

# 文化發展基金

## 2024 年滿意度調查總結報告

### 1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制”的規定，公共部門應設立收集服務對象意見的機制，從而掌握服務對象的意見，以達致持續改善服務的效果。

基此，基金於 2024 年 6 月開始就 18 項對外服務進行滿意度調查，透過收集服務對象的評價，檢討服務質量，促成雙向溝通，從而向服務對象提供更高效便捷的服務。

為提高調查的全面性及客觀性，基金採用三種模式，並以不記名方式進行調查，於基金辦公前台放置服務滿意度調查問卷及於基金網頁上載問卷，並向該年度曾使用服務的資助申請者發送電郵，提醒可到基金網頁填寫問卷。

### 2. 調查結果

由於基金於 2024 年 6 月始進行服務滿意度調查，時間僅約半年，且服務對象多使用網上系統進行資助申請，故未收到問卷。

### 3. 改善措施及建議

為完善並更有效回收調查問卷機制，以便對收集的意見作全面檢視，制定改善措施，從而不斷優化本基金的服務質素，基金將會加強向服務對象推送調查問卷，包括：

- 申請者經基金網上系統提交申請後，將彈出邀請填寫滿意度調查問卷的提示訊息；
- 在基金辦公地點，尤其服務對象較常經過或等候的位置加貼問卷的網上連結二維碼。

### 4. 總結

基金為持續提升服務質量，透過收集調查問卷，掌握服務對象的意見，藉以評估基金的服務素質，並將致力提供更高效便捷的電子服務，優化網上申請系統功能，同時，通過多種渠道發佈資助計劃申請資訊和新聞消息，積極聆聽和收集市民的意見和建議。