

為持續了解公眾對本局服務的訴求和期望，進一步提高本局整體服務質素，於 2011 年 7 月 18 日至 29 日，分別於本局的總辦事處及海洋工業中心第一期五樓辦事處進行了第 5 次的「市民滿意度評估」調查，以個人面訪的方式成功訪問了 671 名親臨本局使用服務的市民，其中有效問卷 642 份。調查主要收集市民對勞動監察廳、職業安全健康廳、就業廳、職業培訓廳及行政財政處等 5 個單位提供合共逾 20 項基本服務的「方便程度」、「員工服務」、「環境設備」、「內部流程」、「服務效果」和「整體服務」等 6 項因素的滿意程度；同時亦就本局的服務承諾計劃及網頁服務進行了滿意度調查。

A fim de ter melhor conhecimento das queixas e expectativas dos cidadãos acerca da DSAL, e elevar a qualidade geral dos seus serviços, entre 18 a 29 de Julho de 2011, foi feito pela 5ª vez o inquérito sobre a “avaliação do nível de satisfação dos cidadãos”, na sede e no posto de atendimento do Centro Industrial “Ocean” da DSAL, tendo sido entrevistados pessoalmente 671 indivíduos que se dirigiram à DSAL para uso dos serviços desta Direcção dos Serviços, sendo 642 inquéritos válidos. Este inquérito recolheu o nível de satisfação dos cidadãos sobre 20 modalidades em 6 âmbitos, “nível de facilidade”, “serviços prestados pelo pessoal da DSAL”, “equipamentos de ambiente”, “formalidades internas”, “eficácia de serviços” e “serviço geral”, prestados por 5 subunidades da DSAL, nomeadamente, DIT, DSSO, DE, DFP e DAF. Além disso, também foi feito um estudo sobre a satisfação do plano da Carta de Qualidade e dos serviços da página electrónica.

圖 1 - 「市民滿意度評估」調查受訪者就業狀況
Gráfico 1 - Situação de emprego dos entrevistados para a “Avaliação do nível de satisfação dos cidadãos”

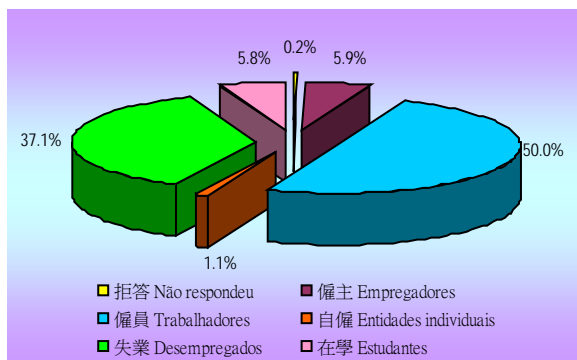


圖 2 - 「市民滿意度評估」調查受訪者年齡分佈
Gráfico 2 - Distribuição dos entrevistados para a “Avaliação do nível de satisfação dos cidadãos” por escalões etários

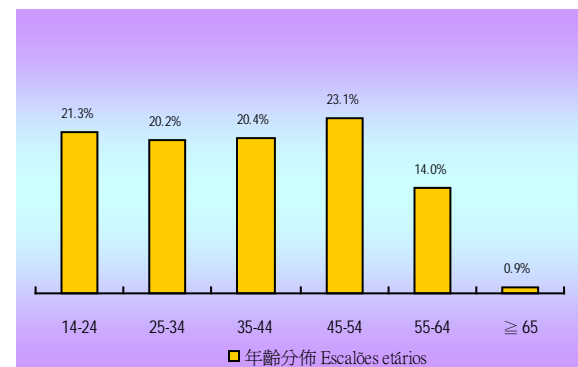


表 1 - 「市民滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度總表

Quadro 1 - Mapa de distribuição do inquérito sobre a “Avaliação do nível de satisfação dos cidadãos” e nível médio de satisfação

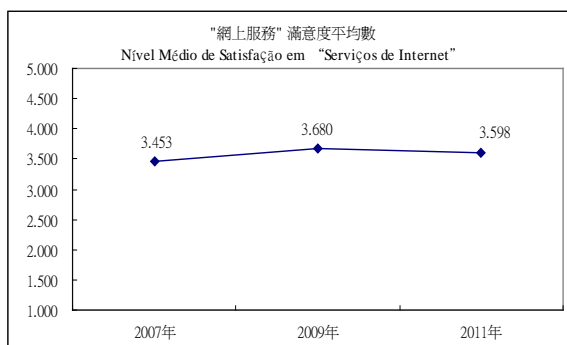
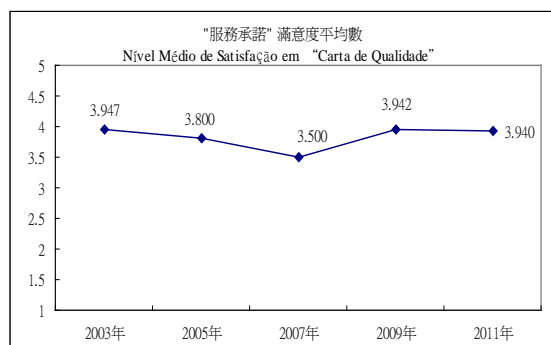
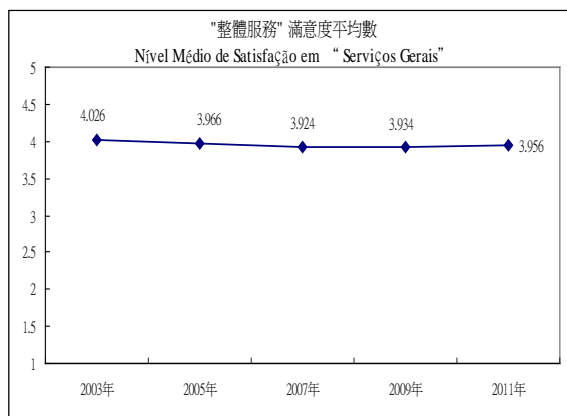
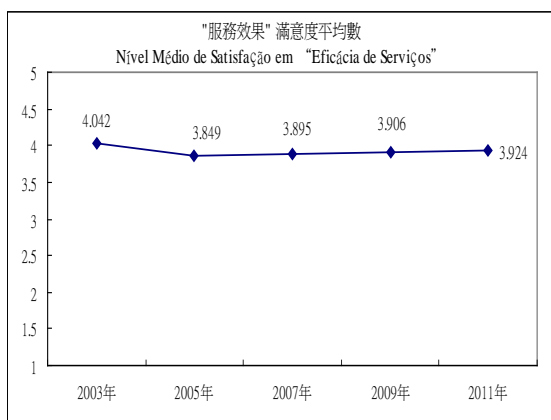
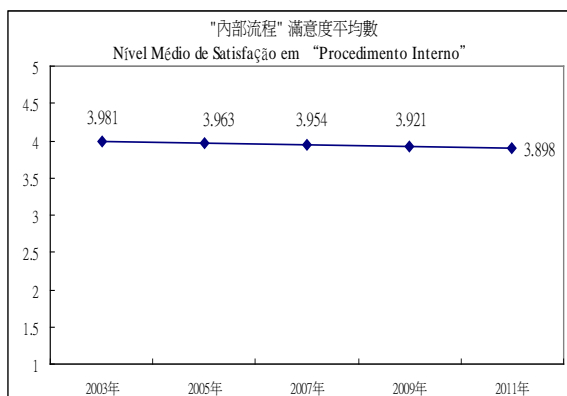
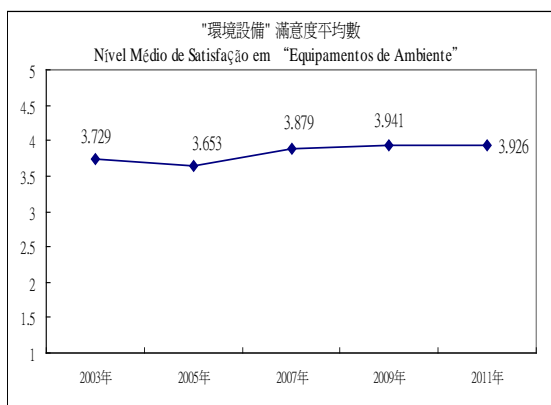
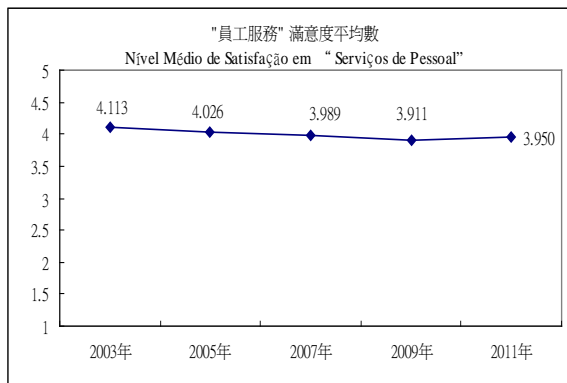
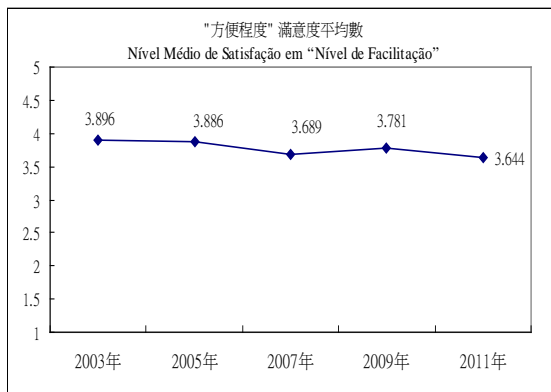
Factor	滿意度平均數 Nível médio de satisfação	整體表現 Desempenho geral	勞動監察廳 DIT	職業安全健康廳 DSSO	就業廳 DE	職業培訓廳 DFP	行政財政處 DAF
方便程度 Nível de facilidade		3.644	3.590	3.686	3.689	3.621	3.591
員工服務 Serviços prestados pelo pessoal da DSAL		3.950	3.888	4.000	4.003	3.917	3.957
環境設備 Equipamentos de ambiente		3.926	3.916	3.995	3.973	3.841	4.000
內部流程 Formalidades internas		3.898	3.851	3.942	3.942	3.872	3.818
服務效果 Eficácia de serviços		3.924	3.841	4.032	3.928	3.948	3.941
整體服務 Serviços gerais		3.956	3.868	4.000	3.982	3.983	3.941
有效問卷 - 單位分佈 Números de inquéritos válidos distribuídos pelas subunidades		642	153	65	230	177	17

註：滿意程度指標 - 0 為拒答，1 為最低，5 為最高。

Nota: nível de satisfação - 0 não respondeu, 1 mínimo e 5 máximo

圖 3 – 歷次市民滿意度評估調查之因素滿意度平均數圖

Gráfico 3 – Nível médio de satisfação do inquérito sobre a “Avaliação do nível de satisfação dos cidadãos” distribuído por anos



按圖 3 所示，與 2009 年相比，2011 年市民滿意度評估調查之因素中，「員工服務」、「服務效果」和「整體服務」的滿意度平均數均有上升趨勢，相反，「方便程度」、「環境設備」、「內部流程」等因素的滿意度平均數則有下跌情況，其中跌幅最大的為「方便程度」，有過半數受訪市民（共 340 份）對本局所在地點及交通方面提出不滿意或非常不滿意的意見；針對是次調查結果，就市民所反映的問題，本局積極尋求解決方案，包括去函交通事務局要求該局再次考慮調整或增加巴士路線的可行性，並去函負責設立路牌的相關部門要求於適當位置（尤其於巴士站）放置路牌向行人指示本局方向，同時，亦考慮將服務拓展至政府綜合服務大樓及研究在現有科技的基礎上將服務電子化或自助化的可行性。

O Gráfico 3 mostra que, em relação ao último inquérito em 2009, os níveis médios de satisfação dos factores de “Serviços prestados pelo pessoal da DSAL”, “Eficácia de Serviços”, “Serviços Gerais” subiram, ao contrário dos níveis médios dos factores de “Nível de Facilidade”, “Equipamentos de Ambiente” e “Formalidades Internas”, que desceram, tendo a maior descida sido observada no “Nível de Facilidade”. A maioria dos cidadãos entrevistados (340 inquéritos) mostrou-se insatisfeita ou muito insatisfeita com a localização da DSAL e os meios de transporte para o seu acesso. Tendo em conta os problemas dos cidadãos, a DSAL, está por sua iniciativa, a tentar procurar uma resolução, nomeadamente, comunicação com a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego sobre o ajustamento ou a adição de carreiras de autocarros, tendo enviado cartas para aquela Direcção, a pedir para serem acrescentadas placas de orientação sobre a localização da DSAL, em locais adequados (particularmente nas paragens de autocarros); ao mesmo tempo, a DSAL vai implementar gradualmente, mais modalidades de serviços para o Centro de Serviços da RAEM e o Centro de Prestação de Serviços ao Público da Taipa, estando a estudar a possibilidade, com base em técnicas actuais, sobre os serviços de digitação e automatização.