



2011 年澳門監獄服務承諾問卷調查 調查報告

澳門監獄服務承諾

澳門監獄推行的服務承諾項目：

	服務項目	完成時間(工作天)	表現目標
1	探訪許可證(首次辦理)	8 天內	95%
2	在獄證明書	8 天內	95%

1. 調查基本資料

1.1 調查目的

- 了解辦理已列入為服務承諾服務項目(探訪許可證及在獄證明書)之市民對服務承諾的意見。

1.2 調查對象

- 於澳門監獄及澳門監獄服務諮詢中心內辦理「探訪許可證」及「在獄證明書」之市民。

1.3 調查日期

- 2011 年 2 月 21 日至 4 月 22 日

1.4 受訪總人數

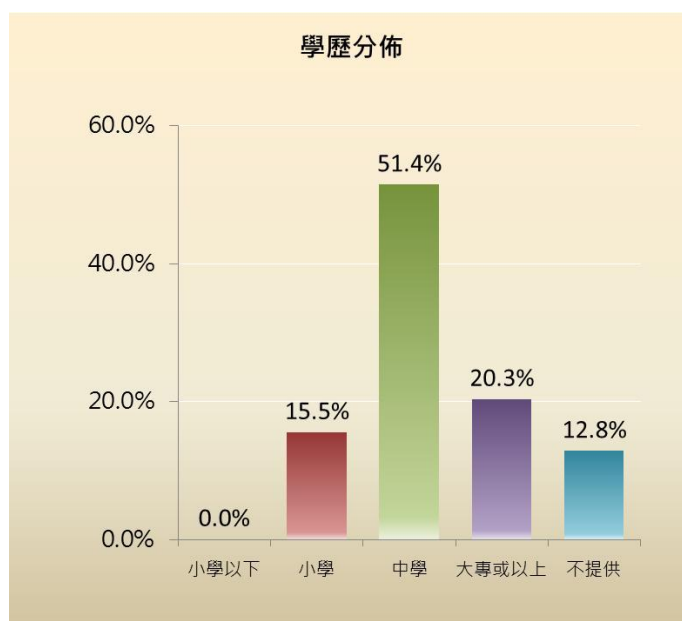
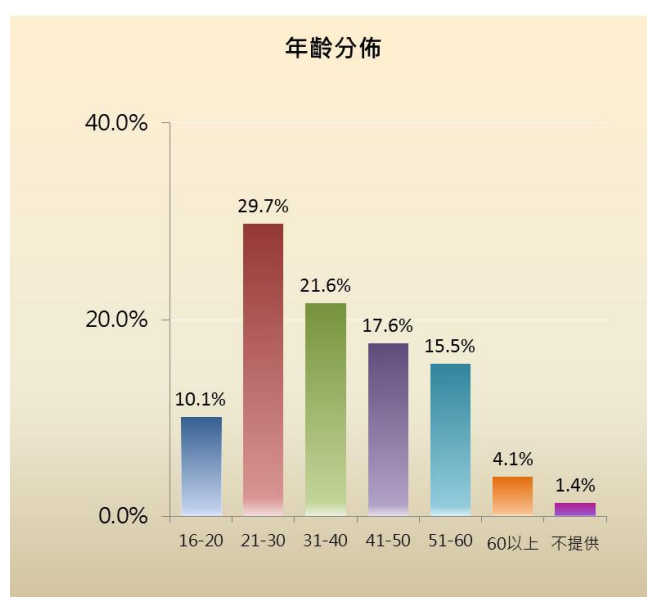
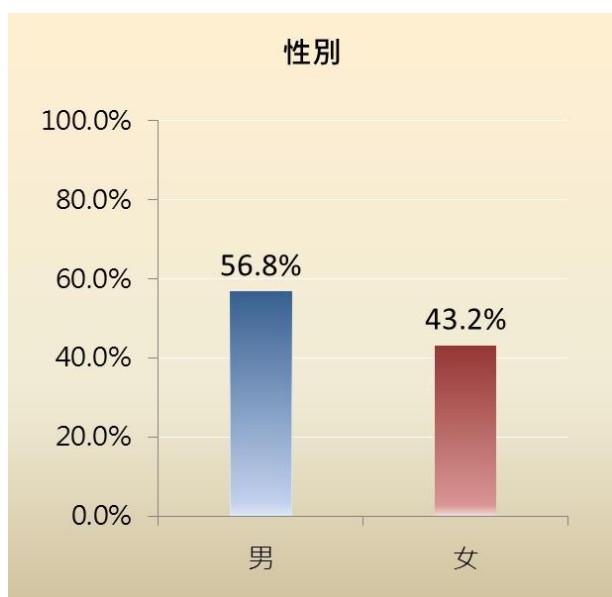
- 148 人

2. 受訪者資料

性別			
性別	男	女	總數
受訪人數	84	64	148
百分比(%)	56.8%	43.2%	100%

年齡分佈								
年齡層	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	不提供	總數
受訪人數	15	44	32	26	23	6	2	148
百分比(%)	10.1%	29.7%	21.6%	17.6%	15.5%	4.1%	1.4%	100%

學歷						
學歷	小學以下	小學	中學	大專或以上	不提供	總數
受訪人數	0	23	76	30	19	148
百分比(%)	0.0%	15.5%	51.4%	20.3%	12.8%	100%

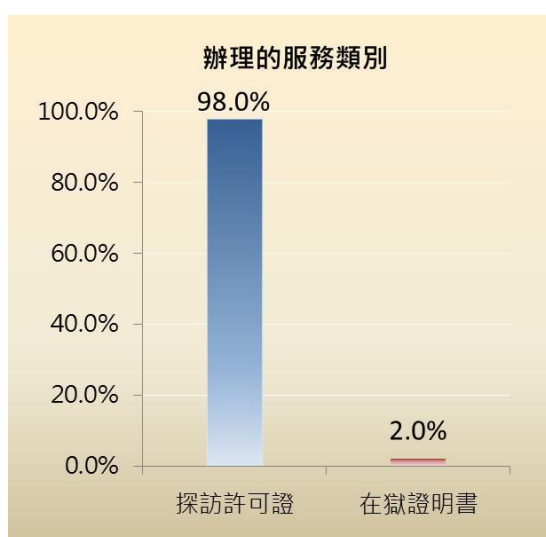


3. 調查結果

3.1 辦理的服務類別及接受服務的情況

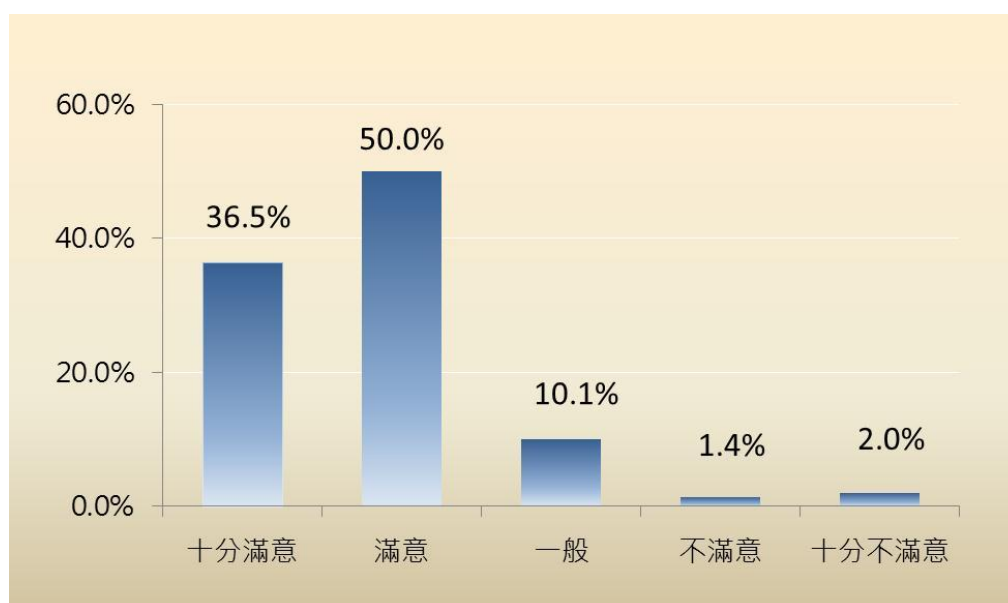
辦理的服務類別			
服務類別	申請探訪許可證	申請在獄證明書	總數
受訪人數	145	3	148
百分比(%)	98.0%	2.0%	100%

首次及非首次接受服務的情況			
接受服務的情況	首次接受服務	非首次接受服務	總數
受訪人數	122	26	148
百分比(%)	82.4%	17.6%	100%



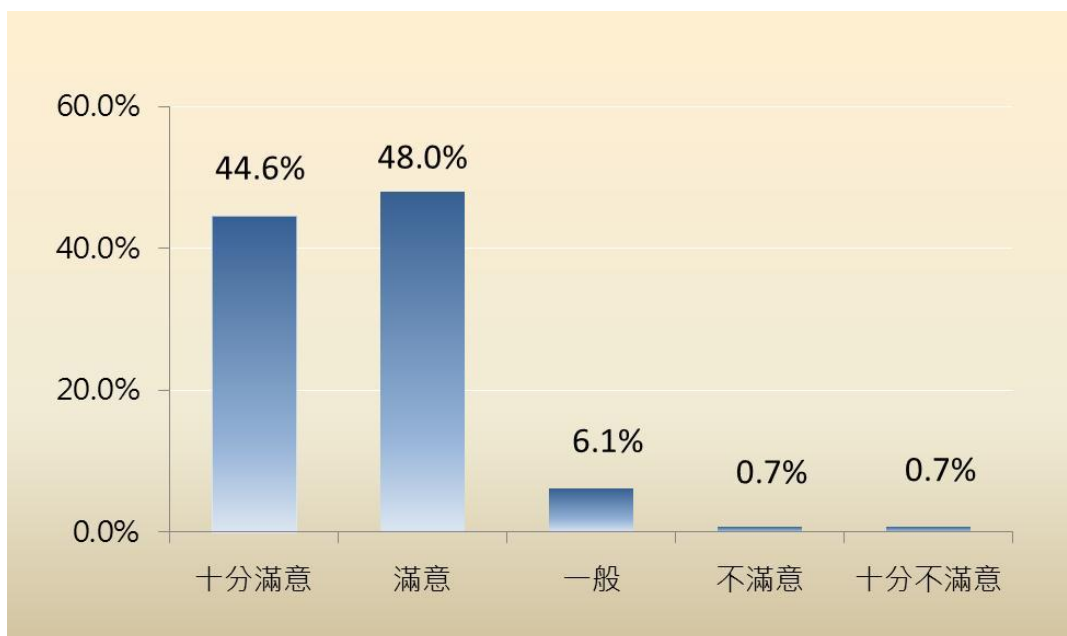
3.2 對「服務完成時間(8 個工作日)」的滿意度

問題 1 - 對服務完成時間(8 個工作日)的滿意度						
評分級別	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	總數
受訪人數	54	74	15	2	3	148
百分比(%)	36.5%	50.0%	10.1%	1.4%	2.0%	100%



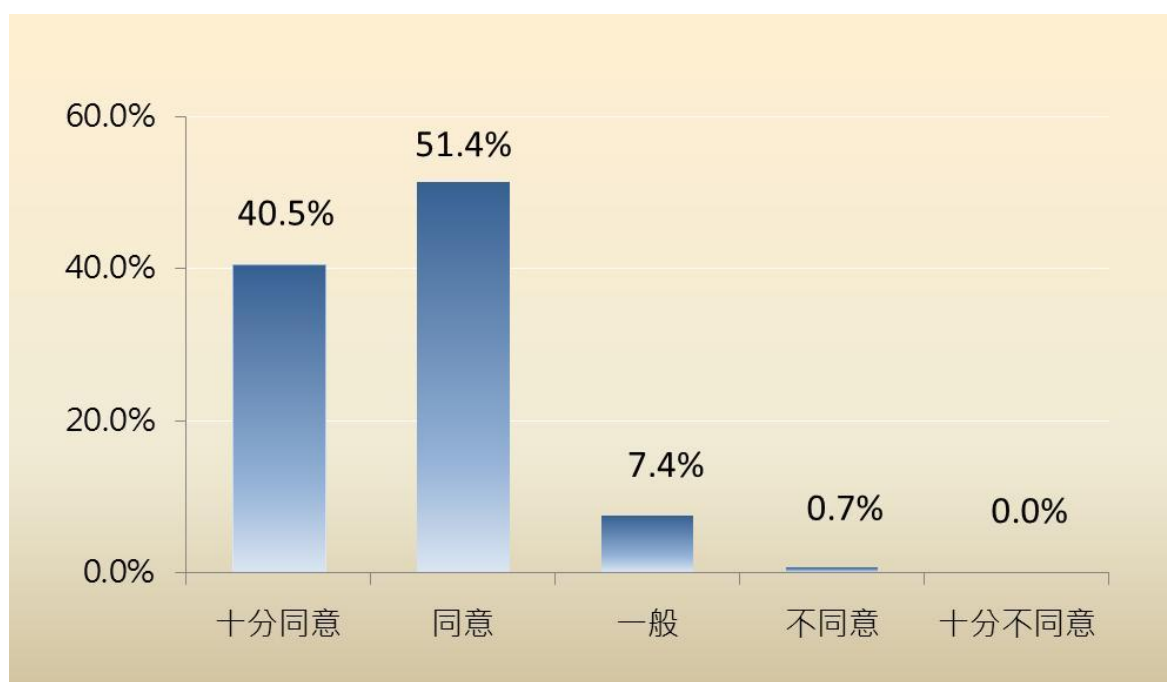
3.3 對「提升服務達標率(90%至 95%)」的滿意度

問題 2 - 對「提升服務達標率(90%至 95%)」的滿意度						
評分級別	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	總數
受訪人數	66	71	9	1	1	148
百分比(%)	44.6%	48.0%	6.1%	0.7%	0.7%	100%



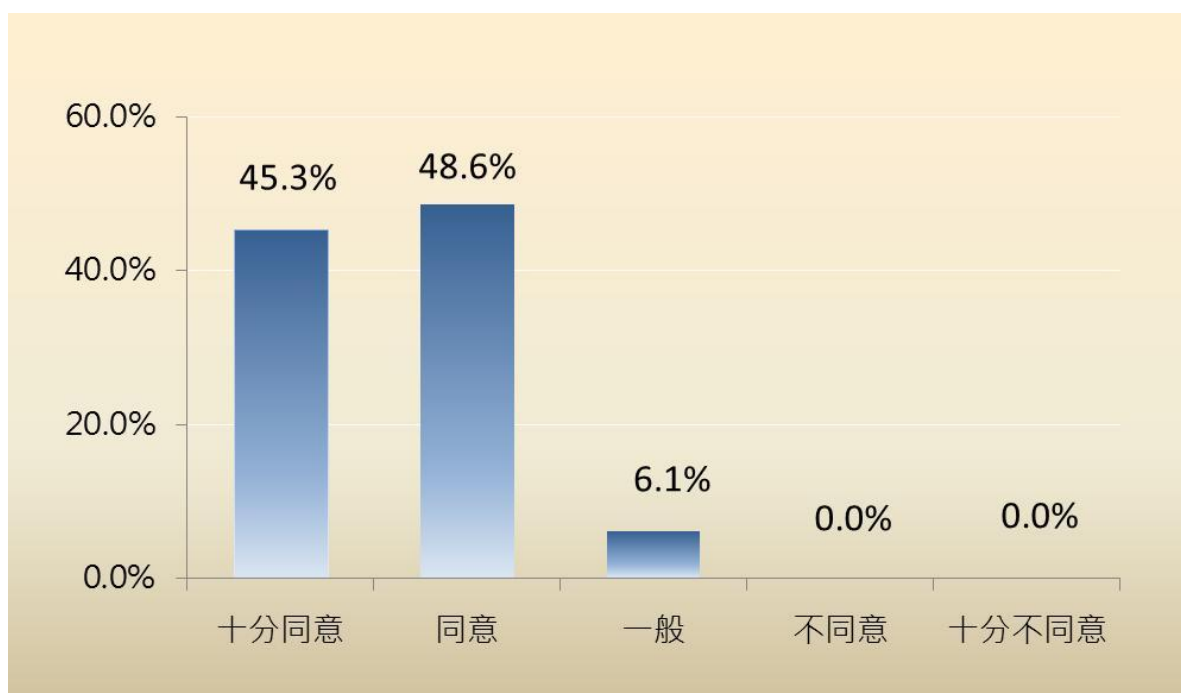
3.4 對「服務承諾的內容切合需要」的同意程度

問題 3 - 對「服務承諾的內容切合需要」的同意程度						
評分級別	十分同意	同意	一般	不同意	十分不同意	總數
受訪人數	60	76	11	1	0	148
百分比(%)	40.5%	51.4%	7.4%	0.7%	0.0%	100%



3.5 對「推行服務承諾有助提升整體服務水平」的同意程度

問題 4 - 對「推行服務承諾有助提升整體服務水平」的同意程度						
評分級別	十分同意	同意	一般	不同意	十分不同意	總數
受訪人數	67	72	9	0	0	148
百分比(%)	45.3%	48.6%	6.1%	0.0%	0.0%	100%



4. 受訪者意見

受訪者意見		跟進工作
有關辦理服務之完成時間		
1	探訪證辦理 8 天才完成，有點過長，因為國內通行證的逗留期限只有 7 天。	<ul style="list-style-type: none"> ● 監獄相關部門將就有關意見進行可行性之研究。
2	八天內完成太耐了，如使用通行證來澳的大陸居民，八天已必須離境，取不到證。	
有關辦理服務之流程		
3	流程順暢，同事態度親切。	--
4	希望能進入囚區探訪時的程序可順暢些，以免延誤探訪時間，以及傳遞物品資料再需清晰。	<ul style="list-style-type: none"> ● 澳門監獄為執行剝奪自由的刑罰及羈押處分的部門，而保安工作對監獄而言，更是重中之重的工作，必須嚴格執行，以確保監獄的安全及正常運作。同時，為貫徹“以民為本”的服務精神，監獄全體員工均需接受公眾接待培訓，務求給予市民更優質的服務。 ● 有關「可傳遞予在囚人之物品清單」，獄方已於 4 月 15 日推出了最新版本的小冊子，歡迎市民索取。
5	在大門的檢查得太嚴刻，使家屬有不被尊重及過程稍慢。	

受訪者意見		跟進工作
有關辦理服務之所需文件		
6	申請探訪許可證時無需遞交相片。假設要申請 10 個探訪許可證時，申請人則需提遞交相片 20 張。這浪費申請人很多相片。	<ul style="list-style-type: none"> ● 監獄相關部門將就有關意見進行可行性之研究。
其他意見		
7	增加辦理項目，遞交物品(適量限制)。	<ul style="list-style-type: none"> ● 由於意見中並沒有具體情況的說明，故獄方暫未能配合跟進。

- 完 -