

統計量

		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。	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。	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。	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。	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 陳情的情况。
個數	有效的	712	711	711	709	711
	遺漏值	0	1	1	3	1
平均數		5.30	5.36	5.39	3.06	3.96
中位數		5.00	5.00	5.00	3.00	4.00
眾數		6	6	6	2	5
標準差		.935	.788	.736	1.380	1.457
變異數		.874	.621	.542	1.904	2.124

統計量

		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。	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。	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。	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。	我任職的機 關，不會發生 人民陳情案件 逾期的情形。
個數	有效的	711	711	710	710	712
	遺漏值	1	1	2	2	0
平均數		5.31	5.20	3.79	5.14	4.82
中位數		5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
眾數		5	5	5	5	5
標準差		.699	.724	1.390	.784	1.191
變異數		.489	.524	1.933	.614	1.418

統計量

		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。	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。	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。	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。	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。
個數	有效的	712	712	711	711	711
	遺漏值	0	0	1	1	1
平均數		4.77	5.19	5.10	4.94	4.38
中位數		5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
眾數		5	5	5	5	5
標準差		1.104	.763	.810	.788	1.007
變異數		1.220	.582	.656	.621	1.013

統計量

		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。	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。	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。	同仁普遍認為能為公眾奉獻心力，是從事公職的主要原因。	同仁普遍認為能從事公務工作，是一種社會榮譽。
個數	有效的	712	710	711	711	711
	遺漏值	0	2	1	1	1
平均數		4.84	4.25	3.91	4.28	4.57
中位數		5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
眾數		5	4	4	4	5
標準差		.870	.994	1.057	.975	1.749
變異數		.757	.989	1.117	.951	3.060

統計量

		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。	我任職機關的員工通常重視長官的意見甚於民眾的意見。	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。	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。	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。
個數	有效的	712	712	712	711	711
	遺漏值	0	0	0	1	1
平均數		4.05	3.71	3.92	3.95	4.31
中位數		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
眾數		5	3	4	4	4
標準差		1.189	1.116	1.062	.959	.873
變異數		1.414	1.244	1.129	.919	.762

統計量

		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。	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。	我任職的機關曾發生同仁收受民眾賄賂的情事。	我任職的機關曾發生同仁以欺瞞方式回應民眾的情事。	我任職的機關曾發生同仁洩漏民眾個人資料的情事。
個數	有效的	712	711	712	712	712
	遺漏值	0	1	0	0	0
平均數		4.56	2.87	1.40	1.57	1.63
中位數		5.00	3.00	1.00	1.00	1.00
眾數		5	3	1	1	1
標準差		1.007	1.021	.784	.822	.920
變異數		1.015	1.043	.615	.675	.846

統計量

		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。	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。	我任職機關的 同仁信任現任 的機關首長。	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。	在我任職的機 關，同仁可以 知道其他人的 工作職掌。
個數	有效的	711	708	710	709	710
	遺漏值	1	4	2	3	2
平均數		4.99	4.91	4.90	4.34	5.11
中位數		5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
眾數		5	5	5	5	5
標準差		.964	.949	.952	1.037	.765
變異數		.929	.901	.906	1.075	.585

統計量

		在我任職的機 關，同仁認為 主管給予的年 度考績是公平 的。	在我任職的機 關，同仁願意 分享工作專業 知識與資訊。	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。	在我任職的機 關，同仁會抱 怨人民陳情案 件的工作量太 多。	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。
個數	有效的	707	709	709	710	710
	遺漏值	5	3	3	2	2
平均數		4.34	4.87	4.75	3.33	3.47
中位數		4.00	5.00	5.00	3.00	4.00
眾數		5	5	5	3	4
標準差		.991	.842	.847	1.290	1.324
變異數		.982	.709	.717	1.664	1.753

統計量

		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。	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。	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。	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。	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。
個數	有效的	710	707	704	705	705
	遺漏值	2	5	8	7	7
平均數		3.62	2.79	4.75	4.72	4.34
中位數		4.00	3.00	5.00	5.00	5.00
眾數		4	2	5	5	5
標準差		1.316	1.184	1.002	.895	1.161
變異數		1.731	1.402	1.005	.801	1.349

統計量

		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。	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。	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。	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。	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。
個數	有效的	703	704	704	703	707
	遺漏值	9	8	8	9	5
平均數		4.54	4.13	3.95	3.60	4.29
中位數		5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
眾數		5	5	5	4	5
標準差		1.053	1.197	1.205	1.236	1.069
變異數		1.109	1.432	1.451	1.528	1.143

統計量

		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。	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。	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。	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。	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。
個數	有效的	707	707	708	708	707
	遺漏值	5	5	4	4	5
平均數		3.28	3.13	2.93	2.79	3.79
中位數		3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
眾數		3	3	3	2	4
標準差		1.218	1.172	1.119	1.049	1.277
變異數		1.484	1.373	1.252	1.100	1.630

統計量

		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。	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。	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。	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。	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。
個數	有效的	708	709	710	705	707
	遺漏值	4	3	2	7	5
平均數		3.16	2.92	2.81	3.04	2.98
中位數		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
眾數		3	3	2	3	3
標準差		1.293	1.209	1.219	1.199	1.158
變異數		1.671	1.463	1.487	1.439	1.341

統計量

		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。
個數	有效的	706
	遺漏值	6
平均數		3.00
中位數		3.00
眾數		3
標準差		1.166
變異數		1.360