



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

社會工作局服務調查問卷 (社會設施准照及監察處專用)

電腦輸入編號：(由本局填寫) □□□□□

填表日期：_____年___月___日

為提高服務質素，現收集 貴機構對社會設施准照及監察處（以下簡稱准照處）在本年內所提供之公共服務的意見。此問卷調查以不記名方式進行，所得資料會作為制訂改善服務指標的參考。感謝 貴機構的支持，我們將持續改善優化公共服務質量。

請 貴機構就下列各題以“✓”號的方式表達意見，並在“意見欄”內作出補充。

貴機構對於准照處之意見：	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	無意見	(倘有意見，請註明)
提供服務的便民程度方面	5	4	3	2	1	0	
1. 前往准照處的便捷程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
2. 聯絡准照處的方便程度 (電話、傳真、電郵等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
3. 准照處提供服務的工作時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
4. 由向准照處申請服務到獲取服務所需的等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
員工服務方面	5	4	3	2	1	0	
5. 工作人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
6. 工作人員的主動性及積極性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
7. 工作人員具備專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
環境設備方面	5	4	3	2	1	0	
8. 環境的舒適程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
9. 公眾配套設施狀況 (如：中心空間、空調、走廊、洗手間、指示牌、照明設備等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)

若選擇不滿意 / 十分不滿意，請指明項目編號及註明原因：

貴機構對於：	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	無意見	(倘有意見，請註明)
准照處服務之評價	5	4	3	2	1	0	
10. 准照處服務的整體品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
11. 提供服務的手續及程序簡便及清晰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
12. 獲取服務及資訊簡便及清晰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
服務承諾計劃方面	5	4	3	2	1	0	
13. 是否清楚准照處已推行服務承諾計劃指標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
14. 對服務承諾計劃指標的滿意程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
15. 服務承諾涵蓋範圍的評價	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)

若選擇不滿意 / 十分不滿意，請指明原因：

貴機構對於：	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	無意見/不適用	(倘有意見，請註明)
准照服務方面	5	4	3	2	1	0	
16. 諮詢准照服務事宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
17. 接受巡查探訪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
18. 准照/臨時運作許可續期	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
19. 就開設社會服務設施而提出申請准照	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
20. 提出更改准照內容/更換持牌人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
21. 因遺失或損壞而提出申請補發准照	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
22. 就開設社會服務設施之選址事宜要求提供技術意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
23. 准照處處理機構投訴事件公平公正	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)
24. 准照處處理機構投訴事件態度認真	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)

若選擇不滿意 / 十分不滿意，請指明項目編號及註明原因：

	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	(倘有意見，請註明)
	5	4	3	2	1	
25. 對准照處的整體評價	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(_____)

若選擇不滿意 / 十分不滿意，請指明原因：

26. 其他任何對准照處之相關意見或改善建議

新增服務意見

27. 除了現時提供的服務外，貴機構最希望准照處增加哪些服務？

此問卷為不記名，但為方便准照處作資料分析和服務改善的跟進，若貴機構願意，煩請按貴機構所屬類別在下方以“✓”號的方式勾選設施類別，謝謝！

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 托兒所 | <input type="checkbox"/> 2. 兒童及青少年院舍 | <input type="checkbox"/> 3. 耆康中心(提供康體活動) |
| <input type="checkbox"/> 4. 長者日間中心 / 日間護理中心(提供康體及照護服務) / 長者綜合服務中心 | <input type="checkbox"/> 5. 安老院舍/護理安老院/護養安老院 | <input type="checkbox"/> 6. 復康日間中心 / 教育中心 / 學前教育中心 / 庇護工場/職業職訓中心 / 輔助就業中心 / 綜合服務中心 |
| <input type="checkbox"/> 7. 復康院舍 | <input type="checkbox"/> 8. 社區中心 / 家庭服務中心 / 青少年及家庭綜合服務中心 | <input type="checkbox"/> 9. 防治藥物依賴服務機構 |
| <input type="checkbox"/> 10. 庇護中心 / 臨時收容中心 | | |

如對本局之服務有任何建議、投訴、異議或表揚，歡迎致電本局優化服務計劃熱線電話：28358818；或藉本局網址 <http://www.ias.gov.mo> 及電子郵箱：dep@ias.gov.mo 表達意見。亦歡迎直接致函本局局長，地址：澳門西墳馬路6號局長辦公室。