

臺北市政府民政局針對110年度外部顧客建議事項改善說明

壹、整體綜合分析

本局110年度外部顧客滿意度調查已於10月18至29日辦理完畢，本次調查對象為 NGO 會館場地租借團體，問卷共發放55份，回收40份，回收率為72.73%，調查結果如下：

一、專業力構面：

- (一) 85%調查對象滿意本局專業知識。
- (二) 90%調查對象滿意本局溝通協調能力。
- (三) 87.5%調查對象滿意本局解決問題能力。

二、服務力構面：

- (一) 97.44%調查對象表示本局有提供業務諮詢窗口。
- (二) 92.31%調查對象滿意本局業務諮詢窗口服務。
- (三) 89.74%滿意本局行政效率。

三、資訊力構面：

- (一) 71.05%調查對象認為本局宣傳重要政策符合需求。
- (二) 73.68%調查對象滿意本局網站內容。
- (三) 71.05%調查對象滿意本局資訊更新速度。

四、整體表現：91.89%調查對象滿意本局服務表現，平均分數為83.36分。

貳、外部顧客所提重要開放建議改善說明：

本調查，外部顧客提出之開放性意見共2項，本局參採情形如下表。

外部顧客開放建議	機關改善作為	目標
希望網路租用場地付款方式可以新增信用卡。	已向台北富邦公庫及資訊局洽詢開通信用卡線上繳費服務方式；後續依程序申請。	預計於111年上半年完成開通。
建議租借 NGO 會館場地時，也可協助處理垃圾與回收。	會館備有一般垃圾桶及資源回收桶提供租借單位使用，惟配合本府禁用一次性及美耐皿餐具之規定，前揭一次性餐具及其場佈產生之大型垃圾須由租借單位自行處理。	預計於111年上半年加強館內垃圾桶及回收處相關標示，並強化宣導。