

法務部矯正署臺北少年觀護所
106 年收容人家屬滿意度問卷調查報告

壹、前言

為瞭解本所政風現況、收容人家屬感受及需求，作為業務興革之參考，爰辦理本問卷。本次問卷調查表相較往年另針對家屬知悉機關員工涉有貪瀆不法情事時是否願意檢舉，願意向何種管道檢舉，分別設置各相關問項，期能深入探詢民意脈動與瞭解機關廉政形象。

貳、調查研究方法

- 一、辦理期間：106 年 5 月 20 日至同年 6 月 20 日止。
- 二、調查方式：於本所接見室送交受訪人填寫後繳回。
- 三、調查對象：本所收容人家屬。
- 四、回收問卷：調查期間共發送 60 份問卷，回收 52 份，有效問卷 52 份。

參、問卷內容統計與分析

- 一、請問您對本機關行政效率是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	19	21	10	1	1	0
百分比	36.54%	40.38%	19.23%	1.92%	1.92%	0%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於本所行政效率表示很滿意者佔 36.54%，滿意者佔 40.38%，可接受者佔 19.23%，不滿意及很不滿意者各為 1.92%；總計滿意度（含很滿意、滿意及可接受者，下同）達 96.15%，顯示絕大多數家屬對本所行政效率持高度肯定。

二、請問您對本機關各種接見措施是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	21	19	7	3	1	1
百分比	40.38%	36.54%	13.46%	5.77%	1.92%	1.92%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於本所各種接見措施表示很滿意者佔 40.38%，滿意者佔 36.54%，可接受者佔 13.46%，無意見佔 1.92%，本次調查不滿意或很不滿意者分別為 5.77%及 1.92%；總計滿意度達 90.38%，可見收容人家屬對本所接見措施多數表示滿意。

三、請問您對本機關的生活和管教是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	17	18	9	2	1	5
百分比	32.69%	34.62%	17.31%	3.85%	1.92%	9.62%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於其親友在本所之生活和管教表示很滿意者佔 32.69%，滿意者佔 34.62%，可接受者佔 17.31%，總計滿意度達 84.62%，可見收容人家屬對本所各項處遇措施表示相當贊同。

四、請問您對本機關員工的服務態度是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	21	19	7	3	1	1
百分比	40.38%	36.54%	13.46%	5.77%	1.92%	1.92%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於本所同仁服務態度表示很滿意者佔 40.38%，滿意者佔 36.54%，可接受者佔 13.46%，總計滿意度達 90.38%，可見收容人家屬對於本所同仁服務態度均持肯定看法。

五、請問您對本機關整體清廉度（如員工風紀操守）是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	19	22	6	1	1	3
百分比	36.54%	42.31%	11.54%	1.92%	1.92%	5.77%

2. 結果分析

依上開數據，家屬對於本所清廉度表示很滿意者佔 36.54%，滿意者佔 42.31%，可接受者佔 11.54%，總計滿意度達 90.38%，可見多數家屬對於本所清廉度均表認同。

六、若您知悉本機關人員有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位檢舉？

1. 統計結果

選項	願意	不願意
人數	48	4
百分比	92.31%	7.69%

2. 結果分析

依上開數據，家屬對於知悉本機關人員有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位檢舉者，表示願意檢舉者佔 92.31%，不願意者佔 7.69%，可見多數家屬對於知悉貪瀆不法情事時，均表示願意提出檢舉。

七、若您願意就本機關人員貪瀆不法情事提出檢舉，您會選擇何種檢舉管道？

1. 統計結果

選項	本機關	本機關之上級機關	檢察署、廉政署、調查局等機關	民意代表	報章媒體	不知道檢舉管道
人數	16	5	15	3	2	11
百分比	30.77%	9.62%	28.85%	5.77%	3.85%	21.15%

2. 結果分析

依前揭調查結果，受訪者對於若願意就本機關人員貪瀆不法情事提出檢舉時，會選擇何種檢舉管道，表示向本機關檢舉者佔 30.77%，本機關之上級機關者佔 9.62%，檢察署、廉政署、調查局等機關者佔 28.85%，民意代表者為 5.77%，

報章媒體 3.85%，不知道檢舉管道者佔 21.15%；顯示大部分家屬對於檢舉管道多數會選擇本機關或檢察署、廉政署及調查局等，但仍有近 21.15%之受訪家屬不清楚檢舉管道，就宣導民眾多元檢舉管道而言，仍有加強之空間。

八、請問您對國家廉政政策（如：建立全民反貪共識、抓貪污、辦貪污）是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	7	16	12	13	1	3
百分比	13.46%	30.77%	23.08%	25%	1.92%	5.77%

2. 結果分析

依上開數據，受訪者對於國家廉政政策表示很滿意者佔 13.46%，滿意者佔 30.77%，可接受者佔 23.08%，不滿意者為 25%，很不滿意者 1.92%；總計滿意度達 67.31%，顯示有近 7 成家屬對於國家廉政政策持肯定看法，惟仍有 26.92%之民眾表示不滿意，顯見部分民眾對當前公部門之廉政政策推行尚有疑慮。

九、請問您對政府整體清廉度是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	5	10	16	16	2	3
百分比	9.62%	19.23%	30.77%	30.77%	3.85%	5.77%

2. 結果分析

依上開統計數據結果，受訪者對於政府整體清廉度表示很滿意者佔 9.62%，滿意者佔 19.23%，可接受者佔 30.77%，不滿意者佔 30.77%，很不滿意者佔 3.85%，總計滿意度達 59.62%。本題為各問項中，滿意度最低者，且不滿意度也最高，達 34.62%。

肆、反映及建議事項

本次開放性問項，家屬建議事項計 5 件，經整併類似意見性質後，合計共有 4 件，本所回應意見如後附表：

法務部矯正署臺北少年觀護所 106 年度收容人家屬滿意度問卷調查 第十問項興革建議及反映事項彙整表				
機關名稱	編號	收容人家屬意見	機關回應情形	備註
法務部矯正署臺北少觀所	1	民眾以英文表示渠沒有在機關規定的時間內到達，但希望機關能以服務精神協助民眾。	目前本所接見登記時間為上午 8 時 30 分至 11 時，下午 1 時 30 分至 4 時。各接見時段均須配合少年作息，如開封、用餐、收封及洗澡等，如家屬未於接見登記時間內至本所接見室辦理接見，勢必影響收容少年作息時間，進而影響個人處遇權益，故該部分尚祈家屬諒解。	
	2	希望寄物種類能增加、接見時間能多點選擇如增加假日接見時間、接見程序能儘量加快不要久候	一、本所收容人均屬少年性質，為配合少年特性，允許寄物之種類與範圍已較一般成年監所放寬，僅限制可能夾帶違禁品及製酒產品不可寄物，該考量係因戒護安全所需，尚請家屬諒察。 二、目前全國各監所假日接見次數及方式均由法務部矯正署考量整體人力	

			<p>運作統一規範，非由機關得自行規定，尚祈見諒。</p> <p>三、本所將要求提帶同仁加速程序流程，儘速縮短作業時間，避免收容人家屬久候。</p>	
	3	<p>旁系血親接見需戶口證明，朋友為何可以進入，不希望少年再與壞朋友見面。</p>	<p>親友來所辦理接見程序時皆須攜帶足證自己身分之相關證明文件，經機關查核無誤後且符合接見相關規範時，方得辦理接見。因保護少年均屬未成年，為尊重家長親權及確保少年最佳利益之必要，朋友至本所辦理接見時，均須由少年父母親偕同始得辦理接見，朋友自行前來時，則無法單獨辦理接見。</p>	
	4	<p>少年餐點能否多增加選項，常吃相同的食物，容易膩。</p>	<p>本所少年餐點菜單係依食材招標項目、經費情形及少年問卷所訂，現收容少年每日伙食費約新臺幣 80 元，本所將於經費許可下予以增加菜色。</p>	

伍、與上年度滿意度比較（僅就本機關行政措施部分進行比較）

	105 年	106 年
機關行政效率	96.23%	96.15%
各種接見措施	100%	90.38%
生活和管教	98.11%	84.62%
服務態度	100%	90.38%
機關清廉度	94.34%	90.38%

由上表可知，本年度收容人家屬對本所各項行政措施與清廉度之滿意度，因 106 年度採機關接見室同仁協助發送問卷，由民眾自由填答之調查方式，與 105 年度於懇親會活動現場發送方式略有不同，故造成滿意度相較往年略有下降情形，惟多數問項滿意度均達九成以上，調查結果尚呈滿意態勢。

六、結語

一、本機關業務部分：

受訪者對本所行政效率之滿意度為 96.15%；對各種接見措施之滿意度為 90.38%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為 84.62%；對於本所同仁服務態度之滿意度為 90.38%；機關清廉度之滿意度為 90.38%。前開各問項之滿意度均達八成四以上，顯見收容人家屬對於本所各行政、處遇相關措施均持相當肯定之看法，此代表機關全體同仁努力成果，獲得多數收容人家屬之認同。

二、檢舉意願及多元檢舉管道部分：

有關家屬知悉機關貪瀆情事，是否願意檢舉乙項，願意者佔 92.31%，不願意者佔 7.69%；多元檢舉管道部分，願意向本機關檢舉者佔 30.77%，上級機關者佔 9.62%，檢察署、廉政署、調查局等機關者佔 28.85%，民意代表者為 5.77%，報章媒體 3.85%，不知道檢舉管道者佔 21.15%。顯見現行民眾多數均願意檢舉貪瀆不法案件，但仍有 2 成左右民眾不知該向何管道檢舉，各政府單位於推廣多元檢舉管道部分，實有持續加強之必要。

三、國家廉政議題部分：

受訪者對於國家廉政政策（如建立全民反貪共識、抓貪污、辦貪污）之滿意度為 67.31%；對於政府整體清廉度之滿意度

為 59.62%。相關廉政議題滿意度平均僅達六成三，顯示近年來公務員屢發生貪瀆犯罪案件，業已影響民眾對國家推動之廉政政策及相關肅貪作為之信心。為尋求民眾對政府推動清廉工作之支持，國家廉政政策需不間斷持續努力並貫徹執行，方能重獲民眾之肯定與信賴。

四、本問卷對探求民意民隱、作為機關施政參考，具有正面參考價值，未來將持續辦理並作年度追蹤比較，俾發揮更大之訪查效益。