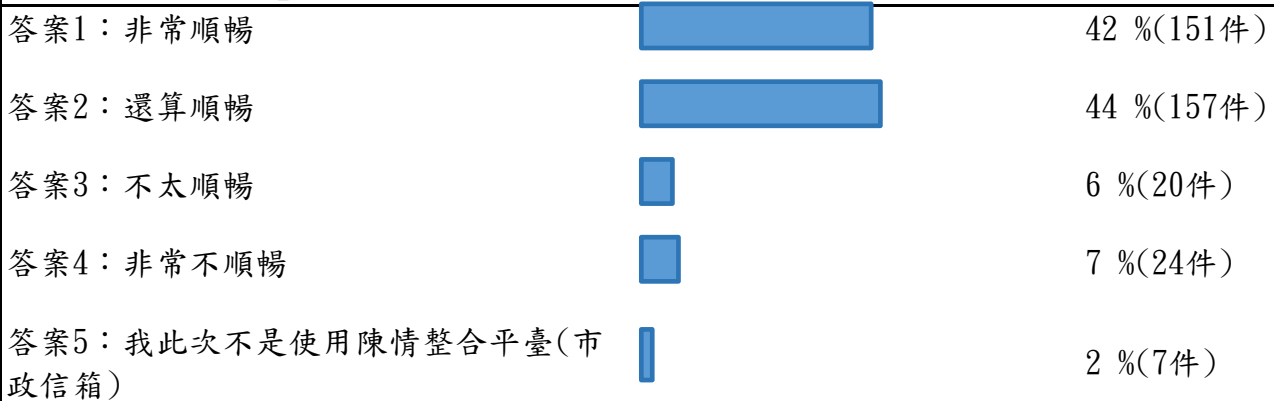


**臺中市政府**  
**陳情案件處理情形滿意度(自108.7.1啟用)統計圖**

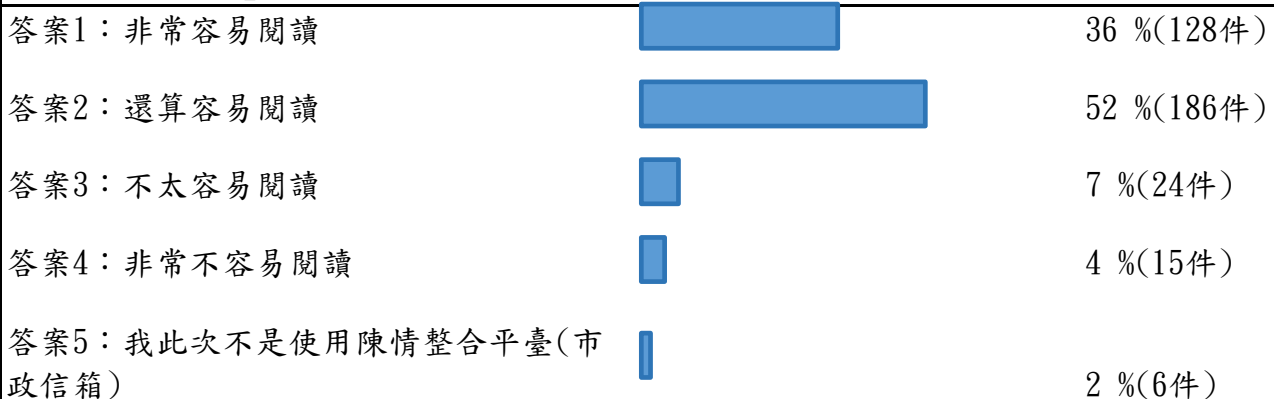
問卷填寫日期：108/07 ~ 108/07

列印日期：108/08/27

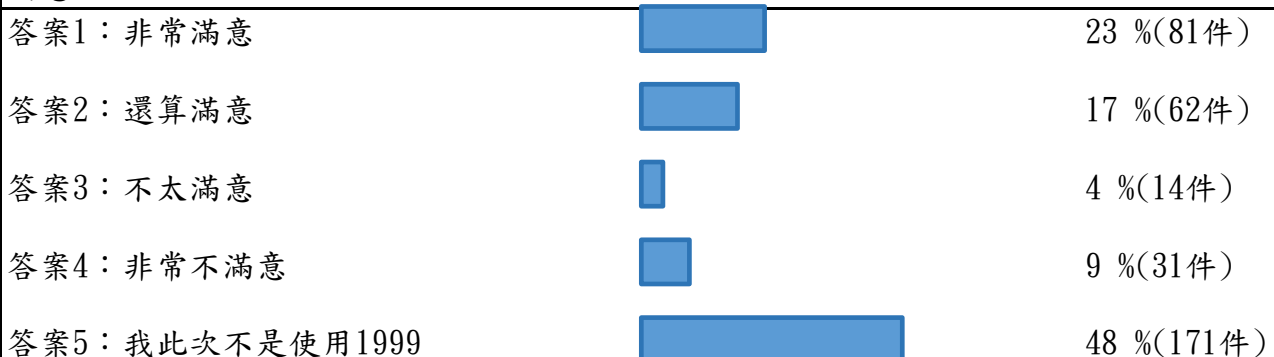
第1題：1. 若您透過陳情整合平臺(市政信箱)網站反映陳情案件，請問使用陳情整合平臺時，「系統過程」是否順暢？



第2題：2. 若您透過陳情整合平臺(市政信箱)網站反映陳情案件，請問陳情整合平臺的「網頁顯示設計」是否容易閱讀？



第3題：3. 若您透過1999專線反映陳情案件，請問您對於話務人員本次錄案的效率是否滿意？















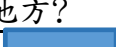







第4題：4. 若您透過1999專線反映陳情案件，請問您對於話務人員本次錄案內容之完整性及正確性是否滿意？









## 臺中市政府

## 陳情案件處理情形滿意度(自108.7.1啟用)統計圖

答案4：非常不滿意		8 %(27件)
答案5：我此次不是使用1999		49 %(177件)
第5題：5. 您對本次案件處理的「回覆時間」是否滿意？		
答案1：非常滿意		29 %(103件)
答案2：還算滿意		39 %(139件)
答案3：不太滿意		13 %(45件)
答案4：非常不滿意		20 %(72件)
第6題：6. 您對本次案件處理的「回覆內容及處理結果」是否滿意？		
答案1：非常滿意		28 %(101件)
答案2：還算滿意		20 %(71件)
答案3：不太滿意		13 %(45件)
答案4：非常不滿意		40 %(142件)
第7題：7. 您對本次陳情案件的「整體處理」是否滿意？		
答案1：非常滿意		27 %(97件)
答案2：還算滿意		23 %(83件)
答案3：不太滿意		15 %(53件)
答案4：非常不滿意		35 %(126件)
第8題：8. 您對於本次案件處理覺得滿意的地方？		
答案1：承辦機關處理效率快速		20 %(105件)
答案2：反映事項有妥善處理		18 %(95件)
答案3：承辦人員態度良好		16 %(83件)
答案4：透過此管道可以免除尋找權責機關的困擾		16 %(85件)
答案5：無		29 %(149件)
第9題：9. 滿意的機關是？		
答案1：		(86件)
第10題：10. 您對於本次案件處理覺得待改善的地方？		
答案1：承辦機關處理結果與我的期望有差距		23 %(136件)

臺中市政府

陳情案件處理情形滿意度(自108.7.1啟用)統計圖

答案2：承辦機關給我的回覆內容與實際處理情形不符		13 %(79件)
答案3：相關機關推諉責任		11 %(64件)
答案4：處理效率太差		12 %(68件)
答案5：回覆內容為制式例稿、或語氣冷淡		12 %(68件)
答案6：承辦人員處理態度不佳		2 %(14件)
答案7：無		27 %(159件)
第11題：11. 不滿意的機關是？		
答案1：		(109件)
第12題：12. 您對於本府處理陳情案件有無其他建議事項？		
答案1：		(157件)
發送已回覆筆數：359筆		
總發送筆數：3320筆		