

No. \_\_\_\_\_

「回應性政府的最後一哩路：  
政府公民關係管理資料加值應用之研究」  
2012年台灣五直轄市機關研考人員意見調查問卷

親愛的公務界先進您好：

我們正進行一項由行政院研究發展考核委員會委託電子治理研究中心辦理的研究案，希望透過各機關負責督導人民陳情案件研考主管的問卷調查，讓我們對於台灣五直轄市政府回應民眾需求的公務運作實況有更深入的了解。

本項調查僅需花費您十五分鐘的時間，希望您能依據個人督導所屬機關人民陳情案件研考工作的經驗以及您對所屬機關同仁整體表現的觀察依序填答。答畢問卷請裝入回郵信封密封後寄回，或掃描成電子檔或傳真給計畫主持人，您填答的資料僅作學術分析之用，個別問卷都將匿名以及保密處理，請您放心。非常感謝您提供寶貴的意見以及對於本研究的支持。

計畫主持人 空中大學公共行政學系 助理教授 廖洲棚  
協同主持人 政治大學公共行政學系 教授 陳敦源  
世新大學行政管理學系 助理教授 廖興中  
研究助理 莊婷宇 小姐

電話：0919-808145

Email：100256021@nccu.edu.tw

敬上

2012年8月20日



電子治理研究中心

Taiwan E-Governance Research Center



一、請依據您個人的督導經驗，思考下列關於 貴機關回覆  
陳情案件常見情況的陳述，並依您同意程度進行圈選：

非 不 有 有 同 非  
常 同 點 點 意 常  
不 意 不 同 意 同  
同 意 同 意 意 意  
意 意 意 意 意 意

1.我任職的機關在處理人民陳情案件時，承辦人不會因民眾的身份背景而有差別待遇。	1	2	3	4	5	6
2.當民眾向我任職的機關索取業務資訊時，承辦人不會因民眾的身份背景而有差別待遇。	1	2	3	4	5	6
3.我任職的機關在處理人民陳情案件時，承辦人回覆民眾的內容會遵照一致的專業標準。	1	2	3	4	5	6
4.我曾聽聞民眾抱怨同仁處理陳情案沒有同理心，不能設身處地為民眾解決問題。	1	2	3	4	5	6
5.我任職的機關所處理的人民陳情案件，很少出現民眾就同一事由一再陳情的情況。	1	2	3	4	5	6
6.在處理人民陳情案件時，我任職機關的承辦人會認真地幫民眾解決問題。	1	2	3	4	5	6
7.對民眾提出的陳情要求，我任職機關的承辦人會主動尋求適法的途徑來幫助民眾解決問題。	1	2	3	4	5	6
8.民眾對我任職機關處理陳情案件的表現，沒有出現過不滿意的情形。	1	2	3	4	5	6
9.我任職的機關提供民眾的服務，都已設有標準化的行政程序。	1	2	3	4	5	6
10.我任職的機關，不會發生人民陳情案件逾期的情形。	1	2	3	4	5	6
11.我任職的機關在處理人民陳情案件時，不會出現和其他機關互推案件權責的狀態。	1	2	3	4	5	6
12.我任職的機關在處理人民陳情案件時，會設法採用最迅速有效的方法。	1	2	3	4	5	6
13.我任職的機關在接到人民陳情案件時，會主動向民眾或案件受理單位釐清民眾的真正想法。	1	2	3	4	5	6

下一頁請繼續



非 不 有 有 同 非  
常 同 點 點 意 常  
不 意 不 同 意 同  
同 意 同 意 意 意  
意 意 意 意 意 意

14.若民眾需求涉及其他機關業務時，我任職機關的業務承辦人會主動向權責機關尋求解決方法。	1	2	3	4	5	6
15.我任職的機關，會從個別民眾陳情的問題中，主動發掘全市民眾的共通問題並通案處理。	1	2	3	4	5	6
16.我任職的機關，會經常自我檢討作業程序與作業內容，以提供民眾滿意的服務。	1	2	3	4	5	6

二、請依據您個人的督導經驗，思考下列關於 貴機關員工執行公務時最常見的工作態度陳述，並依您同意程度進行圈選：

非 不 有 有 同 非  
常 同 點 點 意 常  
不 意 不 同 意 同  
同 意 同 意 意 意  
意 意 意 意 意 意

17.同仁普遍認為對人民、社會做出貢獻，比個人的生涯發展更有意義。	1	2	3	4	5	6
18.同仁普遍認為只要對大眾有利的事情，即使會影響自己升遷，也願意全力以赴。	1	2	3	4	5	6
19.同仁普遍認為能為公眾奉獻心力，是從事公職的主要原因。	1	2	3	4	5	6
20.同仁普遍認為能從事公務工作，是一種社會榮譽。	1	2	3	4	5	6
21.公務人員的工作應依據法令規章行事，自己判斷的權力應愈小愈好。	1	2	3	4	5	6
22.我任職機關的員工通常重視長官的意見甚於民眾的意見。	1	2	3	4	5	6
23.在我任職的機關，即使主管意見和業務專業不一致，承辦人普遍會選擇接受主管意見。	1	2	3	4	5	6

非 不 有 有 同 非  
常 同 點 點 意 常  
不 意 不 同 意 同  
同 意 同 意 意 意  
意 意 意 意 意 意

24.我任職機關的同仁普遍認為民眾陳情的內容是可以相信的。	1	2	3	4	5	6
25.我任職機關的同仁普遍認為，陳情民眾不瞭解公務體系的工作規定。	1	2	3	4	5	6
26.我任職機關的同仁普遍認為，陳情民眾只會選擇對他們有利的角度解釋法令。	1	2	3	4	5	6
27.我任職機關的同仁普遍認為，答覆民眾的陳情應該要有所保留不能據實以告。	1	2	3	4	5	6
28.我任職的機關曾發生同仁收受民眾賄賂的情事。	1	2	3	4	5	6
29.我任職的機關曾發生同仁以欺瞞方式回應民眾的情事。	1	2	3	4	5	6
30.我任職的機關曾發生同仁洩漏民眾個人資料的情事。	1	2	3	4	5	6

三、請依據您個人的督導經驗，思考下列關於 貴機關內部  
管理情況的陳述，並依您同意程度進行圈選：

非 不 有 有 同 非  
常 同 點 點 意 常  
不 意 不 同 意 同  
同 意 同 意 意 意  
意 意 意 意 意 意

31.我現在的機關首長能夠幫助同仁協調本機關內部單位與成員，以解決共同的工作問題。	1	2	3	4	5	6
32.我現在的機關首長能夠幫助同仁協調外機關單位與成員，以解決共同的工作問題。	1	2	3	4	5	6
33.我任職機關的同仁信任現任的機關首長。	1	2	3	4	5	6
34.我現在的機關首長在民眾意見與承辦人意見出現不一致情況時，會支持承辦人意見。	1	2	3	4	5	6

下一頁請繼續



非 不 有 有 同 非  
常 同 點 點 意 常  
不 意 不 同 同 同  
同 同 同 同 同 意  
意 意 意 意 意 意

35.在我任職的機關，同仁可以知道其他人的工作職掌。	1	2	3	4	5	6
36.在我任職的機關，同仁認為主管給予的年度考績是公平的。	1	2	3	4	5	6
37.在我任職的機關，同仁願意分享工作專業知識與資訊。	1	2	3	4	5	6
38.在我任職的機關，會提供同仁充足的訓練，教導同仁處理人民陳情案件。	1	2	3	4	5	6
39.在我任職的機關，同仁會抱怨人民陳情案件的工作量太多。	1	2	3	4	5	6
40.在我任職的機關，人民陳情案件會涉及複雜的民眾間利害關係而難以處理。	1	2	3	4	5	6
41.在我任職的機關，同仁會因為受到民意代表關切人民陳情案件的處理情形而感到壓力。	1	2	3	4	5	6
42.在我任職的機關，同仁會因為首長個人對人民陳情案處理方式的好惡而感到壓力。	1	2	3	4	5	6

**四、請依據您個人的督導經驗，思考下列有關處理陳情案件所需資訊系統的陳述，並依您同意程度進行圈選：**

非 不 有 有 同 非  
常 同 點 點 意 常  
不 意 不 同 同 同  
同 同 同 同 同 意  
意 意 意 意 意 意

43.本市提供的資訊系統可以方便民眾查詢到我任職機關的民眾常見問答集。	1	2	3	4	5	6
44.本市目前用於處理回覆人民陳情案件的資訊系統，承辦人可以很容易就學會操作。	1	2	3	4	5	6
45.本市目前用於處理回覆人民陳情案件的資訊系統，可協助承辦人查詢類似案件的辦理方式。	1	2	3	4	5	6
46.本市目前使用的資訊系統，可以幫助我分析我任職機關受理之人民陳情案件的處理量。	1	2	3	4	5	6

非  
常  
不  
同  
意

不  
同  
意

有  
點  
不  
同  
意

有  
點  
同  
意

同  
意

非  
常  
同  
意

47.本市目前使用的資訊系統，可以幫助我分析民眾陳情的問題類型。	1	2	3	4	5	6
48.本市目前使用的資訊系統，可以幫助我分析民眾不滿意我任職機關處理人民陳情案件的原因。	1	2	3	4	5	6
49.本市目前使用的資訊系統，可以幫助我分析未來可能產生民眾抱怨的公共問題。	1	2	3	4	5	6
50.當本市各機關因處理人民陳情案件產生權責爭議時，本市設有可解決爭議的處理機制。	1	2	3	4	5	6
51.我或我的同仁會抱怨本市 1999 市民熱線主政機關，無法將陳情案件分派到正確的權責機關。	1	2	3	4	5	6
52.我或我的同仁會抱怨本市市長信箱主政機關，無法將民眾來信分派到正確的權責機關。	1	2	3	4	5	6
53.我或我的同仁曾接到民眾抱怨，1999 市民熱線提供的資訊不正確。	1	2	3	4	5	6
54.我或我的同仁曾接到民眾抱怨，1999 市民熱線無法正確記錄民眾的意見。	1	2	3	4	5	6
55.我覺得 1999 市民熱線可以幫助我任職機關和民眾溝通，並因此減少民眾陳情案件的數量。	1	2	3	4	5	6
56.我覺得當民眾有陳情需求時，向 1999 市民熱線提出，會比直接向本機關提出，更能解決問題。	1	2	3	4	5	6
57.我覺得當民眾有陳情需求時，向市長信箱提出，會比直接向本機關提出，更能解決問題。	1	2	3	4	5	6
58.我覺得當民眾有陳情需求時，向我的上級機關提出，會比向本機關提出，更能解決問題。	1	2	3	4	5	6
59.我覺得當民眾有陳情需求時，向 1999 市民熱線提出，會比向市長信箱提出，更能解決問題。	1	2	3	4	5	6
60.我覺得當民眾有陳情需求時，向我的上級機關提出，會比向市長信箱提出，更能解決問題。	1	2	3	4	5	6
61.我覺得當民眾有陳情需求時，向我的上級機關提出，會比向 1999 市民熱線提出，更能解決問題。	1	2	3	4	5	6

下一頁請繼續



五、以下為關於您個人及所屬機關的幾個問題：

62.請問您的現職官職等是？

(1) 正式人員，\_\_\_\_\_任\_\_\_\_\_職等。

(2) 約聘僱人員，\_\_\_\_\_用。(選擇本項者請跳至第 64 題回答)

63.請問您的職務是屬於：

(1) 主管人員。       (2) 非主管人員。

64.請問您的公務部門服務總年資是？

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月。(包含約聘僱年資，統計至民國 101 年 8 月止)

65.請問您在現在的職位總共服務多久？

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月。(統計至民國 101 年 8 月止)

66.請問您在任機關研考人員之前，是否在貴機關的業務單位工作過

至少一年？       (1) 是。       (2) 否。

67.請問您的性別是？

(1) 男性。       (2) 女性。

68.請問您的出生年？

民國\_\_\_\_\_年。

69.請問您的最高教育程度？

\_\_\_\_\_ (請參照下表擇一，並填寫號碼)。

(01)高中(職)以下	(02)專科	(03)大學	(04)碩士	(05)博士
-------------	--------	--------	--------	--------

70.請問您所屬機關的位階？

(1) 一級機關。  (2) 二級機關。  (3) 區公所。

71.請問您所屬機關的核心業務，較接近下列哪一個專業領域？

\_\_\_\_\_ (請參照下表擇一最接近者，並填寫號碼)。

(01)都市發展	(02)財稅金融	(03)教育文化	(04)社會福利	(05)醫療保健
(06)警政治安	(07)交通運輸	(08)環保生態	(09)工務服務	(10)資訊網路
(11)兵役服務	(12)消防服務	(13)產業服務	(14)地政服務	(15)戶政服務
(16)族群服務	(17)觀光傳播	(18)公共事業	(19)勞工服務	(20)區里行政
(21)幕僚業務	(22)其他，請說明_____。			

註：所謂幕僚業務意指業務服務對象以其他機關或公務人員為主者稱之，如人事處、主計處、秘書處、公務人員訓練處(中心)及研考會等。

72.請問您在哪一個直轄市任職？

\_\_\_\_\_ (請參照下表擇一，並填寫號碼)。

(01)臺北市	(02)新北市	(03)臺中市	(04)臺南市	(05)高雄市
---------	---------	---------	---------	---------

73.若將民眾陳情案件的內容區分為以下四種陳情案件類型：

A.反映：單純情緒性反映，無涉實質公共問題。

B.建議：針對公共問題，提出興革建議。

C.申訴：為維護個人權益，向政府機關提出改善請求。

D.檢舉：針對違法或不當事由，向政府機關舉發。

請問 貴機關這一年來陳情案件類型數量由多至少的排序是：(請填入陳情案件類型代號，如 A、B、C、D)

1. \_\_\_\_\_ > 2. \_\_\_\_\_ > 3. \_\_\_\_\_ > 4. \_\_\_\_\_

下一頁請繼續



74.若將民眾陳情案件的受理管道區分為以下四種案件受理管道：

- A.向上級機關提出。
- B.向本機關提出（含機關首長信箱）。
- C.向 1999 市民熱線提出。
- D.向市長信箱提出。

請問 貴機關這一年來陳情案件受理管道數量由多至少的排序是：

（請填入案件受理管道代號，如 A、B、C、D）

1.\_\_\_\_\_ > 2.\_\_\_\_\_ > 3.\_\_\_\_\_ > 4.\_\_\_\_\_

75.請問 貴市提供市府員工分析人民陳情案件的資訊系統具有下列

何種功能：（可複選）

- 1.  關鍵字搜尋
- 2.  案件分類管理
- 3.  同一事由案件統計
- 4.  處理時效統計
- 5.  案件自動稽催
- 6.  案件量統計
- 7.  地理資訊（GIS）統計
- 8.  民眾常見問答集（FAQ）管理
- 9.  其他，請說明\_\_\_\_\_

~問卷結束~

**感謝您的耐心填答及大力幫忙！**