



澳門監獄 2012 年市民滿意度問卷調查報告

Relatório do Inquérito Sobre o Grau de Satisfação do EPM Por Parte da População do Ano 2012

Citizen Satisfaction Survey Report of Macao Prison in 2012

1. 基本資料 Informações básicas General Information

1.1 調查目的 Objectivo do inquérito Research Objective

- ◆ 是次調查之主要目的，為了解市民對辦理監獄服務的意見，以便獄方作出改善及優化，達致持續提升服務素質的目標。
- ◆ Para o continuo melhoramento dos serviços, o EPM procede periodicamente o inquérito sobre o grau de satisfação à população. O objectivo principal do presente inquérito é para melhor conhecer as opiniões da população em relação aos serviços.
- ◆ The purpose of this survey is to obtain the comments on citizens applying the prison services, for the prison to enhance service improvement and quality.

1.2 調查對象 Destinatário do inquérito Target Audience

- ◆ 於澳門監獄及澳門監獄服務諮詢中心內辦理服務之市民。
- ◆ As pessoas que solicitam serviços no Estabelecimento Prisional de Macau e no Centro de Atendimento e Informação do EPM.
- ◆ Citizens who apply services in Macao Prison and Macao Prison Service and Information Centre (CAI).

1.3 調查日期 Data do inquérito Research Period

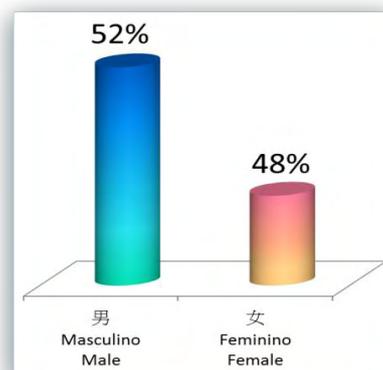
- ◆ 01/11/2012 - 25/12/2012

1.4 受訪總人數 Número de inquiridos Number of Respondents

- ◆ 122

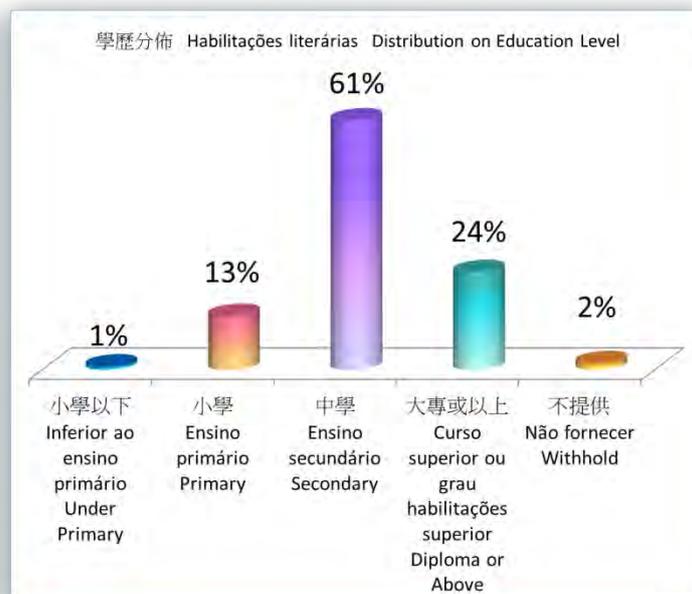
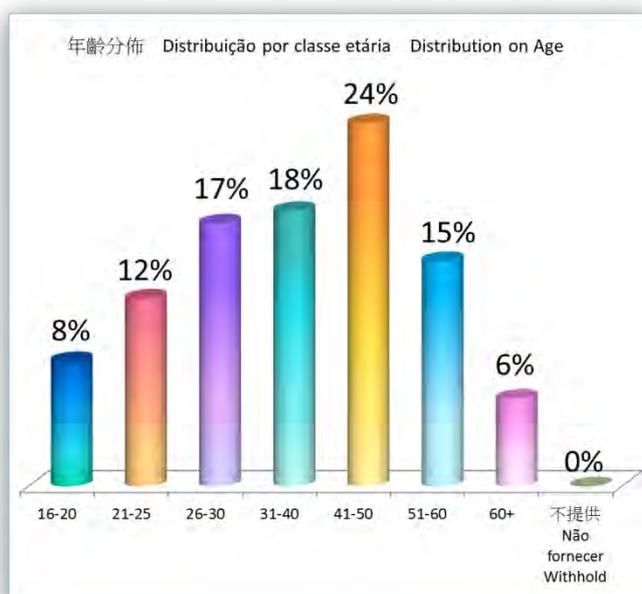
2. 受訪者資料 Informações dos inquiridos Background of the Respondents

性別 Sexo Gender			
性別 Sexo Gender	男 Masculino Male	女 Feminino Female	總數 Total
樣本數量 Nº de respostas Sample Size	63	59	122
百分比 (%) Percentagem Percentage	52%	48%	100%



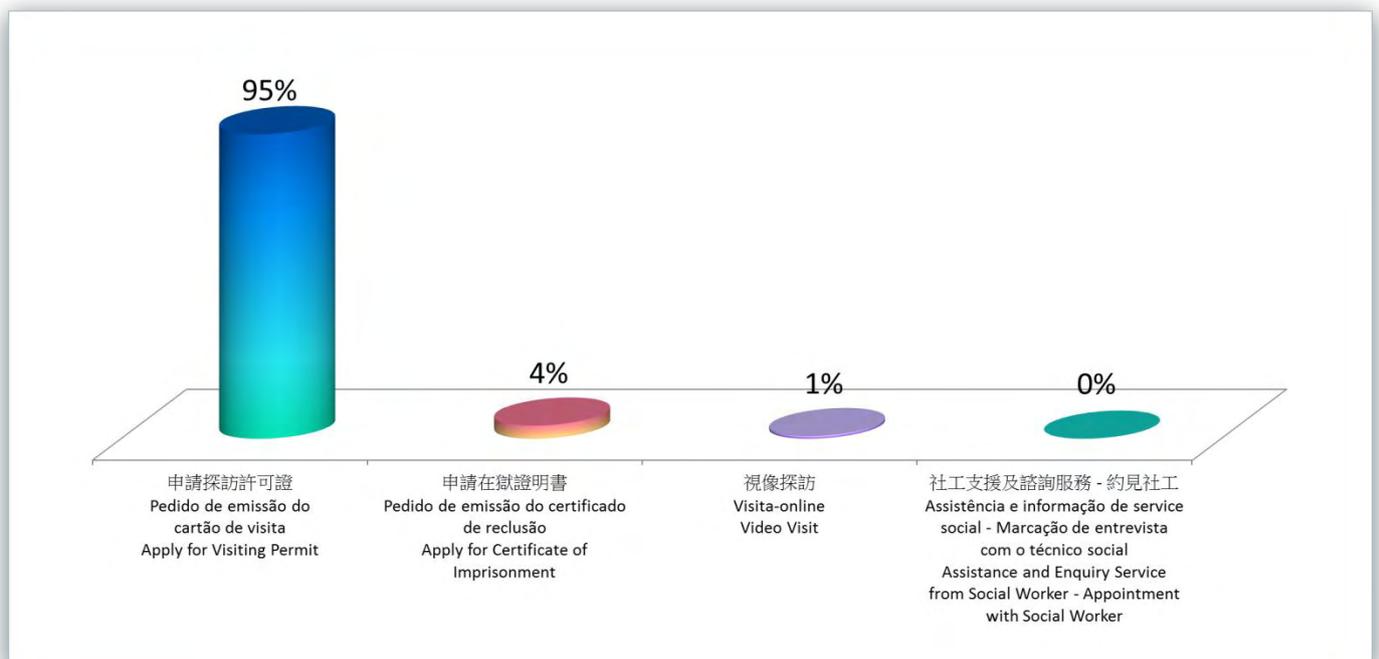
年齡分佈 Distribuição por classe etária Distribution on Age									
年齡層 Grupo etário Age Group	16-20	21-25	26-30	31-40	41-50	51-60	60+	不提供 Não fornecer Withhold	總數 Total
樣本數量 Nº de respostas Sample Size	10	15	21	22	29	18	7	0	122
百分比 (%) Percentagem Percentage	8%	12%	17%	18%	24%	15%	6%	0%	100%

學歷分佈 Habilitações literárias Distribution on Education Level						
學歷 Habilitações literárias Education Level	小學以下 Inferior ao ensino primário Under Primary	小學 Ensino primário Primary	中學 Ensino secundário Secondary	大專或以上 Curso superior ou grau habilitações superior Diploma or Above	不提供 Não fornecer Withhold	總數 Total
樣本數量 Nº de respostas Sample Size	1	16	74	29	2	122
百分比 (%) Percentagem Percentage	1%	13%	61%	24%	2%	100%



3. 調查結果 Resultado do inquérito Research Findings

辦理的服務類別	Tipos de serviços solicitados				Types of Service Applied
服務類別 Tipos de serviços Types of Service	申請探訪許可證 Pedido de emissão do cartão de visita Apply for Visiting Permit	申請在獄證明書 Pedido de emissão do certificado de reclusão Apply for Certificate of Imprisonment	視像探訪 Visita-online Video Visit	社工支援及諮詢服務 - 約見社工 Assistência e informação de service social - Marcação de entrevista com o técnico social Assistance and Enquiry Service from Social Worker - Appointment with Social Worker	總數 Total
樣本數量 Nº de respostas Sample Size	116	5	1	0	122
百分比 (%) Porcentagem Percentage	95%	4%	1%	0%	100%

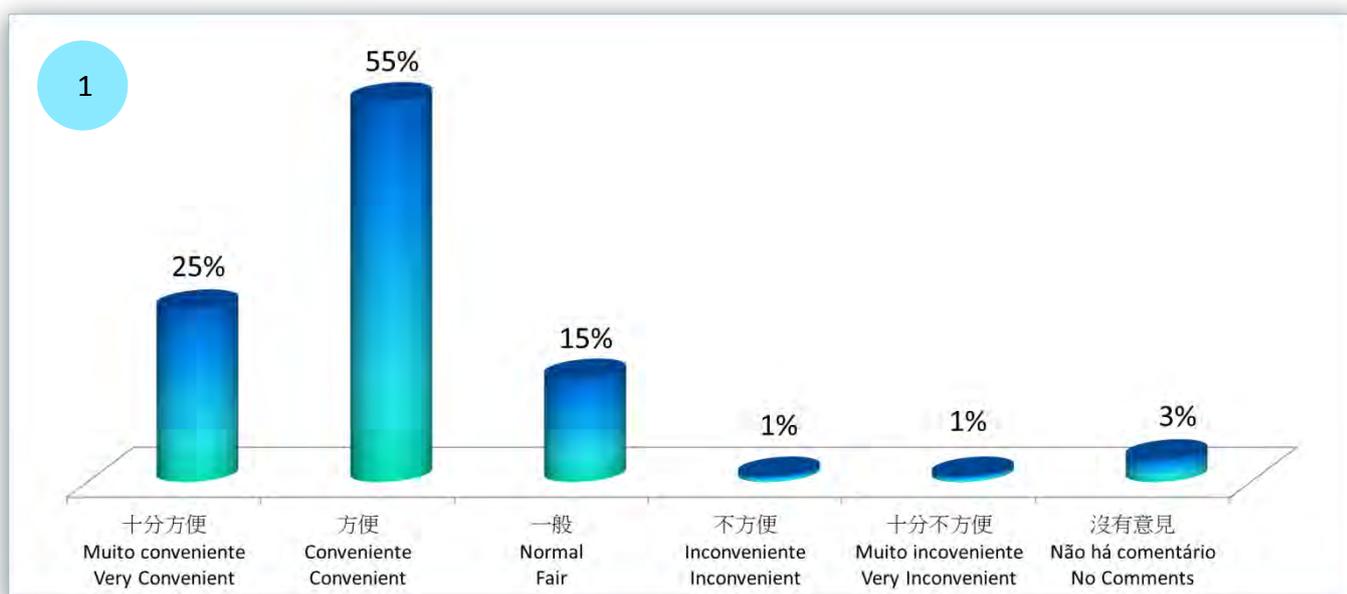


3.1 提供服務的方便程度方面

Grau da conveniência do serviço

Service Convenience

您認為獄方提供服務的時間·方唔方便? Qual é o grau da conveniência, quanto ao tempo de fornecimento de serviço pelo EPM? Do you think the service hour provided by the prison convenient?								
1	評分級別 Nível de classificação Scales	十分方便 Muito conveniente Very Convenient	方便 Conveniente Convenient	一般 Normal Fair	不方便 Inconveniente Inconvenient	十分不方便 Muito inconveniente Very Inconvenient	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	31	67	18	1	1	4	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	25%	55%	15%	1%	1%	3%	100%

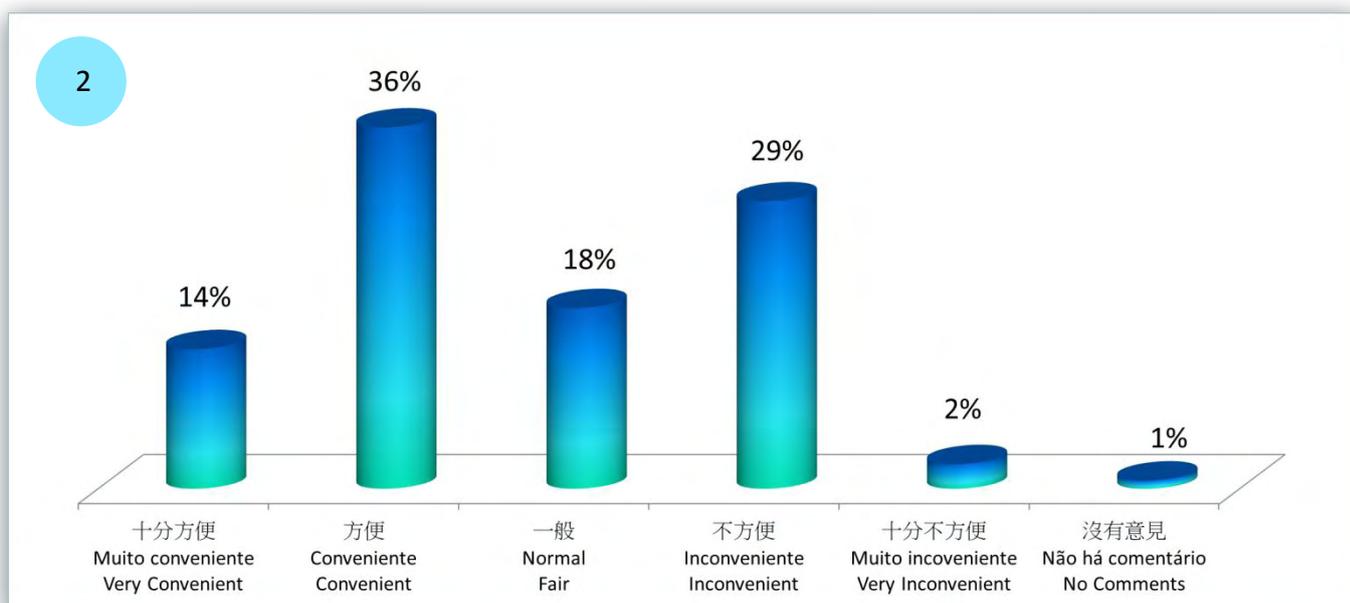


您認為前往「澳門監獄」辦理服務，方便嗎？

Qual é o grau da conveniência, quanto à deslocação ao EPM para o tratamento das formalidades?

Do you think it is convenient to apply services by going to Macao Prison?

2	評分級別 Nível de classificação Scales	十分方便 Muito conveniente Very Convenient	方便 Conveniente Convenient	一般 Normal Fair	不方便 Inconveniente Inconvenient	十分不方便 Muito inconveniente Very Inconvenient	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	17	44	22	35	3	1	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	14%	36%	18%	29%	2%	1%	100%

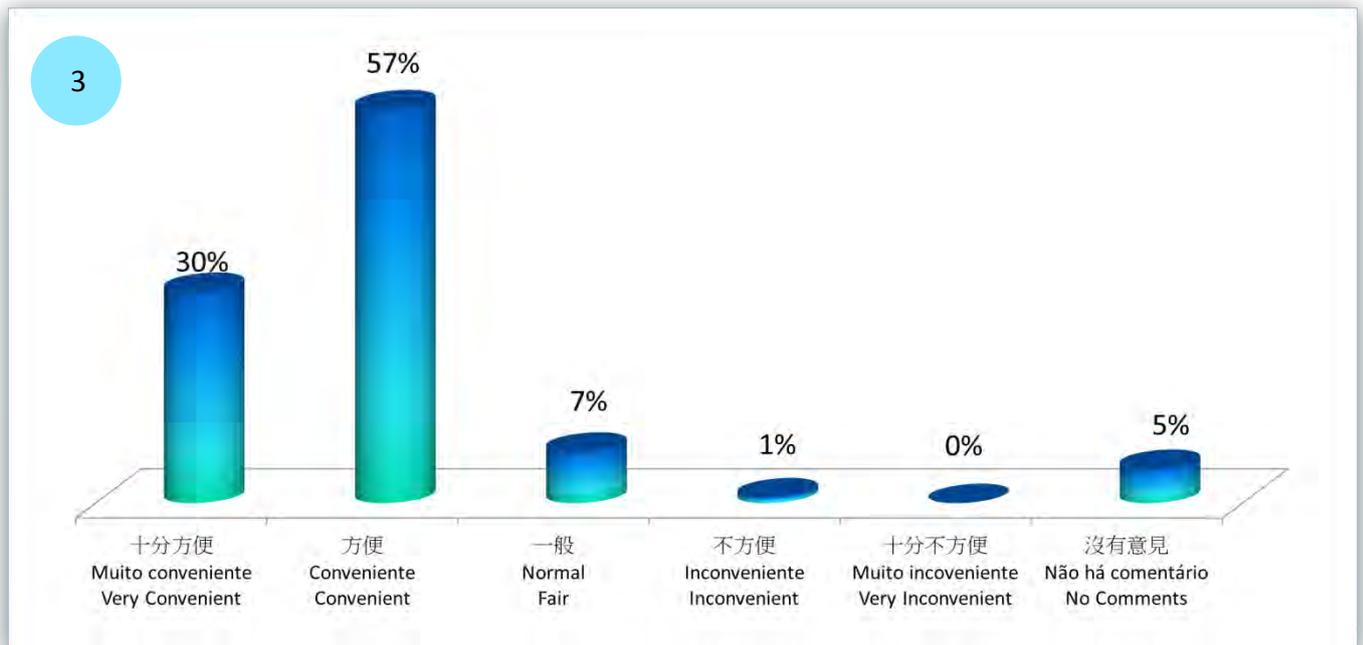


您認為前往「澳門監獄服務諮詢中心」辦理服務，方唔方便？

Qual é o grau da conveniência, quanto à deslocação ao Centro de Atendimento e Informação do EPM para o tratamento das formalidades?

Do you think it is convenient to apply services by going to 'Macao Prison Service and Information Centre'?

3	評分級別 Nível de classificação Scales	十分方便 Muito conveniente Very Convenient	方便 Conveniente Convenient	一般 Normal Fair	不方便 Inconveniente Inconvenient	十分不方便 Muito inconveniente Very Inconvenient	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	37	69	9	1	0	6	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	30%	57%	7%	1%	0%	5%	100%

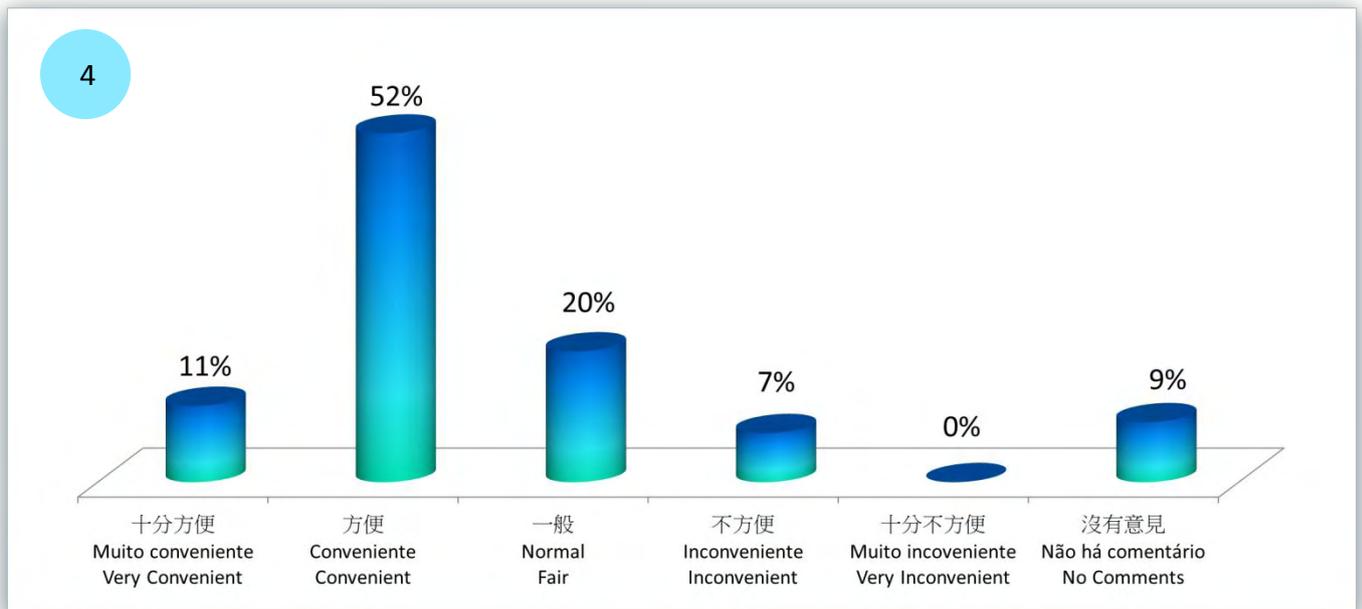


您認為與監獄聯絡，方唔方便？

Qual é o grau da conveniência, quanto ao contacto com o EPM?

Do you think it is convenient to contact the prison?

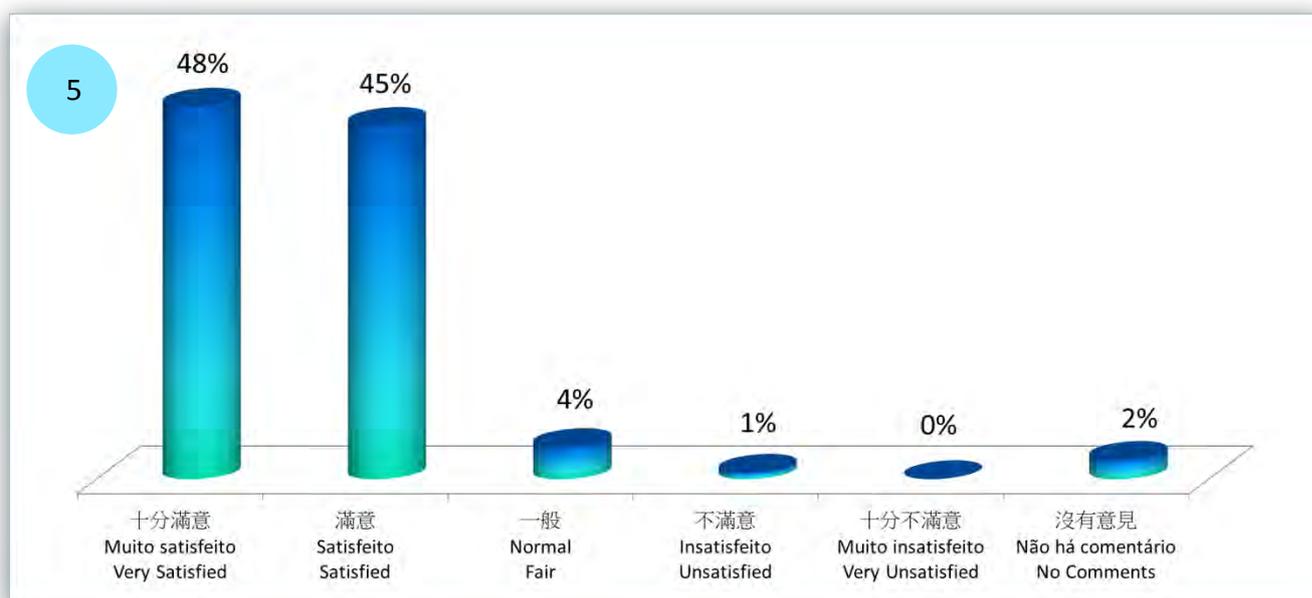
4	評分級別 Nível de classificação Scales	十分方便 Muito conveniente Very Convenient	方便 Conveniente Convenient	一般 Normal Fair	不方便 Inconveniente Inconvenient	十分不方便 Muito inconveniente Very Inconvenient	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	14	64	24	9	0	11	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	11%	52%	20%	7%	0%	9%	100%



3.2 員工服務方面

É favor de classificar o grau de satisfação dos serviços prestados pelo trabalhador
Staff Service

5 您對獄方人員的服務態度·滿唔滿意? Qual é o grau de satisfação, quanto à atitude de serviço do trabalhador do EPM? Are you satisfied with the attitude of our staff?							
評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
樣本數量 Nº de respostas Sample Size	58	55	5	1	0	3	122
百分比 (%) Porcentagem Percentage	48%	45%	4%	1%	0%	2%	100%

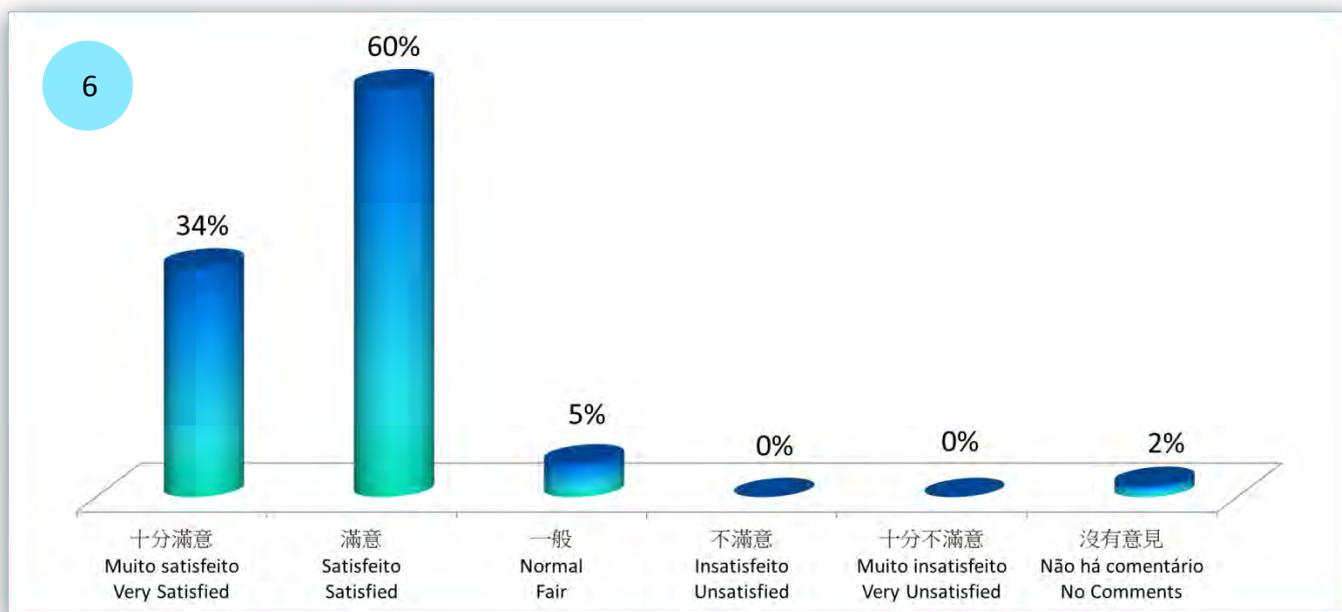


您對獄方人員的服務效率，滿唔滿意？

Qual é o grau de satisfação, quanto à eficácia de serviço do trabalhador do EPM?

Are you satisfied with the efficiency of our staff?

6	評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	41	73	6	0	0	2	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	34%	60%	5%	0%	0%	2%	100%

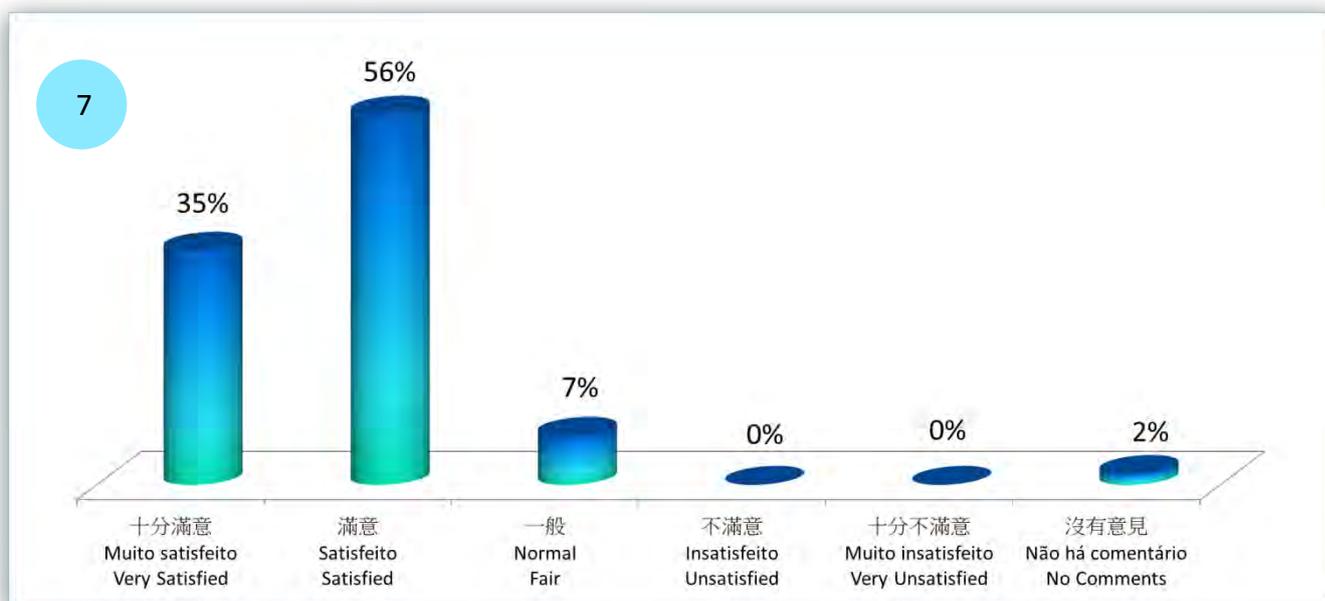


您對獄方人員的服務主動性，滿唔滿意？

Qual é o grau de satisfação, quanto à atitude de iniciativa de prestação de serviço do trabalhador do EPM?

Are you satisfied with the initiative of our staff?

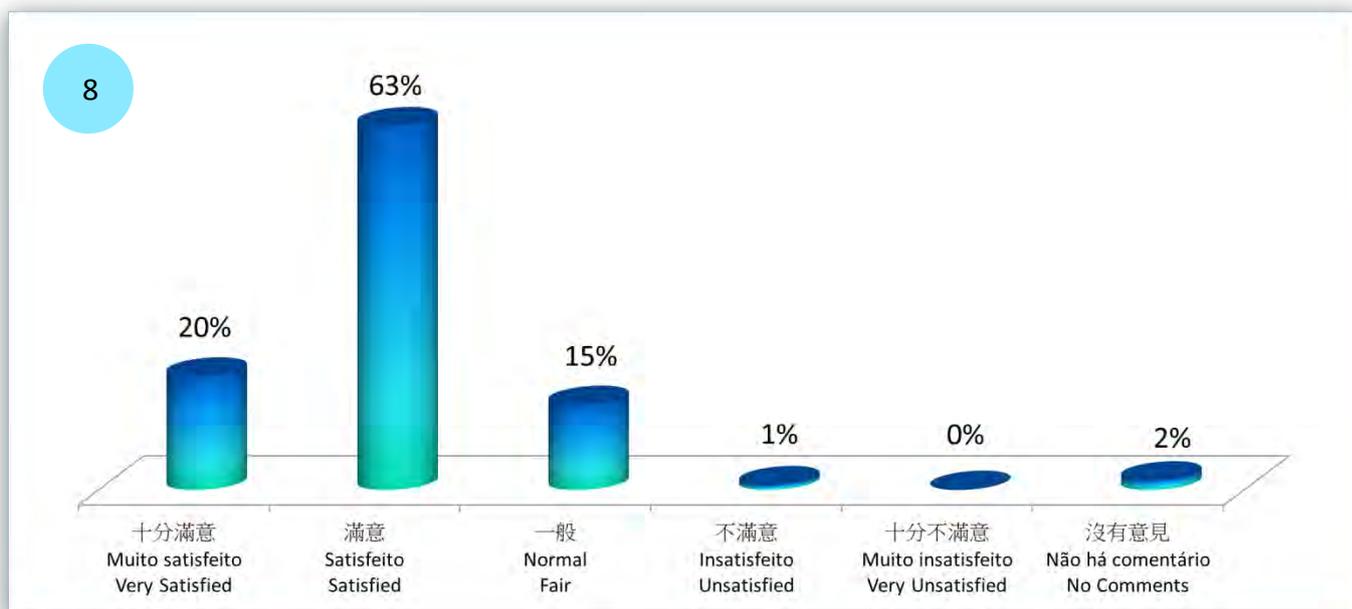
7	評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	43	68	9	0	0	2	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	35%	56%	7%	0%	0%	2%	100%



3.3 環境設施方面

Equipamentos ambientais que se seguem Environment and Facilities

8 您對監獄服務環境的舒適程度·滿唔滿意? Qual é o grau de satisfação, quanto à confortabilidade do ambiente dentro do EPM? Are you satisfied with the comfortableness of our service environment?							
評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
樣本數量 Nº de respostas Sample Size	24	77	18	1	0	2	122
百分比 (%) Porcentagem Percentage	20%	63%	15%	1%	0%	2%	100%

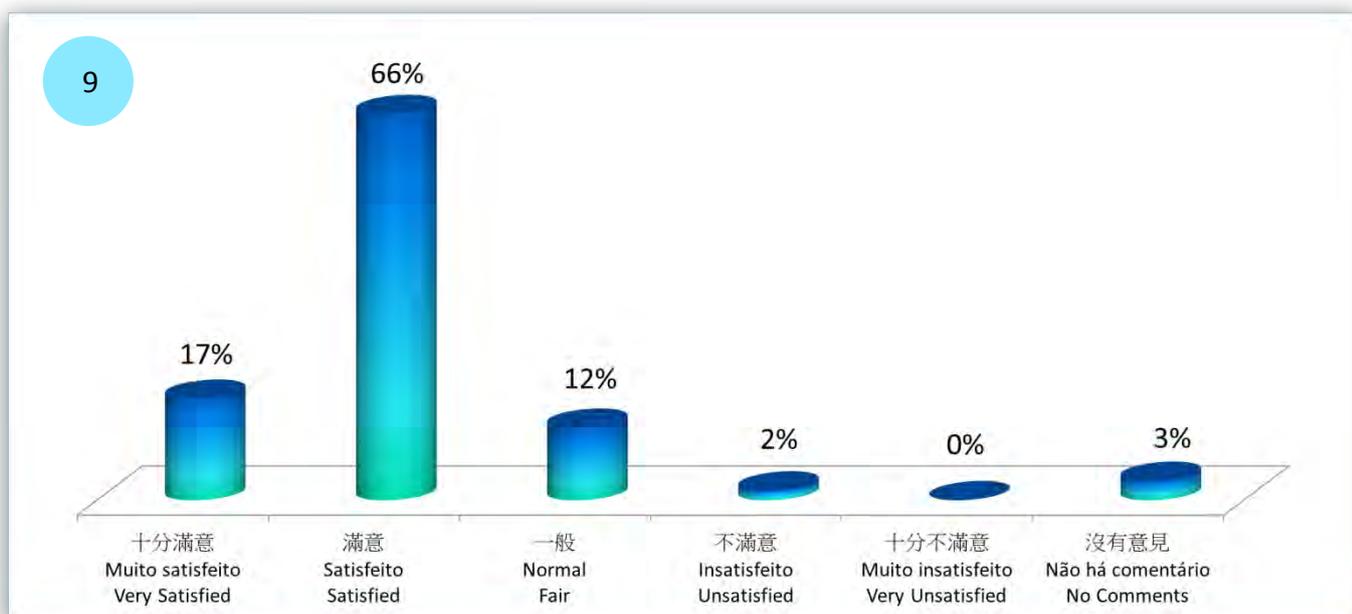


您對監獄公眾設施的配置，滿唔滿意？

Qual é o grau de satisfação, quanto às instalações públicas do EPM?

Are you satisfied with our public facilities?

9	評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	21	80	15	2	0	4	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	17%	66%	12%	2%	0%	3%	100%

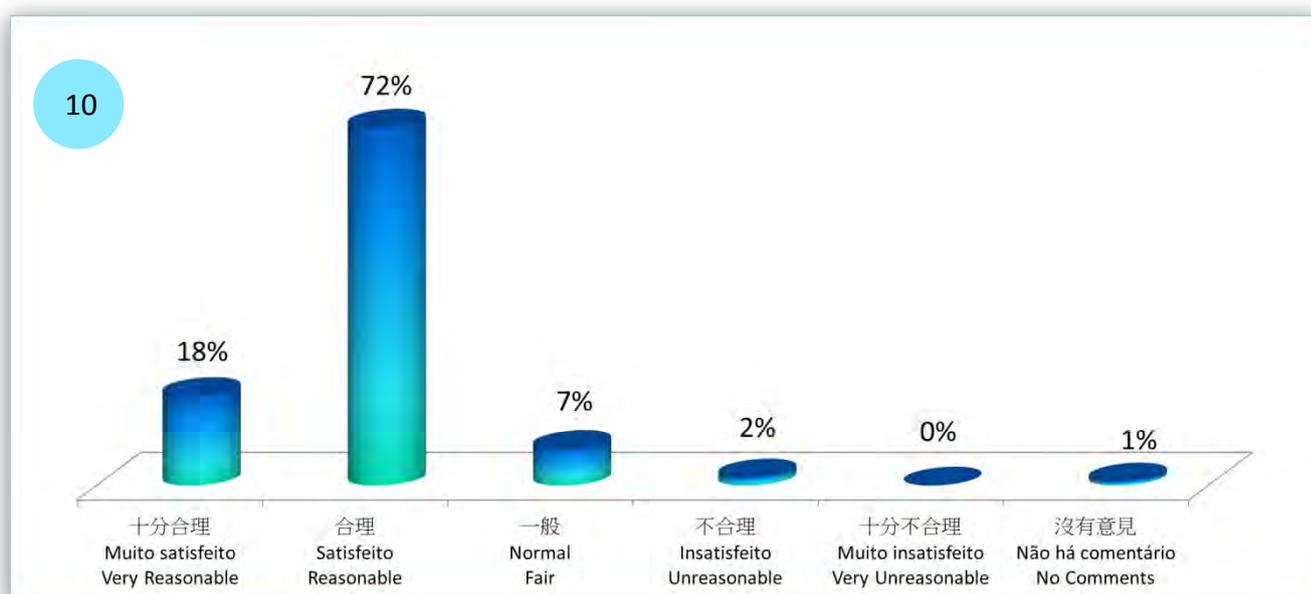


3.4 内部流程方面

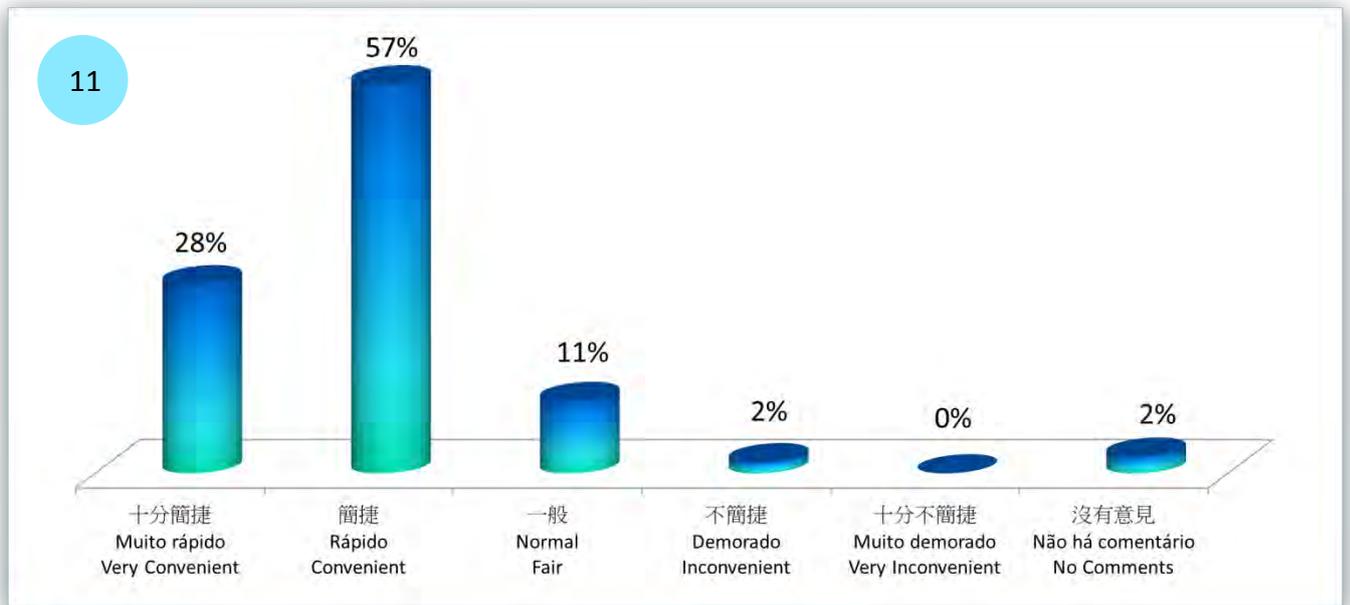
Procedimento interno

Internal Procedures

您認為辦理服務的等候時間合唔合理? Nos serviços, está satisfeito com o tempo de espera? Do you think the queuing time for the service application is reasonable?								
10	評分級別 Nível de classificação Scales	十分合理 Muito satisfeito Very Reasonable	合理 Satisfeito Reasonable	一般 Normal Fair	不合理 Insatisfeito Unreasonable	十分不合理 Muito insatisfeito Very Unreasonable	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	22	88	9	2	0	1	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	18%	72%	7%	2%	0%	1%	100%

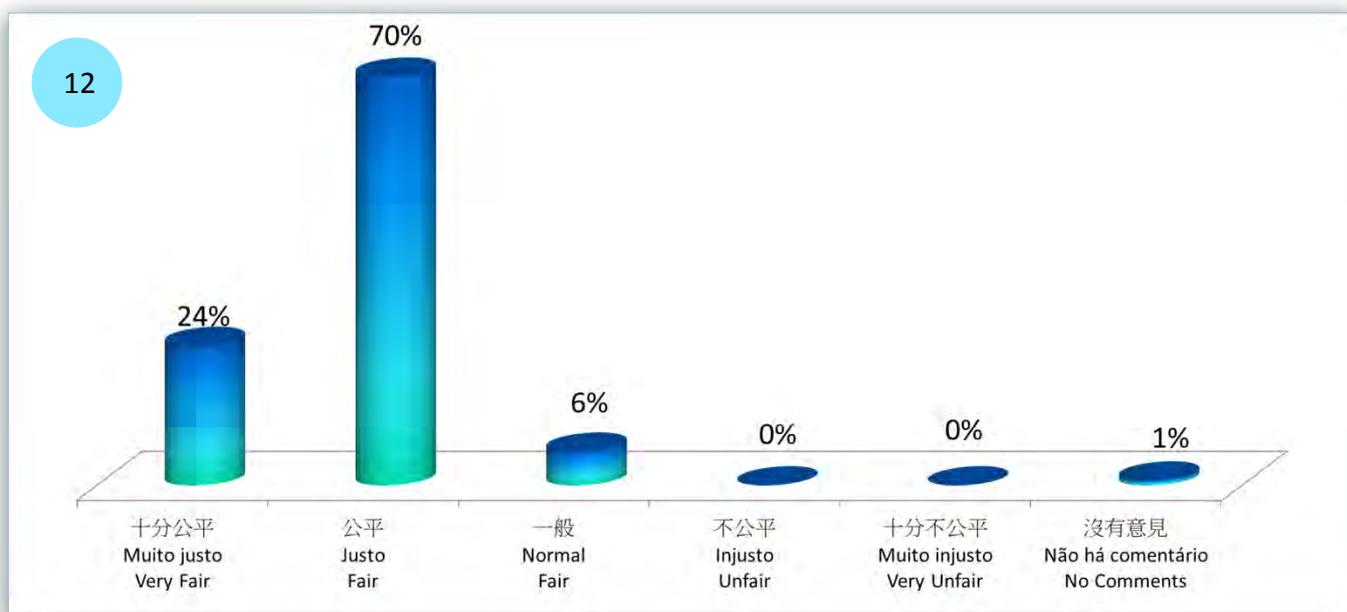


您認為辦理服務的手續簡唔簡捷? Qual é grau de rapidez do procedimento? Do you think the service application procedure is convenient?								
11	評分級別 Nível de classificação Scales	十分簡捷 Muito rápido Very Convenient	簡捷 Rápido Convenient	一般 Normal Fair	不簡捷 Demorado Inconvenient	十分不簡捷 Muito demorado Very Inconvenient	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	34	70	13	2	0	3	122
	百分比 (%) Percentagem Percentage	28%	57%	11%	2%	0%	2%	100%



您認為辦理服務的過程，公唔公平？
 Qual é o grau de justiça quanto ao procedimento dos serviços?
 Do you think the service application procedure is fair?

12	評分級別 Nível de classificação Scales	十分公平 Muito justo Very Fair	公平 Justo Fair	一般 Normal Fair	不公平 Injusto Unfair	十分不公平 Muito injusto Very Unfair	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	29	85	7	0	0	1	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	24%	70%	6%	0%	0%	1%	100%

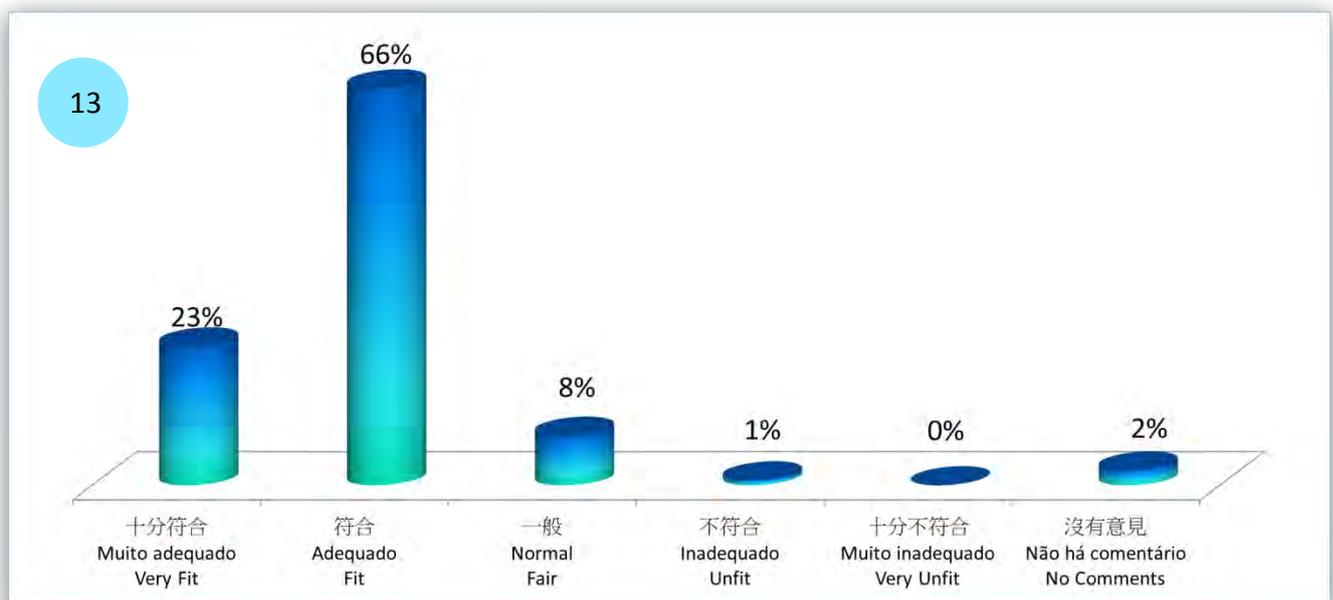


3.5 服務效果方面

Eficiência dos serviços

Service Performance

您認為監獄提供的服務，符合符合您使用的目的？ Os serviços prestados pelo EPM são adequados com o seu objectivo de uso? Do you think the service provided by the prison fits with your need?								
13	評分級別 Nível de classificação Scales	十分符合 Muito adequado Very Fit	符合 Adequado Fit	一般 Normal Fair	不符合 Inadequado Unfit	十分不符合 Muito inadequado Very Unfit	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	28	80	10	1	0	3	122
	百分比 (%) Percentagem Percentage	23%	66%	8%	1%	0%	2%	100%

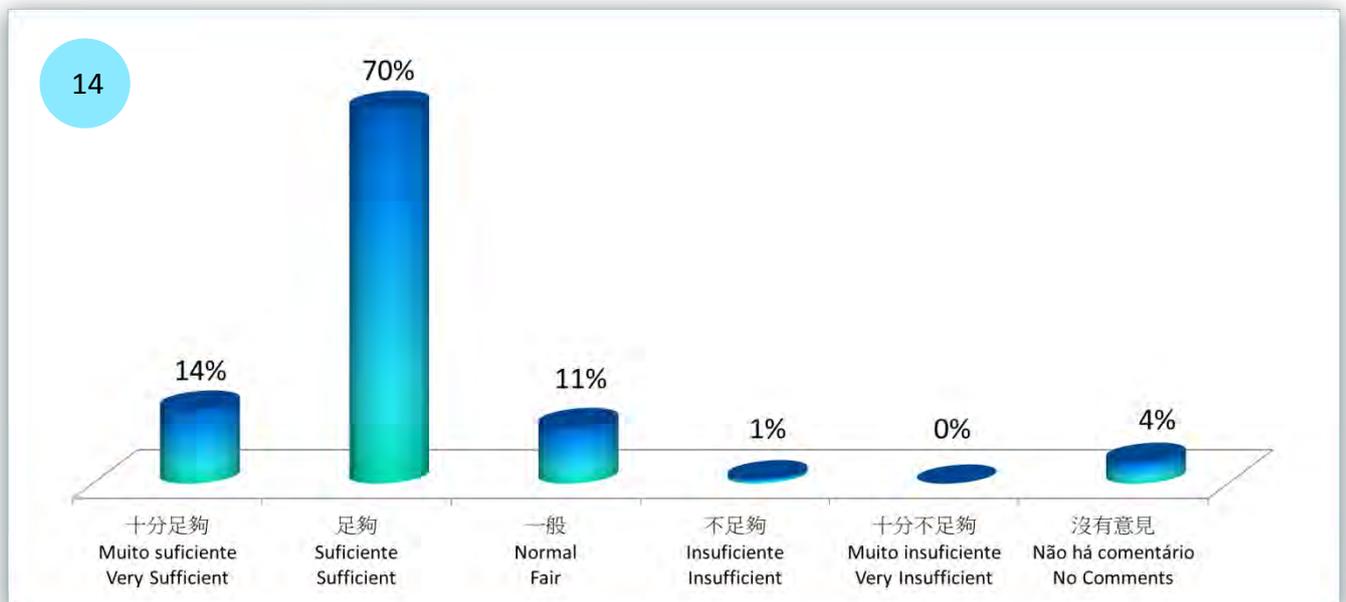


3.6 服務承諾方面

Carta de qualidade

Performance Pledge

14 您認為監獄訂定的服務承諾範圍，足唔足夠？ Considera suficiente o âmbito da carta de qualidade definido pelo EPM? Do you think the scope of the prison's performance pledge is sufficient?							
評分級別 Nível de classificação Scales	十分足夠 Muito suficiente Very Sufficient	足夠 Suficiente Sufficient	一般 Normal Fair	不足夠 Insuficiente Insufficient	十分不足夠 Muito insuficiente Very Insufficient	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
樣本數量 Nº de respostas Sample Size	17	86	13	1	0	5	122
百分比 (%) Porcentagem Percentage	14%	70%	11%	1%	0%	4%	100%

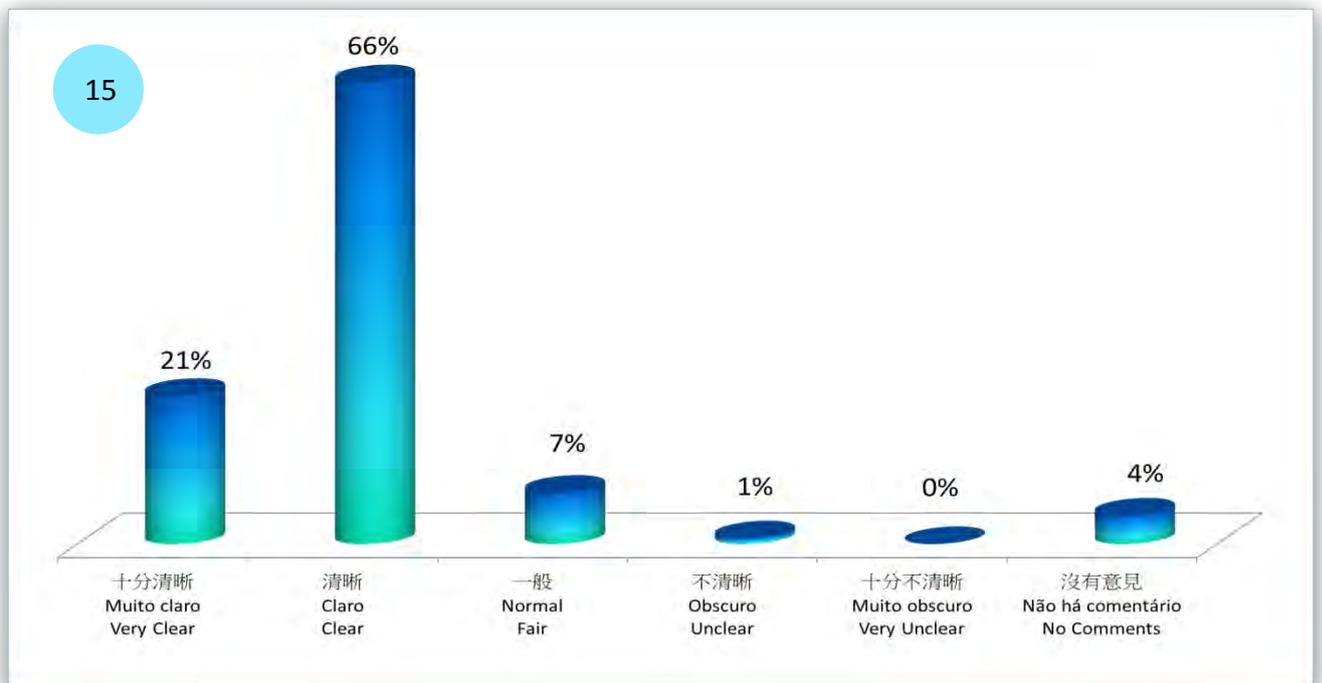


您認為「探訪許可證首次申請」的服務承諾項目指標· 清唔清晰? 指標為：完成時間自收齊所需文件及取得在囚人意願日起計· 8個工作天內完成。

Considera claro a indicação da “Cartão de visita – 1ª requisição” na Carta de qualidade? Indicação : Dentro de 8 dias úteis, contada a partir da recepção de todos os documentos necessários e da expressa vontade do recluso.

Do you think the service target of the performance pledge item – ‘First Application for Visiting Permit’ is clear? The service target is: To be completed within 8 days from the day when all necessary documents are received and the consent of the inmate is obtained.

15	評分級別 Nível de classificação Scales	十分清晰 Muito claro Very Clear	清晰 Claro Clear	一般 Normal Fair	不清晰 Obscuro Unclear	十分不清晰 Muito obscuro Very Unclear	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	26	81	9	1	0	5	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	21%	66%	7%	1%	0%	4%	100%

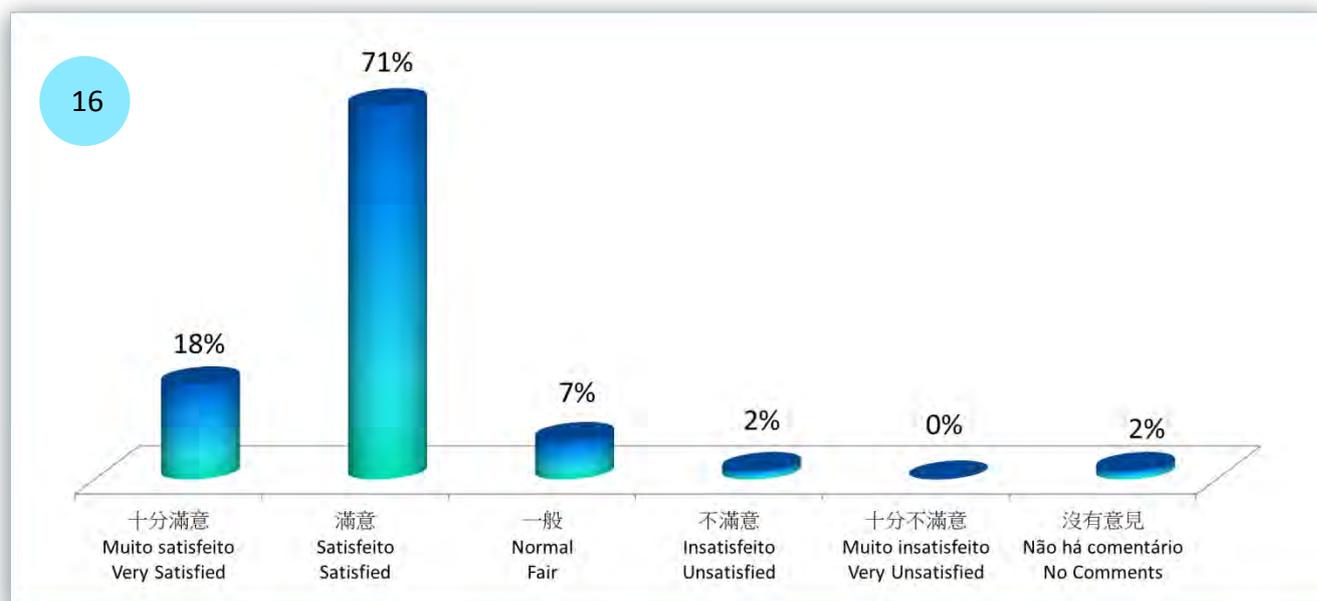


您對「探訪許可證首次申請」的服務承諾指標，滿唔滿意？

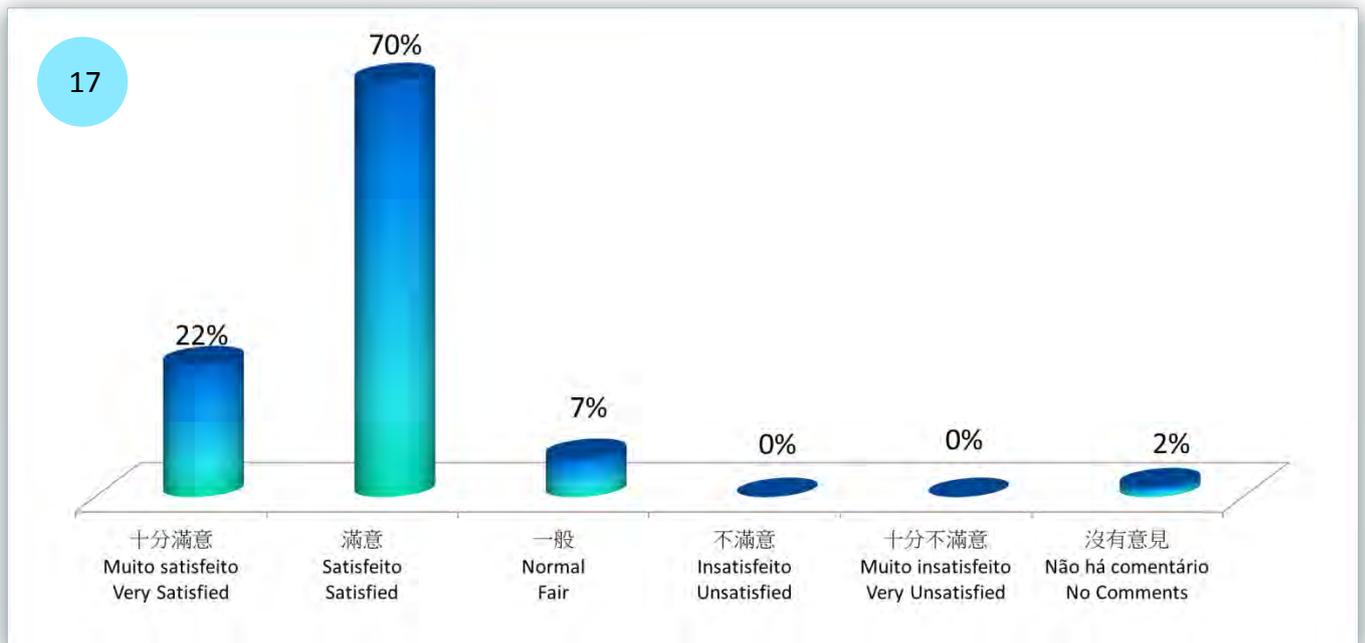
Qual é o grau de satisfação quanto à indicação da “Cartão de visita – 1ª requisição” na Carta de qualidade?

Are you satisfied with this pledged service target of 'First Application for Visiting Permit' ?

16	評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	22	87	9	2	0	2	122
	百分比 (%) Porcentagem Percentage	18%	71%	7%	2%	0%	2%	100%

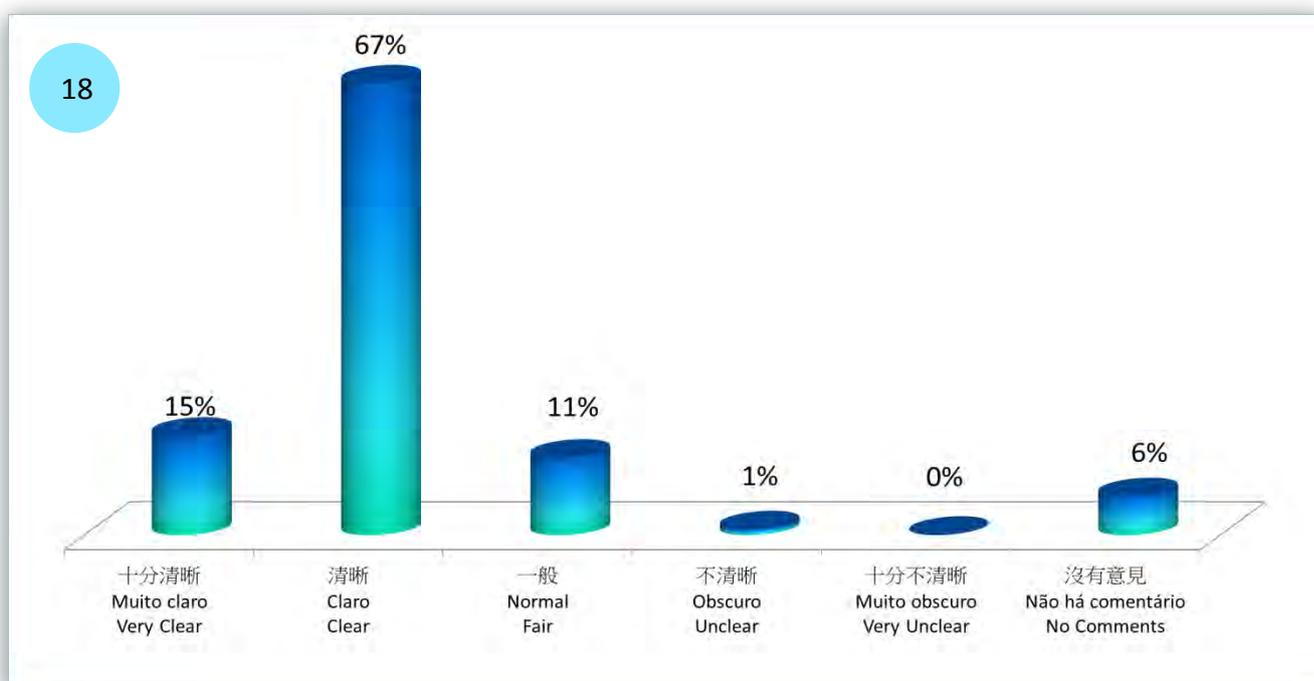


您對「探訪許可證首次申請」95%的預設達標率·滿唔滿意？ Qual é o grau de satisfação quanto ao 95% de percentagem dos critérios atingidos da “Cartão de visita – 1ª requisição” na Carta de qualidade? Are you satisfied with the 95% performance target of ‘First Application for Visiting Permit’ ?								
17	評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	27	85	8	0	0	2	122
	百分比 (%) Percentage Percentage	22%	70%	7%	0%	0%	2%	100%

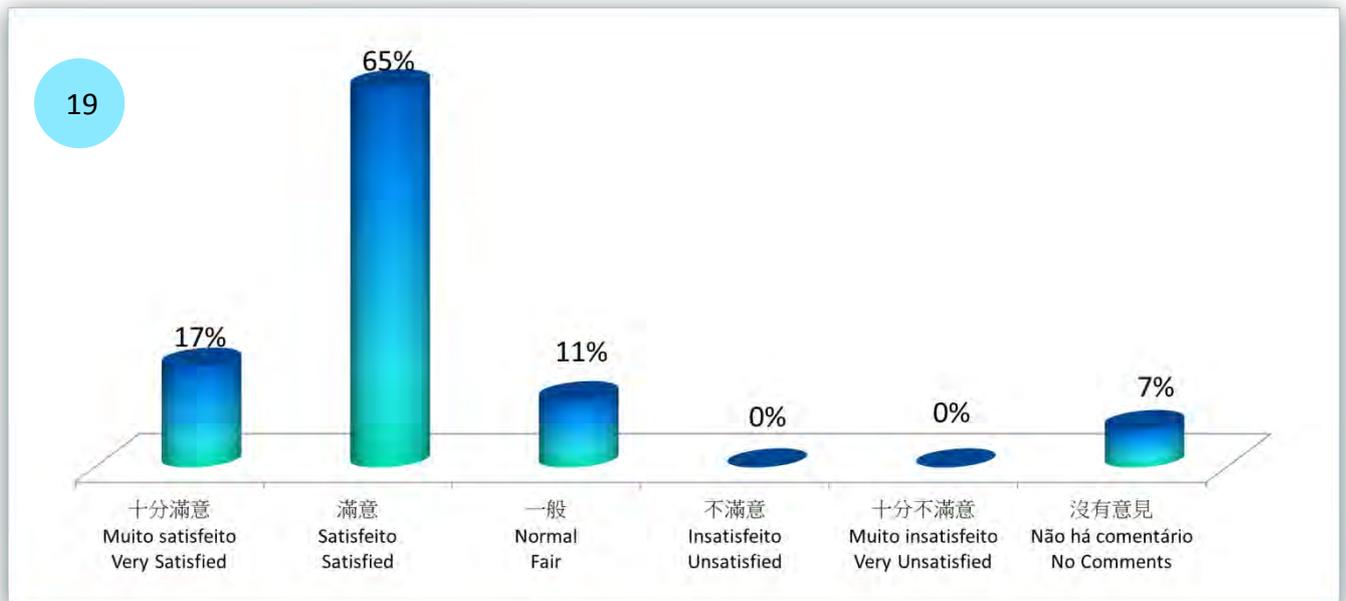


您認為「在獄證明書申請」的服務承諾項目指標·清唔清晰? 指標為: 完成時間自收齊所需文件日起計·8個工作天內完成。
 Considera claro a indicação do Certificado de reclusão na Carta de qualidade? Indicação: Dentro de 8 dias úteis, contada a partir da recepção de todos os documentos necessários.
 Do you think that the service target of the performance pledge item – 'Application for Certificate of Imprisonment' is clear? The service target is to be completed within 8 days from the day when all necessary documents are received.

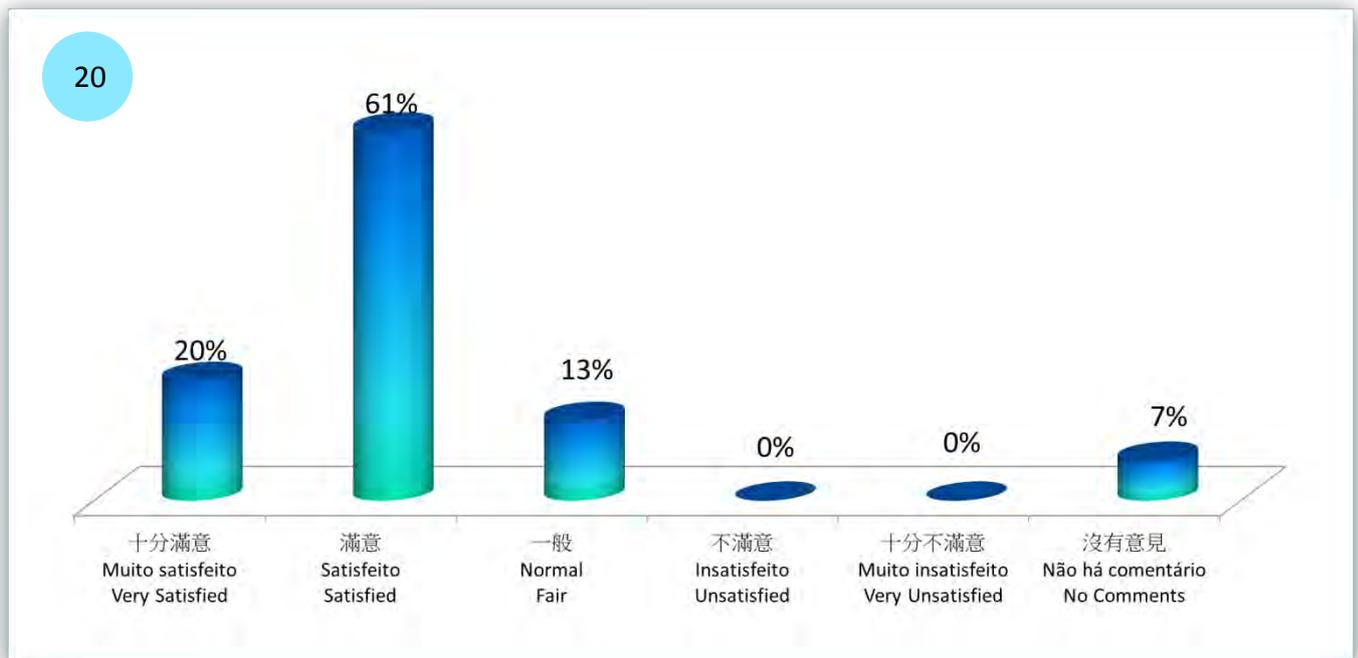
18	評分級別 Nível de classificação Scales	十分清晰 Muito claro Very Clear	清晰 Claro Clear	一般 Normal Fair	不清晰 Obscuro Unclear	十分不清晰 Muito obscuro Very Unclear	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	18	82	14	1	0	7	122
	百分比 (%) Percentagem Percentage	15%	67%	11%	1%	0%	6%	100%



您對「在獄證明書申請」的服務承諾指標·滿唔滿意? Qual é o grau de satisfação quanto à indicação do Certificado de reclusão na Carta de qualidade? Are you satisfied with this pledged service target of 'Application for Certificate of Imprisonment' ?								
19	評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	21	79	14	0	0	8	122
	百分比 (%) Percentagem Percentage	17%	65%	11%	0%	0%	7%	100%



您對「在獄證明書申請」95%的預設達標率，滿唔滿意？ Qual é o grau de satisfação quanto ao 95% de percentagem dos critérios atingidos do Certificado de reclusão na Carta de qualidade? Are you satisfied with the 95% performance target of 'Application for Certificate of Imprisonment'?								
20	評級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	24	74	16	0	0	8	122
	百分比 (%) Percentagem Percentage	20%	61%	13%	0%	0%	7%	100%



3.7 整體服務

Classificação dos Serviços em geral Overall Service

您對監獄的整體服務水平·滿唔滿意? Em geral, está satisfeito com o nível de serviço do EPM? Are you satisfied with the overall service standard of the prison?								
21	評分級別 Nível de classificação Scales	十分滿意 Muito satisfeito Very Satisfied	滿意 Satisfeito Satisfied	一般 Normal Fair	不滿意 Insatisfeito Unsatisfied	十分不滿意 Muito insatisfeito Very Unsatisfied	沒有意見 Não há comentário No Comments	總數 Total
	樣本數量 Nº de respostas Sample Size	36	72	9	1	0	4	122
	百分比 (%) Percentagem Percentage	30%	59%	7%	1%	0%	3%	100%

