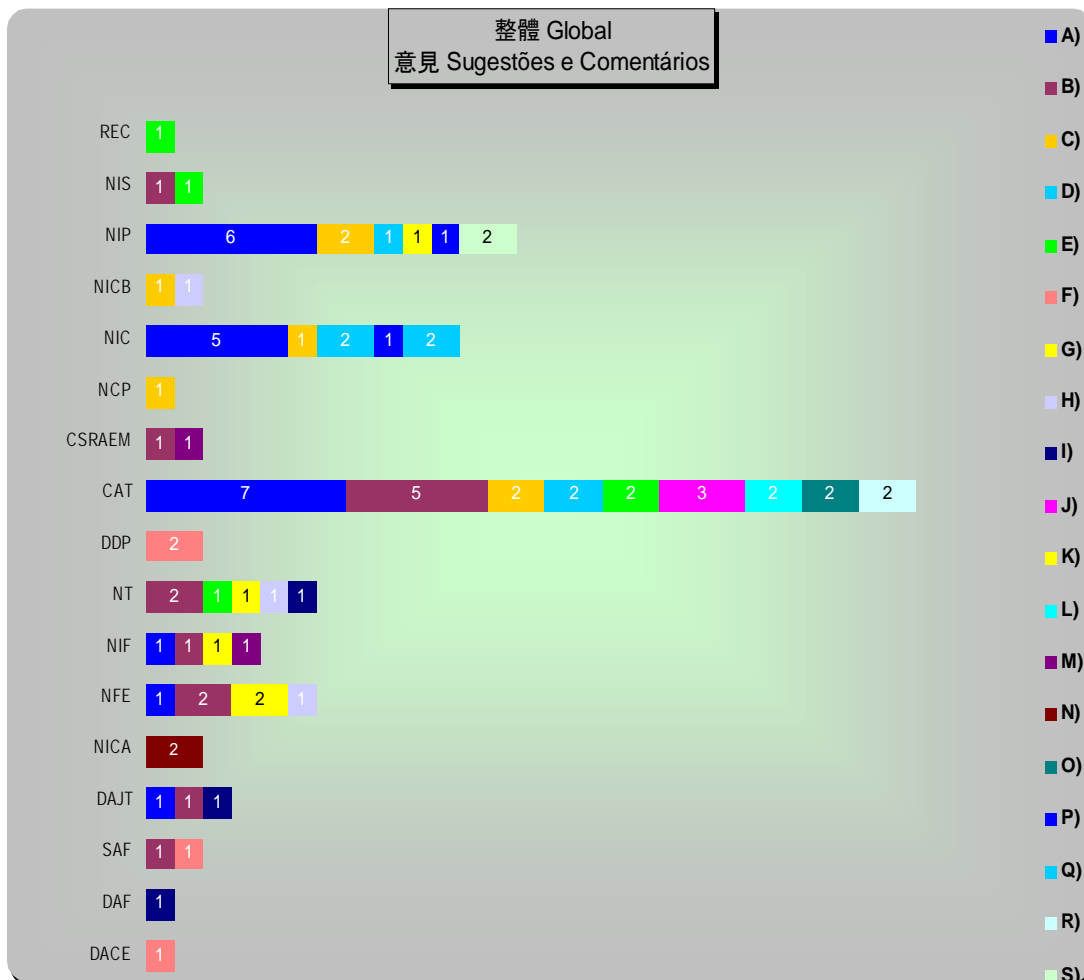
“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

門，提供「WiFi 任我行」免費無線寬頻
接入服務”，氹仔接待中心及職業稅中心
分佔其中 2 項。

inquiridos propõem que se “proporcione, tal como muitos serviços públicos fazem, o acesso gratuito à Internet de banda larga sem fios através do sistema "WiFi GO"”, tendo-se registado 2 casos no Centro de Atendimento da Taipa e no Núcleo do Imposto Profissional, respectivamente.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”



- A) 提供影印服務 (21 項) Disponibilizar o serviço de fotocópias (21 casos)
- B) 提供停車位 (14 項) Disponibilizar lugares de estacionamento (14 casos)
- C) 財政局應效法很多政府部門提供「WiFi 任我行」免費無線寬頻接入服務 (7 項) Proporcionar, tal como muitos serviços públicos fazem, o acesso gratuito à Internet de banda larga sem fios através do sistema "WiFi GO" (7 casos)
- D) 提供網上申請服務 (5 項) Disponibilizar o serviço online de pedidos em matéria fiscal (5 casos)
- E) 設置提款機 (5 項) Instalar máquinas ATM (5 casos)
- F) 重開停車場通道 (4 項) Reabertura da via de acesso pela garagem (4 casos)
- G) 中午辦公 (3 項) Funcionar durante a hora de almoço (3 casos)
- H) 冷氣經常太大浪費資源 (3 項) O ar-condicionado está sempre demasiado frio e desperdiça recursos (3 casos)
- I) 取消訪客登記 (3 項) Cancelar o registo de visitantes (3 casos)
- J) 氹仔接待中心地點很難找 (3 項) O Centro de Atendimento da Taipa é de difícil localização (3 casos)
- K) 中午時間等待時間頗長 (2 項) O tempo de espera à hora do almoço é demorado (2 casos)
- L) 加強氹仔接待中心電話接收訊號 (2 項) Reforçar a recepção do sinal de celular no Centro de Atendimento Taipa (2 casos)
- M) 提供一站式服務 (2 項) Providenciar o serviço one-stop (2 casos)
- N) 增設櫃枱 (2 項) Instalar mais balcões (2 casos)
- O) 接納港幣繳款 (2 項) Aceitar a moeda de HKD para pagamento (2 casos)
- P) 提供網上查閱個人稅務資料服務 (2 項) Disponibilizar o serviço online da consulta de dados fiscais pessoais (2 casos)
- Q) 查詢及遞交表格 (2 項) Consulta e entrega de formulários (2 casos)
- R) 氹仔接待中心地方太小 (2 項) O Centro de Atendimento da Taipa é pouco espaçoso (2 casos)
- S) 職業稅開設櫃檯不足，要長時間等候 (2 項) Os balcões no Núcleo do Imposto Profissional não são suficientes pelo que o tempo de espera é moroso (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 86 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 86 casos.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

財政局填妥問卷總數中，共錄得五項
“差/劣”評語，內容全圍繞“環境設施”。

現從各項問題剖析公眾未滿意服務原
因，總體來說，市民主要認為“冷氣機之
溫度”尚待改善，此項錄得“差/劣”評語最
多，有 4 個。

Do número total de inquéritos preenchidos na DSF, obtiveram-se no total apenas 5 respostas obtidas com as classificações “Mau/ Péssimo”, todas no âmbito do parâmetro “Qualidade das Instalações”.

Analisando individualmente cada questão do inquérito, verifica-se que em geral a insatisfação do público incide, principalmente, sobre a questão da “temperatura do ar-condicionado”, na medida em que reúne maior número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”, com 4 respostas.



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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 Confortabilidade 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	1	1. 設施殘舊, 顯得清潔度不可接受 As instalações estão degradadas, tornando-se inaceitável o grau da limpeza.
A01.3 冷氣機之溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	4	1. 已入秋季, 冷氣太冷, 應調高溫度節能 O ar-condicionado está demasiado frio já que se está na época de Outono, deve-se aumentar a temperatura do ar-condicionado para poupar energia. 2. 冷氣溫度太低 A temperatura do ar-condicionado é demasiado baixa. 3. 冷氣太凍 O ar-condicionado está demasiado 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	0	0	-
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	0	-
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 A04 Atitude	0	0	-
A06 積極性 A05 Iniciativa	0	0	-
A07 效率 A06 Eficiência	0	0	-
服務時間 Rapidez dos Serviços			
A08 親臨獲得接待所需的等候時間 A07 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	-
A09 提出服務要求後所需的等候時間 A08 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 A10 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	-
A12 本局提供資訊符合納稅人要求 A11 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	-
A13 因行政手續引致服務的延誤程度 A12 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	-
A14 服務符合您要之目的 A13 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 A16 O nível global dos serviços prestados pela DSF	0	0	-

分析受訪者不滿之主因，其中 80% 即 4 名分別在職業稅中心、房屋稅及地稅中心、營業稅中心以及政府綜合服務大樓接受訪問人士投訴冷氣溫度過低。20%

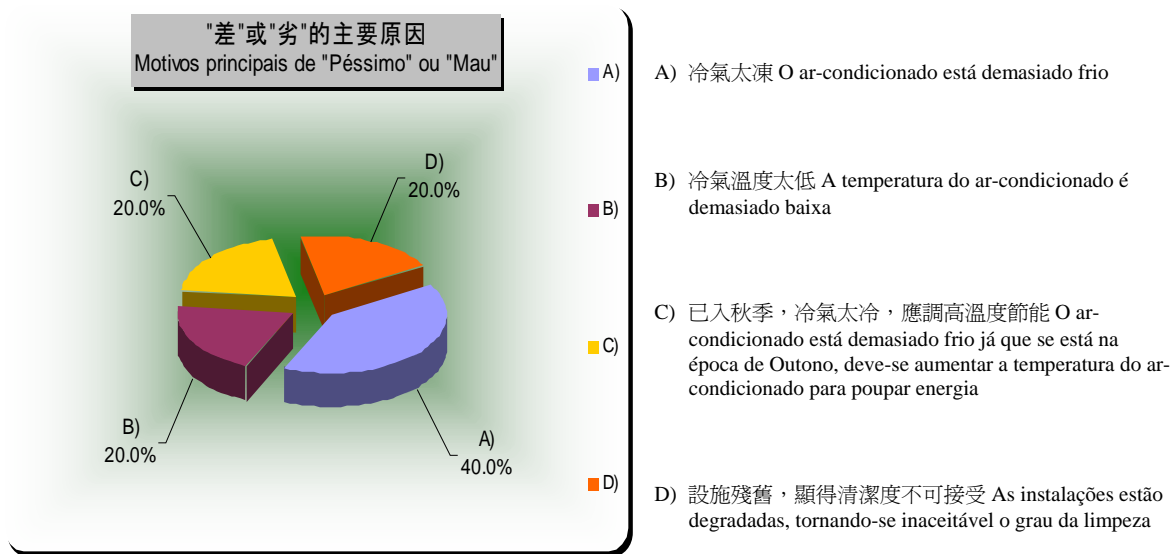
Dos principais motivos que incitaram a insatisfação dos inquiridos, verifica-se que 80% ou 4 inquiridos apresentaram reclamações acerca da “temperatura fria do ar-condicionado”, nomeadamente no Núcleo do Imposto Profissional, no Núcleo da Contribuição Predial e Renditas, no Núcleo da



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

即 1 名於房屋稅及地稅中心完成訪問人士表示洗手間設施殘舊，清潔程度不可接受。

Contribuição Industrial e no Centro de Serviços da RAEM. Resta referir que 20% que corresponde a 1 inquirido alegou que “as instalações das casas de banho estão degradadas e com um grau de limpeza inaceitável” no Núcleo da Contribuição Predial e Rendas.



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。

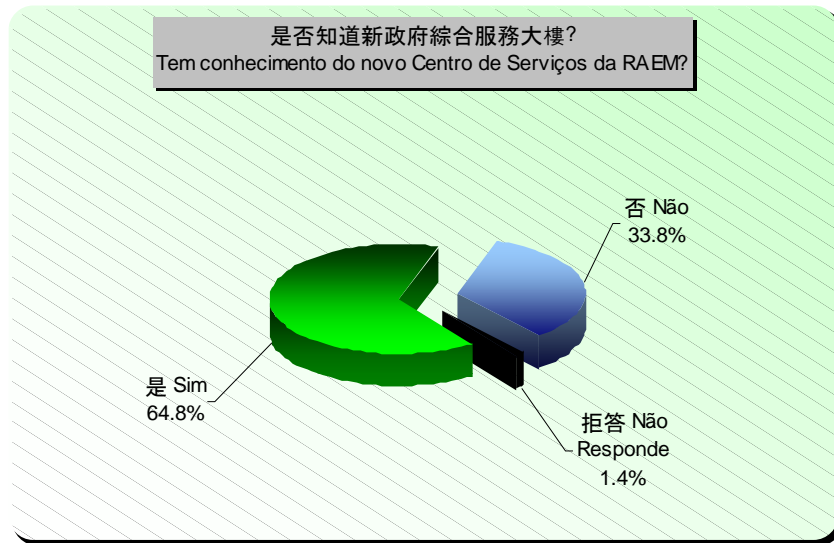
Com o intuito de incitar os utentes a procurarem os serviços do novo centro de atendimento público na zona Norte da cidade, nomeadamente, o novo Centro de Serviços da RAEM, libertando os serviços centrais de uma maior pressão de trabalho e assegurando serviços mais rápidos aos contribuintes, colocou-se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

整體而言，第四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。

De uma forma global, verifica-se que mais de metade dos entrevistados no 4.º trimestre conhecem o funcionamento dos serviços do Centro de Serviços da RAEM.

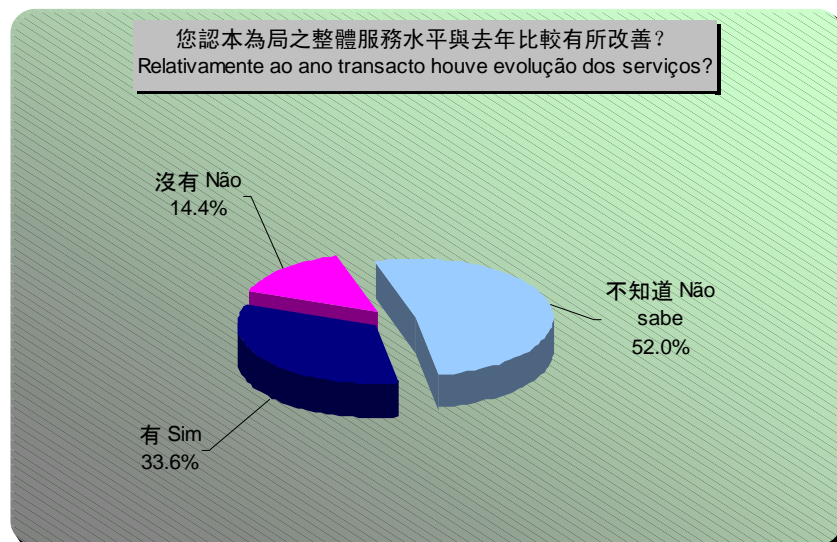


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”



關於納稅人對財政局服務有否較去年改善之看法，33.6%之受訪者表示本局服務有改進，14.4%認為本局服務無改善，超過半數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 33,6% consideram que houve evolução, e 14,4% consideram que não houve evolução dos serviços. Mais de metade dos inquiridos não sabem se houve evolução dos serviços.





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

對問卷有關服務承諾涵蓋項目之分析

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 25.4%之受訪者表示知道該項計劃。

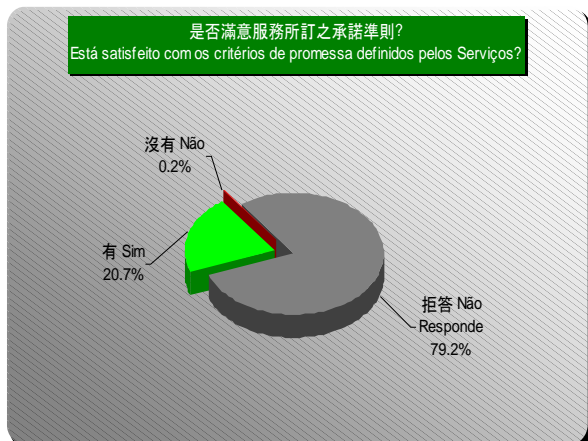
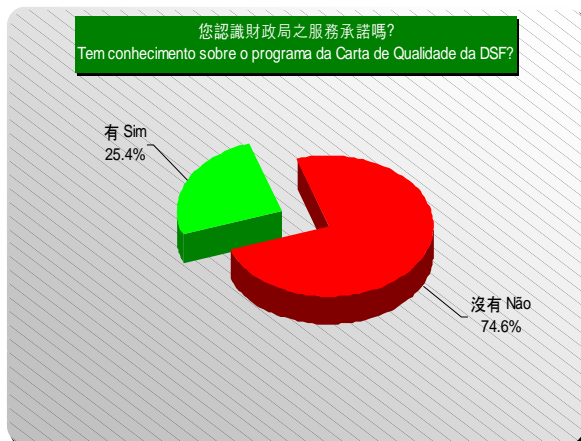
從填妥之問卷顯示，僅得 20.9%之受訪者表示曾使用《服務承諾》提供之項目，20.7%之受訪人士表示滿意各項服務訂出之承諾準則，0.2%之受訪者未感滿意。

Análise dos Inquiridos 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 25,4% do total de inquiridos conhecem este Programa.

Do total de inquiridos preenchidos, apenas 20,9% do total de inquiridos, assinalaram serviços prestados incluídos na Carta de Qualidade. Desta amostra, 20,7% dos inquiridos afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade e 0,2% afirmaram que não estão satisfeitos.





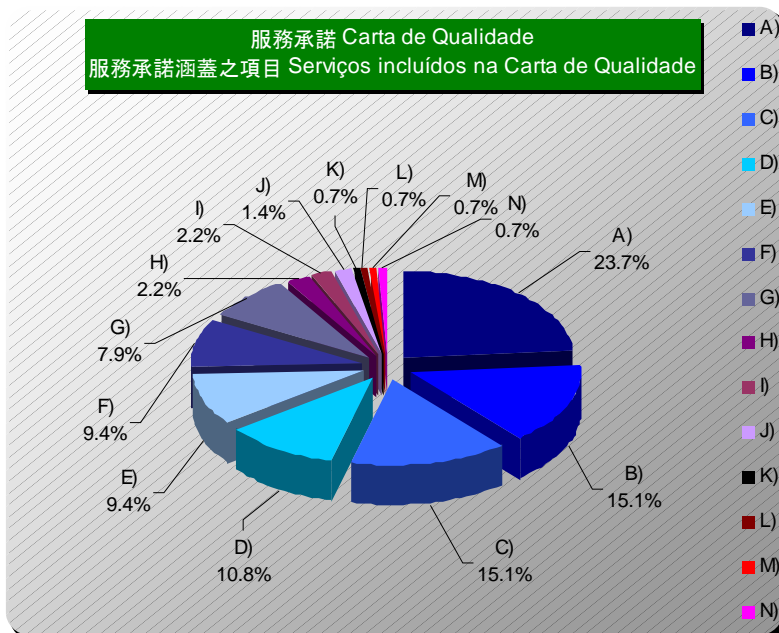
“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

最多市民使用之《服務承諾》項目方面，23.7%之受訪者前往營業稅中心辦理“開業登記”(A)；15.1%之受訪人士申請職業稅中心之“一般收益證明”(B)；15.1%向資產移轉印花稅中心遞交 M/1 式結算印花稅申報書(C)，10.8%之被訪者向營業稅中心遞交“結業登記”(D)。

Dos serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados, verifica-se que 23,7% dos inquiridos fizeram o “registo de inscrição de actividade” (A) no Núcleo da Contribuição Industrial, 15,1% solicitaram a “certidão de rendimentos (geral)” (B) no Núcleo do Imposto Profissional, 15,1% remeteram a “declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)” (C), no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens e 10,8% fizeram o “registo de cessação de actividade” (D), no Núcleo da Contribuição Industrial.

使用《服務承諾》涵蓋項目之受訪沒有對服務結果感到不滿。

É de salientar que os inquiridos que procuraram os serviços incluídos na Carta de Qualidade não se manifestaram insatisfeitos com o resultado dos serviços.



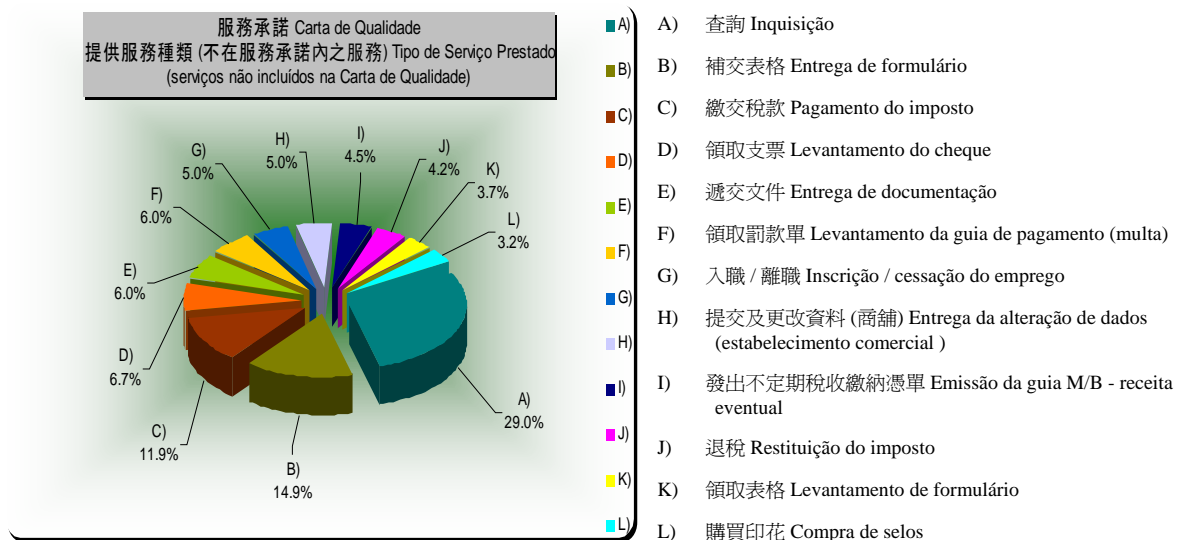


“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

- 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) 結算印花稅申報書 M/1 Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)
- D) 結業登記 Registo de cessação de actividade
- E) M/11 證明書 Pedido de certidão (M/11)
- F) 無欠稅證明 Pedido de certidão de dívida
- G) 申請豁免機動車輛稅 Pedido de isenção do imposto sobre veículos motorizados
- H) 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
- I) 豁免聲明書 Declaração de isenção de imposto
- J) 證明書（一般證明書） Certidão (geral)
- K) 住宅單位維修（簡易維修） Reparação de moradia para habitação (obras simples)
- L) 所得補充稅評定收益及應繳稅款證明 Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado
- M) 特別估價申請 Pedido de avaliação extraordinária
- N) 證明書 Pedido de certidão

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”（A），佔 29%；“補交表格”（B），佔 14.9%以及“繳交稅款”（C），佔 11.9%。

Quanto aos serviços não incluídos na Carta de Qualidade mais procurados, no âmbito da DSF, foram a “inquirição” (A), com 29%, a “entrega de formulário” (B), com 14,9% e o “pagamento do imposto” (C), com 11,9%.





“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

結論及改善服務建議

CONCLUSÃO E PROPOSTAS DE MELHORIA DE DESEMPENHO

結論

Conclusões

財政局本年第四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），與上季度相比並無差異。

A média do grau de satisfação do público sobre o Serviço Global da DSF, resultante do inquérito realizado no 4.º trimestre é de 4.37, numa escala de 1 a 5 (ver a tabela da página 1). Não se registou qualquer variação deste valor, face ao último trimestre.

問卷所載之四項評估項目中，“人員質素”錄得之公眾滿意度平均分最高，為 4.42 分（見第 3 頁圖）。與上季度比較微跌 0.02 分。

Dos quatro parâmetros avaliativos do inquérito, o parâmetro “Qualidade do Pessoal” evidenciase com uma média do grau de satisfação superior, equivalente a 4.42 (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, este parâmetro registou uma ligeira diminuição de 0.02 valores.

其次為“服務時間”、“環境設施”及“服務效率”錄得之公眾滿意度平均分依次為 4.39 分、4.33 分及 4.22 分（見第 3 頁圖），較上季微跌 0.02 分至 0.07 分。

A “Rapidez dos Serviços”, a “Qualidade das Instalações” e a “Eficiência dos Serviços” surgem em seguida com médias do grau de satisfação do público equivalentes a 4.39, 4.33 e 4.22, respectivamente (ver o gráfico da página 3). Face ao trimestre transacto, todos os parâmetros apresentam decréscimos ligeiros que variam entre 0.02 e 0.07 valores.

至於解決問題能力方面，84.4% 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下降了 7.2%（見第 12 頁圖）。

A taxa de sucesso apresentada pela DSF referente à capacidade de resolução dos problemas dos utentes é de 84,4%, percentagem que apresenta uma diminuição de 7,2%, face ao último trimestre (ver o gráfico da página 12).



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

受訪者屢次前來財政局主要是因為“補交文件”和“查詢及遞交表格”(見第 13 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)，錄得 4 個“差”評語(見第 18 頁圖)。

有關納稅人對新政府綜合服務大樓運作之認知程度，總受訪者中有 64.8%表示知道(見第 20 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，33.6%之被訪者表示本局服務有所改善，14.4%表示本局服務無甚改善，52%表示不知道服務有否改善(見第 20 頁圖)。

對《服務承諾》計劃之認知程度方面，僅有 25.4%之受訪者表示認識該計劃(見第 21 頁圖)。

As principais razões que motivaram os inquiridos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF foram a “entrega da documentação em falta”, a “entrega de elementos em falta” e a “inquirição e entrega de formulário” (ver o gráfico da página 13).

Da análise individual de cada componente do inquérito, constata-se que em geral a insatisfação do público incide sobre a questão da “temperatura do ar-condicionado” (questão nº 1.3), componente que registou 4 respostas na classificação “Mau” (ver a tabela da página 18).

Relativamente ao grau de conhecimento dos contribuintes, em geral, sobre o funcionamento do Centro de Serviços da RAEM, verifica-se que 64,8% do total de inquiridos tem conhecimento (ver o gráfico da página 20).

Quanto à percepção dos utentes sobre a evolução dos serviços face ao ano anterior, em geral, verifica-se que 33,6% consideram que houve melhoria dos serviços, 14,4% consideram que não houve evolução e 52% não sabem se houve evolução dos serviços (ver o gráfico da página 20).

Relativamente ao grau de conhecimento dos inquiridos sobre o Programa da Carta de Qualidade, constata-se que apenas 25,4% do total de entrevistados conhecem este Programa (ver o gráfico da página 21).



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

分析了問卷有關《服務承諾》涵蓋項目部分，曾使用該等服務之受訪者表示沒有不滿所訂之服務承諾準則。

改善服務建議

根據本年“第四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務。

環境設施

改善建議

- 第四季度問卷僅錄得五項不滿意見，全部圍繞環境設施，包括冷氣溫度太低和營業稅及地稅中心所在樓層的洗手間清潔和保養欠佳。對此，建議實行環境保護局的指引，避免冷氣過凍，並將之調至合適溫度，因應情況在人流較少時段或天氣不太炎熱時候關掉冷氣。另一方面，鑑於受訪者的意見和投訴內容

Quanto à análise dos inquiridos sobre os serviços incluídos na Carta de Qualidade, é de salientar que do grupo de contribuintes que usufruiu destes serviços, nenhum manifestou-se insatisfeito com os critérios de promessa definidos pelos serviços.

Propostas de melhoria de desempenho

O DEPF vem a seguir apresentar propostas de melhoria de desempenho, que se baseiam nos resultados da análise do inquirido ao Grau de Satisfação do Público realizado no 4.º trimestre do corrente ano, conjuntamente com as sugestões e comentários mais frequentes propostos pelos inquiridos.

Qualidade das Instalações

Propostas de melhoria

- Apesar de se terem registado apenas 5 motivos de insatisfação no 4º trimestre, há que salientar que todos se referem à qualidade das instalações, nomeadamente, à temperatura fria do ar-condicionado e ao fraco grau de limpeza e estado de conservação das casas de banho no piso do Núcleo da Contribuição Predial e Rendas. Assim, a proposta direcciona-se para a prática das recomendações da Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, em ajustar o ar condicionado para uma temperatura apropriada e não uma temperatura baixa e desligá-lo em alturas de



“公眾滿意度調查 - 2011 年第 4 季”
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2011”

經常涉及財政局公眾洗手間的清潔，建議繼續保持稽查洗手間的衛生情況，惟要指出本局已於二零一一年第四季度為公眾洗手間進行了翻新工程，並且加強了清潔工作。

服務效率

改善建議

- 服務效率方面，值得一提的是受訪者建議“財政局效法很多政府部門提供「WiFi 任我行」免費無線設寬頻接入服務方便市民”。對此，第三季公眾滿意度調查報告已建議研究財政局總局增設無線網絡 (WiFi) 之可能性。

baixa circulação de clientes ou quando faz pouco calor. Por outro lado, manter a fiscalização da sanidade das casas de banho públicas da DSF, visto ser um factor frequentemente assinalado no conjunto das sugestões e reclamações dos inquiridos. No entanto, salienta-se que no 4º trimestre de 2011 as casas de banho públicas foram redecoradas e manteve-se o reforço da sua limpeza.

Eficiência dos Serviços

Propostas de melhoria

- No âmbito da “Eficiência dos Serviços” salientam-se as sugestões dos inquiridos para a DSF “proporcionar, tal como muitos serviços públicos fazem, o acesso gratuito à Internet de banda larga sem fios através do sistema “WiFi GO”. Realça-se que a proposta para a possibilidade de instalação da rede *wireless* (WiFi) na sede da DSF, já foi mencionada no relatório do grau de satisfação referente ao 3.º trimestre.