

勞保局優質服務 創新里程碑 即時電子滿意度調查系統正式啓用

勞委會勞工保險局於今（99）年5月起，率全國公家機關之先，正式啓用「即時電子滿意度調查系統」，為政府「為民服務」品質之提升開啓新的里程碑。

勞保局自去年11月起在新竹市及台中市辦事處試辦「即時電子滿意度調查系統」，民衆普遍反應良好，遂於今年5月起全面開辦，民衆到勞保局全台各辦事處（離島除外）洽公，都可以透過電子系統表達受服務的滿意度。

勞保局表示，「即時電子滿意度調查系統」於5月起正式啓用迄今，共計有2萬6,375人次使用，其中表示「非常滿意」及「滿意」者為2萬6,243件，滿意度高達99%以上，僅有34件表示「不滿意」及「非常不滿意」，所占比例不到1%，另有98件表示「普通」。

針對不滿意之意見虛心接受，並提供全方位服務

經過瞭解之後，排除洽公民衆或所帶來的小朋友誤按以外，「不滿意」及「非常不滿意」之意見主要是針對法令規定之不滿，或因未符合相關給付之資格，無法領取給付，而有所不滿，另外則是對相關作業程序有意見而不滿。勞保局表示，各辦事處遇有這些問題都能盡速妥善處理，除虛心接受，對於民衆不滿的情緒加以安撫外，也會藉機適當的提供充足的資訊，告知民衆其他相關權益諮詢的管道，獲保障自身權益的方法，因此也讓民衆不滿的情緒得以紓解。不過，勞保局也表示，亦有民衆到辦事處一坐定位後，即按選「非常不滿意」，不滿意的理由則稱「你們這些公務員都不退休，占了職缺，害其他人考不進

來，不公不義。」著實令人哭笑不得。

儘管如此，民衆到勞保局洽公，「不滿意一定有原因」，有時即使不是針對服務人員的服務態度不滿意，而是針對法令政策或業務流程有所不滿，甚或針對硬體環境或其他原因不滿，但透過「即時電子滿意度調查系統」，能使主管人員傾聽基層民衆的聲音，除能對目前服務不足之處加強改善外，另期能做為日後政策興革時，擔任基層民意之發言人，以使政策法令之走向更貼近民意，亦有助於整體行政服務品質之提升。

提供服務與時俱進，隨時調整

勞保局表示，面對快速變遷的台灣社會，人民自主意識崛起，公務機關所提供之服務也要與時俱進，隨時調整，以滿足民衆的需求，今後仍會朝向即時掌握民意的脈動，貼近每一位民衆的需求，努力朝著永續經營的目標前進，妥善為民衆規劃更便捷、貼心的服務。



民衆對勞保局的滿意度調查，滿意度高達99%。