社會保障基金

2014 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，以達致持續改善；基此，本基金於 2014 年第 4 季期間分別於各個對外服務接待點（包括望德堂區辦事處、黑沙環政府綜合服務大樓及皇朝區中土辦事處），就本基金對外共 21 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

問卷調查以實地面訪及不記名方式進行，透過前台接待人員於協助服務對象完成有關服務後，針對各部門不同的服務進行意見收集。為了讓受訪者能夠清晰且容易掌握問卷的評分標度，問卷答案的標度以五分制為量度標準（1 分:極不滿意 2 分:不滿意 3 分:一般/可以接受 4 分:滿意 5 分:極滿意）。

2. 調查結果

一般性公共服務				
回收有效問卷數			400	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.11	4.14	0.71
	服務地點		4.11	0.70
	聯絡方法		4.09	0.69
員工服務	服務態度	4.28	4.29	0.66
	專業程度		4.28	0.66
	服務效率		4.27	0.65
	服務主動性		4.27	0.67
環境設備	舒適程度	4.11	4.11	0.70
	設施配置		4.11	0.70
內部流程	等候時間	4.08	4.04	0.76
	簡捷程度		4.05	0.75
	公平性		4.14	0.72
服務效果	符合使用目的	4.13	4.13	0.72
服務資訊	資訊公開	4.06	4.04	0.70
	資訊正確		4.07	0.69
電子服務	範圍足夠性	3.96	3.93	0.71
	滿意程度		3.99	0.65
服務承諾	範圍足夠性	4.03	3.96	0.71
	指標滿意度		4.06	0.67
	指標清晰度		4.06	0.68
整體服務滿意度		4.11	4.11	0.66

福利性公共服務							
回收有效問卷數				500			
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分				標準差
			A 類服務	B 類服務	C 類服務	各類服務 綜合平均 得分	
方便程度	服務時間	4.14	4.49	4.11	3.95	4.17	0.66
	服務地點		4.41	4.08	3.84	4.10	0.72
	聯絡方法		4.47	4.09	3.94	4.15	0.65
員工服務	服務態度	4.33	4.59	4.32	4.23	4.37	0.59
	專業程度		4.59	4.29	4.16	4.33	0.61
	服務效率		4.58	4.25	4.16	4.31	0.61
	服務主動性		4.58	4.25	4.16	4.31	0.61
環境設備	舒適程度	4.09	4.50	4.08	3.70	4.09	0.71
	設施配置		4.49	4.08	3.70	4.09	0.72
內部流程	等候時間	4.17	4.52	4.05	4.02	4.16	0.71
	簡捷程度		4.52	4.05	3.97	4.15	0.73
	公平性		4.49	4.15	3.95	4.19	0.70
服務效果	符合使用目的	4.19	4.52	4.15	3.93	4.19	0.67
服務資訊	資訊公開	4.10	4.47	4.08	3.70	4.08	0.74
	資訊正確		4.49	4.11	3.73	4.11	0.71
電子服務	範圍足夠性	3.98	4.39	3.95	3.53	3.96	0.74
	滿意程度		4.40	3.99	3.64	3.99	0.72
服務承諾	範圍足夠性	4.07	4.48	3.99	3.47	4.00	0.73
	指標滿意度		4.46	4.11	3.70	4.11	0.70
	指標清晰度		4.44	4.10	3.73	4.11	0.68
整體服務滿意度		4.16	4.47	4.11	3.95	4.16	0.63

A 類服務: 養老金之申請、出生津貼之申請、結婚津貼之申請、失業津貼之申請、疾病津貼之申請、殘疾金之申請、喪葬津貼之申請、因工作關係所引起的債權之申請、失業者參加培訓津貼之申請、使失業者就業津貼之申請、聘用初次求職青年津貼之申請、幫助有缺陷之失業者就業津貼之申請、呼吸系統職業病賠償。

B 類服務: 受益人供款證明書之申請、僱主供款證明書之申請、受益人咭之申請、任意性制度供款、強制性制度供款、繳納外地僱員聘用費。

C 類服務: 公積金個人帳戶提取款項之申請、公積金個人帳戶撥款名單之聲明異議。

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中有 51 名受訪者對本基金所提供的服務給予 67 項意見，其中建議延長服務時間的訴求佔最多，共 12 名市民提出意見(17.91%)，其次為反映服務地點問題，共 10 名市民提出意見，佔 14.93%，此外，5 名市民(7.46%)就電子服務範圍足夠性問題提出建議及 4 名市民(5.97%)反映環境設備的舒適程度有改善的空間。除服務滿意度調查項目的相關意見外，亦有市民反映其他意見，如 5 名市民(7.46%)提出外聘費過期罰款太重，應設寬限期等問題。

本基金對重視市民提供的各項寶貴意見，各部門均積極研究分析及跟進處理相關意見：

- 其中 2 名受訪者提出有關公積金服務申請時間過長及沒時間表等問題。由於不同申請項目所需提交的文件及複雜程度不盡相同，部份申請不是單純條件性的審核，仍需要員工分析文件作判斷，因此目前較難有效掌握各項工作的處理時間。本基金將繼續優化程序，向市民提供更清晰所需文件的指引等。
- 有關社會保障基金望德堂區辦事處附近無法泊車問題，建議市民可使用附近的華士古或栢威公共停車場，或改以步行方式到臨。
- 針對市民提出增設供暖設施。本基金因應本澳天氣作出適當措施，如天氣寒冷時會關上大堂門窗及調節冷氣只作通風用，同時基於本澳冬天時間並不算長，目前暫不考慮增設供暖設施。
- 有市民建議推行全功能櫃台以減少取籌數，基於本基金服務繁多，為能有效縮短市民的等候時間，目前仍會繼續實行分類服務櫃檯，但亦會積極研究全功能櫃台的可行性。
- 有關市民提出外聘費罰則過重的問題，根據第 21/2009 號法律及第 8/2010 號行政法規，僱主須依時於每年一月、四月、七月及十月，就每名實際受聘的外地僱員繳付聘用費。如不按時繳付聘用費，除可被科處罰款外，亦可構成廢止聘用許可的依據。同時，當僱主獲人力資源辦公室批准輸入外地僱員時，由該辦發出的聘用許可亦已詳細列明僱主應遵守的義務，其中包括必須履行社會保障基金的繳納供款及外聘費責任。今後，本基金會加強宣傳推廣僱主應遵守的義務，以減少僱主因逾期繳費而被科罰的情況。
- 對於市民讚揚公積金個人帳戶櫃台同事服務，本基金會持續鼓勵同事提供有禮的服務，期望市民能得到更好的服務。

4. 改善措施及建議

4.1 服務地點、時間及舒適程度

是次調查中發現部分受訪者建議本基金增加服務點、延長服務時間及進一步完善接待環境設備的舒適程度等。事實上，本基金一直關注及致力優化有關問題，期望為市民提供最大程度的舒適和方便。在各服務點的軟硬件設施配置上，本基金已全面更新排籌系統，統一櫃台指示，優化前台服務形象，並在有限的空間合理安排最多的座位以供市民使用，未來本基金亦將持續跟進各接待點的軟硬件設施的情況，適時作出更換及維修。

此外，本基金近年逐步於本澳不同地區增設服務點，除原有的望德堂區辦事處外，還有黑沙環政府綜合服務大樓及中土大廈的辦事處，現有關優化及增設服務點的工作仍持續積極進行中。

4.2 電子服務

部分受訪者表示電子服務項目範圍不足。事實上，本基金一向積極推動電子化、無紙化及環保理念，提供電子表格、電子化供款資料交收、電子化繳納供款、網上查詢服務、自助服務機等，期望能為市民提供更多元化的服務。2014 年本基金積極開拓更多繳納供款的電子化渠道，自 2014 年 7 月起，市民可透過本澳六間銀行、合共七百多部自動櫃員機繳交任意性制度供款。此外，本基金將不斷優化及更新網頁內容，讓市民掌握更新更清晰的資訊；同時將透過自助服務機推行新的電子服務，讓市民可於全澳各區多個地點進行自助查詢及辦理申請等服務，而於可預見的人流高峰期(如辦理在生證明或公積金提款期間)，本基金將按實際情況需要增設自助服務機，期望藉此將部分服務進一步延伸至離島及全澳各區。

4.3 服務承諾

2014 年執行部門就新增“公積金個人帳戶撥款名單之聲明異議(不在澳原因為住所在內地且年滿 65 歲)”的服務承諾積極訂定計劃內容和前期準備工作，為相關人員提供適當的培訓及清晰的工作指引。在推行服務承諾項目前進行模擬測試，按服務承諾的指標及程序進行監測，定期進行檢討，使工作人員能有效地執行有關工作及完善處理流程，並計劃於 2015 年 1 月 1 日起正式推出。對於其他尚未推行服務承諾的項目，本基金正積極研究逐步推行的可行性，同時將持續檢討及致力完善現有的服務承諾項目。

5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

調查因素	滿意度平均數		與過往(去年)比較		
	2013 年(去年)	2014 年(本年度)			
		一般公共服務	福利性公共服務	一般公共服務	福利性公共服務
方便程度	4.40	4.11	4.14	↓ 0.29	↓ 0.26
員工服務	4.51	4.28	4.33	↓ 0.23	↓ 0.18
環境設備	4.38	4.11	4.09	↓ 0.27	↓ 0.29
內部流程	4.39	4.08	4.17	↓ 0.31	↓ 0.22
服務效果	---	4.13	4.19	---	---
服務資訊	---	4.06	4.10	---	---
電子服務	---	3.96	3.98	---	---
服務承諾	4.58	4.03	4.07	↓ 0.55	↓ 0.51
整體服務滿意度	4.42	4.11	4.16	↓ 0.31	↓ 0.26

*由於收集服務對象意見機制的相關指引於 2014 年第一季度才正式由行政公職局公佈說明，新的滿意度調查計劃於 2014 年才正式落實執行，故 2013 年與 2014 年的調查方式及項目並不完全一致，只作參考性比較。

與 2013 年相比各調查項目的表現均略為遜色，下跌幅度介於 0.18 分至 0.55 分之間，其中服務承諾一項跌幅較為明顯，估計與 2014 年推行新的服務承諾項目仍未被市民廣泛認知有關。本基金已訂立計劃，正持續有序地逐步推行及優化服務承諾。本基金關注各項目表現下降的原因，期望通過上述一系列根據受訪者意見及評分分析所訂定的改善措施，能提昇各項服務質素，未來本基金將持續跟進有關改善措施的成效及各服務項目的表現。