

臺北市政府衛生局外部顧客意見改善說明

一、整體綜合分析：

為提升臺北市政府施政效能，瞭解外部顧客對本府各項施政之評價，前已於105、106年分別以網路及紙本問卷方式，針對10個政策貼近民眾權益局處進行外部顧客調查，並於107年度延續辦理，希望透過持續蒐集意見反映，瞭解外部顧客對本府各項施政之評價，俾利提升施政效能。

臺北市政府衛生局為受評局處之一，調查對象包含關鍵績效指標、輔導評鑑、業務往來、獎補助及業管團體，以及曾舉辦座談會之團體等外部顧客。

臺北市政府於107年10月23日至11月16日進行調查及回收，調查方式為網路及紙本郵寄問卷，臺北市政府衛生局部分共發出120份問卷，回收41份問卷，總回收率為34.2%。

(一)本次調查對象基本資料分析(回收樣本數41份)：

1. 服務單位：集中於專業團體、公協會、人民團體(58.5%)，其次為私人企業(26.8%)。
2. 業務往來類別：前三名依序為一般業務往來(46.3%)、專家學者(14.6%)、獎補助對象(9.8%)及業管對象(9.8%)。
3. 身分：主要為負責人/主持人(36.6%)，其次為承辦人/會員(34.2%)。

(二)本次調查結果整體表現分析：

1. 溝通協調能力滿意度多為「非常滿意(48.8%)」。
2. 「有(97.6%)」提供業務諮詢或聯絡窗口，且對於提供業務諮詢或聯絡窗口滿意度多為「非常滿意(51.2%)」。
3. 整體服務表現滿意度多為「滿意(56.1%)」。
4. 整體服務表現分數集中於「90分以上(51.3%)」，平均分數為86.3分。

(三)外部顧客對臺北市政府衛生局所提出之開放性建議共有16則，經綜整歸納後以「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」及「改善網站資訊」等7類型建議為主。

1. 特定政策之改進建議：希望市政府在組織上能多增加臺北市政府衛生局的員額並在食品安全管理上可以多聘用公職食品技師；由於近年來環境汙染及食品安全的問題日益嚴

重，建議市府可以加強推動食物及人體內毒素(如農藥、塑化劑、黃麴毒素、瘦肉精等)檢測的相關政策，以促進國人的生活及健康質量。

2. 加強政策行銷：希望可以多提供時事衛教宣導海報；可以聚焦於人民有感的活動優先，讓民眾多認識衛生局，也在活動中表彰基層醫療人員與各區熱心協助的人士，並透過互動活動，了解民眾關心的健康衛生議題，彰顯市政成效。
3. 調整管理方式：請對新進的業務承辦同仁，多給予支持與訓練；給基層單位-健康服務中心多一些鼓勵與支持
4. 提升工作績效：地址早已更改，並已多次行文貴局承辦人，但公文卻多年後仍在寄錯地址。
5. 服務品質改善：承辦人態度消極，各單位很擅長互推業務；普遍效率差且各部門間缺乏互通整合
6. 激勵局處同仁：感謝衛生局大力支持與指導，期許繼續專業合作為台北市民謀求最大福祉與職能治療專業服務；健康中心資源配合佳，互動良好，聯合醫院相關講師支援也很有助益。
7. 改善網站資訊：網站資訊太雜，資料不易查詢。

二、外部顧客所提重要開放意見改善說明：

序號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
1	請對新進的業務承辦同仁，多給予支持與訓練。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定新進人員培訓計畫，增進新進同仁各項知能。 2. 建置新進同仁便利包，提供新進同仁重要資訊。 3. 由直屬主管掌握業務進度，適時給予輔導及關懷。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對新進人員每年定期辦理各項講習。 2. 新進同仁1個月內完成基礎教育訓練。
2	<p>(1)本會地址早已更改，並已多次行文貴局承辦人，但公文卻多年後仍在「寄錯地址」。</p> <p>(2)業務往來上，承辦人態度消極，</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期更新往來機關團體資訊，並於公文發送前向發送對象再次確認。 2. 加強同仁教育訓練，提高服務熱誠、積極任事。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 降低公文受文者資訊錯誤率至零。 2. 各單位每月舉辦內部會議，加強對同仁業務督導與檢討。

	<p>各單位很擅長互推業務。</p> <p>(3) 普遍效率差且各部門間缺乏互通整合。</p>	<p>3. 遇有跨單位業務，積極溝通協調。</p>	<p>3. 每年不定期辦理至少3次電話禮貌稽核。</p>
3	<p>網站資訊太雜亂，資料不易查詢。</p>	<p>1. 本局官方網站已於107年12月28日改版，並將民眾較關切之議題(如食品安全、長期照護)設立專區，以便民眾查找相關資訊。</p> <p>2. 定期檢視網站使用情形，將民眾經常查詢之項目置於網站明顯處，便利民眾查詢。</p>	<p>1. 108年將導入智慧客服系統，以提供更完善之資訊查詢服務。</p> <p>2. 每月定期檢核網站，進行資訊更新並將過期資訊下架。</p>
4	<p>希望可以多提供時事衛教宣導海報。</p>	<p>1. 配合各類傳染病流行季節及時事，提供相關衛教宣導海報。</p> <p>2. 透過稽查及相關活動，提供衛教宣導海報予業者及民眾。</p> <p>3. 除實體海報外，配合不同族群特性，將衛教宣導資訊置於網站或社交軟體。</p>	<p>1. 配合時事製作衛教宣導單張及海報提供索取。</p> <p>2. 利用多元通路，如官網、通訊軟體、鄰里辦公室或醫療院所等，發放實體或電子海報。</p>
5	<p>衛生局做了很多推動全民健康的活動，可以聚焦於人民有感的活動優先，讓民眾多認識衛生局，也在活動中表彰基層醫療人員與各區熱心協助的人士。並透過互動活動，了解民眾關心的健康衛生議題，彰顯市政成效。</p>	<p>1. 增加對基層醫療人員及地方熱心人士的表彰活動。</p> <p>2. 結合時下流行議題如桌遊、實況主、親子活動等，辦理健康衛生宣導活動，提升民眾參與度。</p> <p>3. 根據民眾回饋意見，持續改善辦理各項活動。</p>	<p>1. 每年適時辦理表揚、頒獎活動。</p> <p>2. 搭配至少3種管道行銷施政成果及相關衛教宣導活動，讓民眾有感。</p>

6	給基層單位-健康服務中心多一些鼓勵與支持	依據業務性質，針對健康服務中心置訂相關提升獎勵計畫。	每年各業務單位依相關獎勵計畫，辦理健康服務中心表揚及獎勵活動。
7	多提供各項老人相關專業課程供據點進一步成長及了解。	主動與社區共餐據點、里辦公室等合作，辦理各項高齡友善課程、家庭照顧者支持活動及社區宣導，提供多元化的長者相關專業課程以及相關諮詢服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續與社區據點合作辦理相關課程。 2. 108年辦理至少16場長照資源宣導活動。 3. 利用社群軟體及里辦公室等管道增加課程活動宣傳，提升長者參與率。
8	承接衛福部長照推動業務部份極為不滿意，據點功能不佳，照服員編制形同虛設。	據點照服員係依臺北市政府社會局補助辦理社區照顧關懷據點實施計畫編制，係屬社會局管轄，建議逕向該局反映。	持續配合中央政策推動長照服務及相關宣導。
9	希望市政府在組織上能多增加臺北市政府衛生局的員額並在食品安全管理上可以多聘用公職食品技師，謝。	本局目前衛生技術職系員額包含公職食品技師類科，將依據業務職掌評估需求核實配置。	每年檢視、評估業務配置人力情形，依需求核實配置。
10	由於近年來環境汙染及食品安全的問題日益嚴重，建議市府可以加強推動食物及人體內毒素(如農藥、塑化劑、黃麴毒素、瘦肉精等)檢測的相關政策，以促進國人的生活及健康質量。感謝您。	本局每年訂定食品稽查及抽驗計畫，執行專案抽驗，塑化劑、黃麴毒素等成分皆已列為食品例行檢驗項目，將持續追蹤抽驗以保障消費者權益，提供民眾安心的消費環境。	每年賡續辦理稽查及抽驗計畫，除例行檢驗項目外，持續建立新興檢驗項目之檢驗技術。