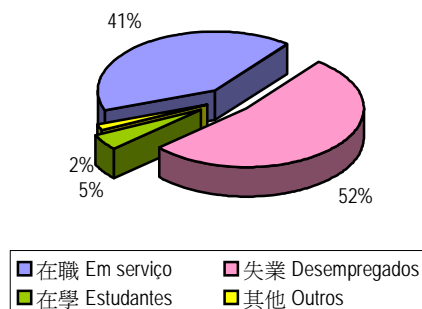


■ 市民滿意度評估調查

2003年8月4日至15日，本局在轄下三個辦事處進行了「市民滿意度評估」調查，成功訪問了570名親臨本局使用服務的市民。透過問卷形式收集市民對勞工事務稽查廳、工作衛生暨安全廳、就業廳及職業培訓中心等4個單位，以及共15項基本公共服務的「方便程度」、「員工服務」、「環境設備」、「內部流程」、「服務效果」及「整體服務」等6項因素的滿意程度。此外，亦藉著調查取得受訪市民對本局基本公共服務的意見，為持續改善本局服務提供指引，奠定基礎。表3為「市民滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度總表。

圖1 - 「市民滿意度評估」調查受訪者的就業狀況
GRÁFICO 1 - Situação no emprego dos inquiridos na investigação da "avaliação do grau de satisfação dos cidadãos"



■ INVESTIGAÇÃO SOBRE A "AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS"

De 4 a 15 de Agosto de 2003, a DSTE realizou, nos seus 3 locais de trabalho, investigações sobre a "avaliação do grau de satisfação dos cidadãos", tendo entrevistado 570 cidadãos que se encontravam nas instalações a utilizar o serviço. As opiniões dos cidadãos foram recolhidas por meio de inquéritos, focando o grau de satisfação de 6 factores, designadamente "grau de conveniência", "serviço dos trabalhadores", "equipamento do local", "afluência interna", "eficácia do serviço" e "serviço em geral", incidentes sobre os 15 serviços públicos básicos das 4 subunidades, DIT, DHST, DE e CFP. Além disso, com base nas opiniões recolhidas sobre os serviços públicos básicos, deu orientações para melhorar continuamente os seus serviços. O quadro 3 mostra-nos os dados do grau de satisfação e dos resultados obtidos nas investigações da "avaliação do grau de satisfação dos cidadãos".

圖2 - 「市民滿意度評估」調查受訪者的年齡分佈
GRÁFICO 2 - Inquiridos na investigação da "avaliação do grau de satisfação dos cidadãos", segundo o escalão etário

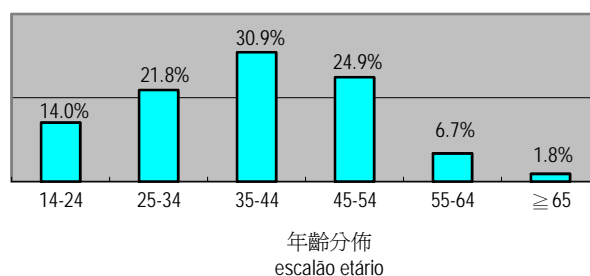


表1 - 「市民滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度總表

QUADRO 1 - Resultados obtidos na investigação da "avaliação do grau de satisfação dos cidadãos"

滿意度平均數 Média do grau de satisfação	整體表現 Média	勞工事務 稽查廳 DIT	工作衛生 暨安全廳 DHST	就業廳 DE	職業培訓中心 CFP
因素 Factores					
方便程度 Grau de conveniência	3.896	3.852	4.095	3.865	3.969
員工服務 Serviço dos trabalhadores	4.113	4.049	4.143	4.065	4.231
環境設備 Equipamento do local	3.729	3.79	3.643	3.693	3.729
內部流程 Afluência interna	3.981	3.898	3.905	3.958	4.085
服務效果 Eficácia do serviço	4.042	3.987	4	4.039	4.097
整體服務 Serviço em geral	4.026	3.955	4.143	4.026	4.085
有效問卷 - 單位分佈 Inquéritos válidos - distribuição por subunidades	570	156	7	230	177

註：滿意程度指標 - 0 為拒答，1 為最低，5 為最高。

Nota: Padrão do grau de satisfação: 0 - não respondeu; 1 - mais baixo; 5 - mais alto.