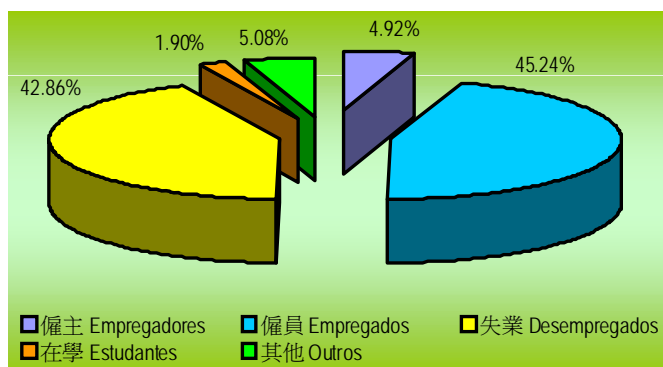


■ 市民滿意度評估調查

2007年11月12日至23日，本局在轄下兩個辦事處進行了「市民滿意度評估」調查，成功訪問了630名親臨本局使用服務的市民。是次評估調查是透過問卷形式收集市民對勞動監察廳、職業安全健康廳、就業廳及職業培訓廳4個單位，合共18項基本對外服務的「方便程度」、「員工服務」、「環境設備」、「內部流程」、「服務效果」、「整體服務」等6項因素的滿意程度。同時，藉著對資料的分析及評估，以此為依據，對本局服務作出適時及持續的檢討和改善，以達致完善內部運作、提升服務水平的目標。

圖1 - 「市民滿意度評估」調查受訪者就業狀況
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 CIDADÃO"

A DSAL realizou, de 12 a 23 de Novembro de 2007, um inquérito sobre a "Avaliação do Grau de Satisfação dos Cidadãos", tendo entrevistado, em diversos locais de trabalho destes Serviços, 630 cidadãos que compareceram nestas instalações e utilizaram os nossos serviços. Este inquérito foi feito através de um questionário, tendo a DSAL recebido as respostas dos cidadãos relativas a 6 factores, designadamente o "grau de conveniência", "serviços dos trabalhadores", "equipamento do local", "afluência interna", "eficácia do serviço" e "serviço em geral", sobre 18 modalidades básicas de serviços externos, referentes a 4 subunidades, ou seja do Departamento de Inspeção do Trabalho, Departamento de Segurança e Saúde Ocupacional, Departamento de Emprego e Departamento de Formação Profissional. Em simultâneo, foram feitas análises e avaliações das informações que serviram de fundamento para proceder a uma revisão e melhoria atempada e contínua dos nossos serviços, a fim de aperfeiçoar o funcionamento interno e elevar o nível de qualidade dos serviços.

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

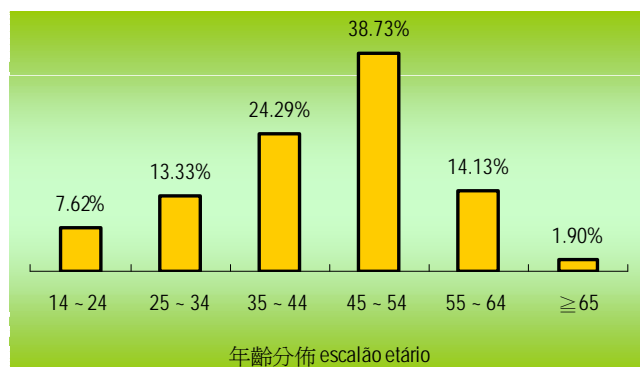


表1 - 「市民滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度總表

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	勞動監察廳 DIT	職業安全 健康廳 DSSO	就業廳 DE	職業培訓廳 DFP
因素 Factores					
方便程度 Grau de conveniência	3.689	3.662	3.618	3.641	3.814
員工服務 Serviço dos trabalhadores	3.989	4.079	4.094	4.031	3.787
環境設備 Equipamento do local	3.879	3.932	3.974	3.883	3.765
內部流程 Afluência interna	3.954	3.962	3.961	4.020	3.863
服務效果 Eficácia do serviço	3.895	3.910	3.885	3.894	3.886
整體服務 Serviço em geral	3.924	3.970	3.927	3.990	3.802
有效問卷 - 單位分佈 Inquéritos válidos - distribuição por subunidades	630	169	96	198	167

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

圖 6 - 調查因素滿意度分析圖
Gráfico 6 - Análise do grau de satisfação por factores

