**人事人員服務滿意度問卷題目（初稿）**

| **題項** | **非常 同意 普通 不同意 非常 無法****同意 不同意 判斷** |
| --- | --- |
| 1.當我遇到權益相關事項(如國旅卡請領、結婚補助、子女教育補助…等)，人事同仁會即時提醒同仁辦理。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 2.當我洽詢人事問題時，人事同仁能給我一致且正確的答覆。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 3.人事同仁辦理與我有關的案件時(如陞遷、升官等訓練資績計算等)，能備妥正確或齊全的基本資料。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 4.人事同仁對於我所洽詢的問題或申辦的業務，能儘速告知處理情形。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 5.人事同仁會主動提供人事法規（如公務員服務法、公務人員行政中立法…等）或業務的相關資訊。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 6.當我申辦人事相關業務時，人事同仁會提供我更多元彈性的申辦方式(如紙本或網路申辦均可…)。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 7.當我申辦人事相關業務時，人事同仁能盡量簡化申辦的程序(如部分資料能由系統自行產出，表格不會太複雜…等)。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 8.當我洽詢人事業務時，人事同仁對於人事法規與作業流程都很嫻熟。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 9.人事同仁辦理與我有關的案件時(如陞遷、考績、獎懲…等），處理程序是公平的，讓我很安心。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 10.當我洽詢或申辦人事業務時，人事同仁的服務態度親切有禮。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 11.依據我的經驗與觀察，人事同仁對於機關內有緊急需求的同仁能給予優先協助。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 12.人事同仁辦理與我有關的人事案件時(如考績或休假年資的採（併）計、辦理退休時如何選擇生效日等)，會主動維護我的權益。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 13.當我洽詢人事業務時，人事同仁會遵守保密原則。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 14.當我洽辦人事業務時，我很容易知道該找哪位承辦同仁。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 15.我覺得人事同仁的穿著，不會過於居家或隨便，以展現專業。 |  □ □ □ □ □ □ |
| 16.整體而言，我覺得人事同仁在處理業務上具備很好的人事專業。 |  □ □ □ □ □ □ |