

110 年度臺北市政府外部顧客滿意度調查計畫 Q&A

一、為什麼要配合臺北市政府進行這項調查？有什麼幫助？

答：首先謝謝您的支持與合作。臺北市柯文哲市長為了讓政策更貼近民意，提高施政滿意度，從 105 年開始推動外部顧客滿意度調查，迄今已經連續辦理 6 年，希望透過問卷調查了解您對機關施政表現的看法與意見，藉以改善施政不足之處。

二、調查對象如何選定？

答：本調查是請勞動局、產業局、衛生局、社會局、環保局、交通局、都發局、教育局、文化局、觀傳局、民政局、警察局等 12 個機關參考下列基準提出調查名單。

- 1、關鍵績效指標 (KPI) 對應外部顧客。
- 2、委外場館營運、租用、使用團體或廠商。
- 3、所屬學校校長、家長會長、教師代表及其他教師團體。
- 4、輔導評鑑之對象。
- 5、業務往來、獎補助及業管之專業團體、公協會、人民團體。
- 6、所有市場自治會會長或代表、所有商圈代表或理事長。
- 7、政策諮詢對象。
- 8、業務領域 NGO 或外部顧客。
- 9、其他自提外部顧客 (例：曾舉辦過座談會之團體、業務互動頻繁者) 。

三、問卷調查要怎麼進行？誰可以填寫這份問卷？

答：本調查今年是以 網路問卷 進行調查 (問卷發送以電子郵件為原則，行動電話簡訊通知為例外)，希望 由貴單位負責人或負責人指定專人協助填寫問卷。

110 年度臺北市政府外部顧客滿意度調查計畫 Q&A

四、什麼時候開始調查？如何填寫？

答：本調查辦理方式如下，另 [臺北市政府研究發展考核委員會](#) 網站首頁之最新消息，亦提供調查網址及相關說明。

1、調查時間：110 年 10 月 18 日 (一) 至 10 月 29 日 (五)。

2、填寫方式：

(1)請從電子郵件或簡訊中，點選調查網址。

(2)進入問卷頁面後，填入電子郵件或簡訊顯示之「認證碼」 (1 組認證碼僅有 1 次填答機會)。

(3)登入成功後，進行逐題填寫。

五、問卷調查是採無記名嗎？如何保護個人資料？

答：填入「認證碼」僅係避免重複填寫問卷，不會與調查樣本資料進行連結，填答資料將由臺北市政府研究發展考核委員會進行統計分析，請您放心填寫。

六、調查結果會公布嗎？

答：

1、調查結果統計完成後，將製作報告，並公布於 [臺北市政府研究發展考核委員會](#) 網站。

2、相關機關亦會將調查報告與意見回應情形寄送給您，同時上傳於機關網站。