

社會保障基金 2019 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機制”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，從而掌握服務對象的意見，以達致持續改善服務；基此，於 2019 年本基金就 23 項對外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，達致持續改善服務的目的。

為完善意見收集機制，提高調查的全面性及客觀性，2019 年度的滿意度調查將維持採用實地直接面訪及網上電子問卷兩種方式，並以不記名方式進行。調查對象為於 2019 年曾接受本基金服務的市民，包括親臨本基金辦理手續的服務使用者，以及透過自助服務機、網上服務或第三方機構（例如銀行）使用本基金服務的人士。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

一般公共服務				
回收有效問卷數目： 415 份				
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	4.28	4.28	0.65
	服務地點		4.30	0.67
	聯絡方法		4.26	0.66
員工服務	服務態度	4.62	4.63	0.53
	專業程度		4.62	0.54
	服務效率		4.62	0.53
	服務主動性		4.60	0.55
環境設備	舒適程度	4.32	4.33	0.67
	設施配置		4.30	0.69
內部流程	等候時間	4.28	4.25	0.70
	簡捷程度		4.30	0.66
	公平性		4.30	0.66

服務效果	符合使用目的	4.35	4.35	0.66
服務資訊	資訊公開	4.30	4.29	0.66
	資訊正確		4.30	0.68
電子服務	範圍足夠性	4.18	4.18	0.73
	滿意程度		4.17	0.72
服務承諾	範圍足夠性	4.32	4.29	0.68
	指標滿意度		4.33	0.63
	指標清晰度		4.33	0.35
整體服務滿意度			4.33	0.62

福利性公共服務				
回收有效問卷數目：466 份				
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	4.26	4.26	0.72
	服務地點		4.28	0.68
	聯絡方法		4.24	0.71
員工服務	服務態度	4.49	4.50	0.65
	專業程度		4.49	0.64
	服務效率		4.48	0.65
	服務主動性		4.49	0.66
環境設備	舒適程度	4.26	4.26	0.72
	設施配置		4.25	0.73
內部流程	等候時間	4.23	4.21	0.79
	簡捷程度		4.22	0.76
	公平性		4.26	0.75
服務效果	符合使用目的	4.30	4.30	0.71
服務資訊	資訊公開	4.21	4.20	0.72
	資訊正確		4.22	0.71
電子服務	範圍足夠性	4.03	4.07	0.77
	滿意程度		3.99	0.80
服務承諾	範圍足夠性	4.23	4.21	0.74
	指標滿意度		4.23	0.70
	指標清晰度		4.25	0.70
整體服務滿意度			4.28	0.72

3 對於“普遍意見”的分析及處理

經整理本基金2019年問卷調查後，共有22名市民提出32項建議。按問卷項目所佔總數的百分比按次為：“電子服務範圍足夠性”（佔總數的12.5%）；“等候時間”（佔總數的12.5%），其內包括正面的意見；“服務時間”佔項目總數之9.38%，其內包括正面意見。該三項共佔是次問卷項目總數34.38%。

接下來比率佔總數較高的分項是“服務地點”、“簡捷程度”、“電子服務滿意程度”、“服務態度”及“服務地點”，合佔問卷總數 25%。在問卷意見留言中，合共 8 名市民對本基金的方便程度、員工服務及內部流程等表示讚許，佔意見總數的 25.04%。

綜合2019年的問卷調查之反饋意見，本基金提供服務項目的“方便程度”、“內部流程”及“電子服務”這三方面有需要特別關注。

4 改善措施及建議

4.1 內部流程

對於有受訪者提出等候時間長的意見，為節省現場排隊輪候的時間，本基金於03/01/2019透過“一戶通”手機應用程式推出遠程取籌及預約服務，居民可預先領取即日籌或提前預約所需辦理的服務。此外，自2019年3月18日起，於離島政府綜合服務中心設立全功能服務櫃檯，擴大本基金的服務覆蓋範圍至離島區，以助分散前往服務點的人流，舒緩前線人員工作壓力，提高服務效率。

為了提升市民辦理服務的便利性，以一次辦妥、提交最少資料或文件、辦理時間少等原則，包括本基金在內的14個澳門特區政府部門正積極參與推行公共服務的“綜合窗口辦理”及“網上辦理”的相關配合工作。上述計劃是以提供優質的公共服務為目標，對於市民方面，服務事項的手續資料將更清晰易明，而申辦服務所要提交的材料、到訪部門服務櫃檯的次數、以及服務的辦理時間都會減少。至於內部管理，將可通過統一流程標準、管理制度及服務水平監察等措施，優化整體的服務管理。

此外，為優化在生證明的辦理手續，透過跨部門合作，自2020年5月開始，本基金與社會工作局及退休基金會已實現跨部門在生證明資料互聯，令市民不論是透過自助服務機或親臨辦理，均可一次性辦理3個部門的在生證明手續，減省多次辦理同類事宜的手續及時間，各部門間亦可透過共享資源，節省行政手續程序及成本。

4.2 電子服務

針對有受訪者意見認為電子申報服務的申報時間和網上繳款時間應該按季度計算去設計，事實上，現時使用電子申報服務的僱主，只需於季度內指定時間前透過系統提交僱員資料，便可經由自動轉帳繳納供款。本基金會持續研究及優化電子申報服務，讓僱主以更便捷的方式辦理申報及繳款手續。

為配合特區政府構建智慧城市，落實智慧政務發展規劃，以及持續提升服務素質，本基金近年積極推動電子化服務，分別推出以“e辦事(ePass)”、“澳門公共服務一戶通”等電子帳戶，於網上及手機應用程式進行多項查詢及申請服務，當中包括網上辦理出生津貼、結婚津貼及喪葬津貼申請等。2020年將繼續研究擴展電子政務範圍，以為居民提供便捷及優質的個人化服務。

4.3 方便程度

主要意見反映在本基金對外服務的辦公場地，指出現時接待地點設施設備不足或未如理想。原因是望德堂區辦事處正進行裝修工程，現時塔石對外辦公場地僅是臨時借用辦公，待原址辦公場地重新投入服務時，有關問題將得到解決。

4.4 其他

就受訪者提出調整繳納散工供款時間，由現時按月更改為按季繳納的意見，根據以往經驗，由於散工僱員的工作屬臨時性質，流動性較大，按月繳款可讓僱主更適時及準確申報散工僱員資料及繳納供款。

對於有受訪者建議增加以Mpay及信用卡等繳款方式，本基金一直致力優化繳納供款的方式和渠道，隨著電子支付的普及化，本基金有計劃在2020年第4季增設透過更多電子支付工具繳納供款的服務，為居民提供更多元及便捷的繳款方式。

5 滿意度調查趨勢分析

5.1 整體服務比較（A 類及 C 類）

調查因素	分項內容	2018 年		2019 年		與 2018 年 滿意度平均 數比較
		分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	
方便程度	服務時間	4.33	4.31	4.27	4.27	-0.04
	服務地點	4.31		4.29		
	聯絡方法	4.28		4.25		
員工服務	服務態度	4.61	4.61	4.56	4.55	-0.06
	專業程度	4.60		4.54		
	服務效率	4.60		4.55		
	服務主動性	4.61		4.54		
環境設備	舒適程度	4.37	4.36	4.29	4.28	-0.08
	設施配置	4.35		4.27		
內部流程	等候時間	4.30	4.32	4.23	4.26	-0.06
	簡捷程度	4.31		4.26		
	公平性	4.35		4.28		
服務效果	符合使用目的	4.38	4.38	4.33	4.33	-0.05
服務資訊	資訊公開	4.24	4.26	4.24	4.25	-0.01
	資訊正確	4.27		4.25		
電子服務	範圍足夠性	4.12	4.14	4.12	4.11	-0.03
	滿意程度	4.16		4.10		
服務承諾	範圍足夠性	4.23	4.29	4.25	4.27	-0.02
	指標滿意度	4.32		4.27		
	指標清晰度	4.31		4.29		
整體服務滿意度		4.34	4.34	4.30	4.30	-0.04

2019年本基金各項調查因素評分略為下降，“整體服務滿意度”為4.30分，較往年下降0.04分，各項“因素”下降由0.01至0.08分。其中以“環境設備”降幅較大，較往年下降0.08分，其次是“員工服務”及“內部流程”，分別較去年下降0.06分。意見反映市民對本基金的訴求主要在於：1.改善提供服務環境及設備；2.縮短市民之等候及申請審批時間；3.加快普及電子政務措施和提供更多辦理渠道。

5.1 一般公共服務 (A 類)

調查因素	分項內容	2018 年		2019 年		與 2018 年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.34	4.32	4.28	4.28	-0.04
	服務地點	4.34		4.30		
	聯絡方法	4.29		4.26		
員工服務	服務態度	4.68	4.67	4.63	4.62	-0.05
	專業程度	4.67		4.62		
	服務效率	4.66		4.62		
	服務主動性	4.67		4.60		
環境設備	舒適程度	4.39	4.39	4.33	4.32	-0.07
	設施配置	4.39		4.30		
內部流程	等候時間	4.29	4.34	4.25	4.28	-0.06
	簡捷程度	4.33		4.30		
	公平性	4.39		4.30		
服務效果	符合使用目的	4.39	4.39	4.35	4.35	-0.04
服務資訊	資訊公開	4.26	4.28	4.29	4.30	+0.02
	資訊正確	4.29		4.30		
電子服務	範圍足夠性	4.14	4.16	4.18	4.18	+0.02
	滿意程度	4.18		4.17		
服務承諾	範圍足夠性	4.28	4.34	4.29	4.32	-0.02
	指標滿意度	4.37		4.33		
	指標清晰度	4.36		4.33		
整體服務滿意度		4.36	4.36	4.33	4.33	-0.03

在一般公共服務 (A 類) 方面，與 2018 年相比，各調查因素的評分出現輕微調整，調整幅度介乎於負 0.07 分至 0.02 分之間，“服務資訊”及“電子服務”兩因素的評分分別上升了 0.02。本基金會繼續推出有效的優化措施，務求提供令市民滿意的優質服務。

5.3 福利性公共服務 (C 類)

調查因素	分項內容	2018 年		2019 年		與 2018 年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.32	4.29	4.26	4.26	-0.03
	服務地點	4.29		4.28		
	聯絡方法	4.27		4.24		
員工服務	服務態度	4.55	4.55	4.50	4.49	-0.06
	專業程度	4.54		4.49		
	服務效率	4.54		4.48		
	服務主動性	4.55		4.49		
環境設備	舒適程度	4.34	4.33	4.26	4.26	-0.07
	設施配置	4.31		4.25		
內部流程	等候時間	4.30	4.30	4.21	4.23	-0.07
	簡捷程度	4.28		4.22		
	公平性	4.32		4.26		
服務效果	符合使用目的	4.36	4.36	4.30	4.30	-0.06
服務資訊	資訊公開	4.22	4.24	4.20	4.21	-0.03
	資訊正確	4.26		4.22		
電子服務	範圍足夠性	4.10	4.12	4.07	4.03	-0.09
	滿意程度	4.13		3.99		
服務承諾	範圍足夠性	4.19	4.24	4.21	4.23	-0.01
	指標滿意度	4.27		4.23		
	指標清晰度	4.26		4.25		
整體服務滿意度		4.31	4.31	4.28	4.28	-0.03

在福利性公共服務(C類)方面,2019年各項調查因素評分略為下降,“整體服務滿意度”為4.28分,較2018年下降0.03分。在各項調查因素中,以“電子服務”跌幅最大,較往年下降0.09分;其次是“內部流程”及“環境設備”兩因素均較往年下降了0.07分。本基金預計望德堂的修繕工程將於2020年內完成,並重新啟用。未來將對各項服務的流程作出檢視,以提高服務水平。