

臺北市政府勞動局外部顧客意見改善說明

一、 整體綜合分析：

(一) 受調查機關：今(106)年度延續辦理「勞動局」、「產業發展局」、「文化局」、「環境保護局」、「教育局」、「都市發展局」、「交通局」、「社會局」、「衛生局」、「觀光傳播局」等10個政策貼近民眾權益之局處之外部顧客調查，以瞭解外部顧客之利害關係人對本府各項施政之評價。

(二) 問卷回收率：本次調查於106年10月26日至11月17日進行調查及回收，調查方式為網路及紙本郵寄問卷，網路及紙本郵寄共發出2,601份問卷(扣除無效樣本31份)以2,570份為母數，共回收1,109份問卷，總回收率為43.2%。

(三) 主動宣導業務及提供業務諮詢滿意度：本次機關整體表現共詢問7題，其中量化問題為6題，分別為「會不會主動宣導或發送重要政策及訊息」、「有沒有提供業務諮詢或聯絡窗口」、「與受查局處是否有業務諮詢或往來及往來次數」、「所提供的服務滿不滿意」、「整體表現滿不滿意」、「局處整體表現評分」；整體來說，在主動宣導業務及提供業務諮詢聯絡窗口與往來經驗部分，受訪者皆給予較為正向之

反應，見下表。

局處	有提供窗口	有往來經驗	局處	有提供窗口	有往來經驗
勞動局	94.3	90.8	觀傳局	91.7	100
都發局	87.5	100	環保局	88.6	88.6
衛生局	93.3	93.5	交通局	88.6	74.3
社會局	98.4	95.3	產發局	77.9	72.3
文化局	100	96.3	教育局	85.3	68.2

(四) 服務與整體滿意度：在提供服務滿意度及整體滿意度部分，則皆為滿意高於不滿意(滿意度皆超過6成，如下表)，顯示外部顧客對局處所提供之服務情形態度較偏向「滿意」，見下表。

局處	服務滿意度	整體表現滿意度	局處	服務滿意度	整體表現滿意度
勞動局	89.4%	87.7%	觀傳局	91.6%	100%
都發局	81.3%	75%	環保局	71.4%	71.4%
衛生局	80.7%	80.7%	交通局	71.4%	74.3%
社會局	77.2%	71.4%	產發局	68.1%	68.5%
文化局	77.8%	74.1%	教育局	64.3%	62.4%

(五) 機關整體表現評分：本次調查，請外部顧客以60分代表及格，為各局處之整體表現評分部分，10個受評局處之平均分數皆有達到及格標準，和去(105)年相比，除觀光傳播局外，各局處分數皆有小幅度提升，進步分數幅度最高者為教育局。

局處	平均分數		局處	平均分數	
	105年	106年		105年	106年
勞動局	81	83.7	觀傳局	87.6	85.83

都發局	80.7	81.75	環保局	72.7	78.43
衛生局	79.5	82.54	交通局	80.3	81.38
社會局	78.8	80.72	產發局	76.5	79.46
文化局	74.9	81.42	教育局	69.8	77.23

(六) 本局開放意見：以「整體政策規劃建議」、「特定政策之改進建議」、「加強政策行銷」、「調整管理方式」、「提升工作績效」、「服務品質改善」、「激勵局處同仁」、「暢通溝通管道」及「工作配合流程及方式」、「其他」等10項類型分類，整理如下：

類型	開放意見
整體政策規劃建議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 感謝勞動局提高"勞權"的關注，請繼續持喚醒勞工朋友注意自身權益，針對部分容易過勞的行業，請加強勞動檢查，並對雇主(團體)施以必要勞教，可羅列局處辦理的年度工作計劃表，讓工會更清楚知道何時該參與。 2. 滿意：勞退足額提撥，幫我們盯的很緊；不滿意：勞檢主動稽查次數太少、勞教補助款未與民生物價指數同步調漲、媒體產業應列為84-1 責任制對象。 3. 勞動局，建議研議多多為勞工權益謀服務，

	<p>感謝。</p> <p>4. 勞動局(原意勞工局)，建議施政方向多與勞工福利建言，照顧勞工安全生活安定，提升勞工的各項福利施政。</p> <p>5. 進一步健全、強化工會對勞工的服務品質。</p> <p>6. 應主動聯繫各工會，了解各工會目前處境及是否有需要協助之處；應多舉辦勞教課程，請優秀的師資，讓法令能夠明瞭易懂；勞動事務學院課程總是搶不到名額，有心求知但每每卻不得其門而入；勞動教育經費的申請，應該留些名額給新申請的工會，並應輔助其申請流程手續；向勞動局提問的問題，不同的人回答會有不同的答案，讓提問者不知何去何從。</p>
<p>特定政策之改進建議</p>	<p>1. 加強勞檢。</p> <p>2. 請落實勞檢，捍衛勞工權益。</p> <p>3. 加強勞檢，落實勞基法。</p> <p>4. 關於法規及勞工權益的授課講座很棒，希望能多開此類獎座以利資訊能由上往下，順利</p>

	<p>傳達基層勞工。</p> <p>5. 盼能多辦理勞工教育。</p> <p>6. 勞動局對舊制退休金提撥不足之大型企業不敢持續開罰，公權力不彰，尤其對大企業不守法卻曾有訴願成功後，勞動局便停止執行公權力，實為不妥。</p> <p>7. 請多指導工會簽訂團體協約，並提高簽約之獎勵金。</p> <p>8. 對於「公」部門的勞工或工會應可更加關心關注。</p> <p>9. 個人建議能多推動專業技能競賽，提高經費補助，感恩。</p> <p>10. 除法規宣導外，能否辦理職訓，尤其限定台北市(含新北市)有會員反映，想培養第二專才，想參加政府主辦的，但項目皆不符，女性會員尤其想從事縫紉、編織類，但已無地方可參加。</p>
加強政策行銷	<p>1. 請勞動局將當季或當年活動行程以mail方式傳送給各工會聯絡窗口，俾能即時參加。</p>

	<p>2. 重要政策及訊息沒有通知(如有建設之類or 其他施政)也可公布傳達，才知有沒有施政。</p> <p>3. 政令宣導可藉傳媒及網路(例如：Line 新聞)多加宣導及公告。</p>
調整管理方式	<p>1. 請積極正向溝通，避免針鋒相對，謝謝。</p>
提升工作績效	<p>1. 各部門之業務簡介不足，有需要時，無法立即接洽該部門來協助處理相關事宜；針對勞工/工會/事業機構等相互爭議點，處事消極，未能以專業法令(主辦業務)來協助解決爭議，讓求助者感到失望，且未主動協助解決彼此間之爭議點，其效率有待加強改善。</p> <p>2. 會員與工會間之爭議事項，處理太消極，作法太保守；工會與工會間之爭議事項，處理太消極，作法太保守；工會與資方之爭議事項，處理太消極，作法太保守；綜上，勞動局應以專業依法處理，協助解決相互間之爭議點。</p>
服務品質改善	<p>1. 窗口連絡人員面對詢問，可能多點耐心，因為會諮詢就是有不清楚之處。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 問卷內容類目太簡要，無法作為改善或續為之依據數據。 3. 勞動局之部門未分到處或科，無發作為改善之依據數據之用。 4. 例行工會業務交流，或局長與工會有約活動，以及其他有關工會法令，勞動政策宣導座談會時，若當日報名參加人數已額滿，是否允許未克與會單位，在報到櫃台領取當日資料回去自行閱讀，以供日後業務作業佐範。 5. 勞動假查未落實，偏袒資方，連至現場檢查都沒有，給改善期更是偏袒資方，沒有改善又不開罰，針對重大勞資爭議案也不表態，沒有具體作為。
激勵局處同仁	共42則
暢通溝通管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 期多參與基層工會互動、活動。 2. 很少安排與局長或市長座談，是否都是同一人重複參與，但基層工會卻很少被邀請。 3. 應多與各工會團體交流互動。

工作配合流程及方式	1. 工會在高雄無法參加多項活動。
其他	共4則，與本局業務較無關。

二、 外部顧客所提重要開放意見改善說明：

因本局開放意見眾多，多數為激勵局處同仁，本局將於局務會議時週知同仁以激勵士氣。另針對政策建議部分，地方勞政機關係屬中央政策執行單位，除部分執行方式可能修正外，如涉及法規部分，會積極向中央建議修正。故本次本局對於外部顧客所提重要開放意見之改善，將針對「服務品質改善」之建議以及共通性問題做策進方向。