

臺中市政府人事處所屬人事機構服務滿意度調查問卷關鍵指標定義

一、專業性(問卷題目 1~4)

熟悉人事相關法規及作業流程，並能統合運用來協助解決同仁疑難問題，依法令規定處理人事業務，同時維護其權益；隨時吸收新知，有能力迅速提供正確資訊；具備足夠之資訊能力處理人事業務。

二、積極性(問卷題目 5~8)

面對變革能以專業知識協助同仁勇於面對，共同承擔；對同仁各項權利保障申辦事項能隨時提醒，並提供即時、便捷（或簡化）之服務；能規劃訂定內部管理規定，建構完善人事管理制度。

三、關懷性(問卷題目 9~12)

設身處地為同仁著想，主動了解並協助同仁處理權益保障事項；能提供各項學習機制及資訊，關心同仁的學習與成長；對同仁主動關懷，並提供必要協助；主動協助新進人員，認識環境及告知各項權益。

四、溝通性(問卷題目 13~16)

人事人員進行溝通時，能清楚明確並完整接收相關資訊，且能作有效處理；能清楚表達人事業務的規範內容，並包容各方的不同想法及意見；進行溝通時，地位對等、態度和悅、用語溫和、親切有禮、願意傾聽；接受同仁抱怨或詢問時，能耐心、親切及熱心地反覆解釋答覆問題；能提供良好的人事服務及溝通空間。

五、信賴性(問卷題目 17~19)

辦理或處理人事相關業務均秉持客觀公正態度，迅速回應；運用專業知能，主動地為同仁尋求權益保障，能獲得同仁的信賴；適時主動提供正確值得參考之人事法令、資訊及建議。