

法務部矯正署臺北少年觀護所 110年收容人家屬滿意度問卷調查報告

壹、前言

為使機關廉政工作貼近民意，並深入瞭解本所施政得失與廉政印象，同時型塑收容人及其親友廉政反貪共識，俾達提升機關施政品質與形象之效，爰辦理本問卷。本次問卷調查，針對為民服務評價、執法印象/觀感、與清廉度評價等分別設置各相關問項，期能深入探詢民意脈動與據以瞭解機關廉政形象。

貳、調查研究方法

- 一、辦理期間：110年4月27日至同年5月16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50份問卷，回收50份，有效問卷47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？

(一) 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	22	19	6	0	0	0
百分比	46.8%	40.43%	12.77%	0%	0%	0%

(二) 結果分析

依上表數據所示，家屬對於本所行政效率表示很滿意者佔46.8%，滿意者佔40.43%，可接受者佔12.77%，無不滿意及無意見者；總計滿意度(含很滿意、滿意及可接受者，下同)達100%，顯示多數家屬對本所行政效率持有高度評價。

二、請問您對本機關各種接見措施是否滿意？

(一) 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	20	23	4	0	0	0
百分比	42.55%	48.94%	8.51%	0%	0%	0%

(二) 結果分析

依上開調查結果所示，收容人家屬對於本所各種接見措施表示很滿意者佔42.55%，滿意者佔48.94%，可接受者佔8.51%，本次調查無不滿意及無意見者；總計滿意度達100%，顯見收容人家屬對本所接見措施多表示滿意。

三、請問您對本機關的生活和管教措施是否滿意？

(一) 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	15	19	12	0	1	0
百分比	31.91%	40.43%	25.53%	0%	2.13%	0%

(二) 結果分析

依上表數據所示，家屬對於其親友在本所之生活和管教措施表示很滿意者佔31.91%，滿意者佔40.43%，可接受者佔25.53%，總計滿意度達97.87%，不滿意者僅佔2.13%，可見收容人家屬對本所各項處遇措施多數表示相當贊同。

四、請問您對本機關員工的服務態度是否滿意？

(一) 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	22	20	5	0	0	0
百分比	46.81%	42.55%	10.64%	0%	0%	0%

(二) 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46.81%，滿意者佔42.55%，可接受者佔10.64%，總計滿意度達100%，可見收容人家屬對於本所同仁服務態度均持肯定看法。

五、請問您是否曾聽聞本機關「職員」涉及夾帶違禁品（如手機、毒品、菸酒、檳榔等）給收容人之違法不當行為？

(一) 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	0	0	0	45	2
百分比	0%	0%	0%	95.74%	4.26%

(二) 結果分析

依上開數據，家屬針對是否曾聽聞本機關「職員」涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為，從媒體得知者佔0%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔95.74%，不知道及沒意見者4.26%，總計沒有或不知道或沒意見者達100%，可知大多數家屬並未聽聞本所職員涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為。

六、請問您是否曾聽聞本機關「職員」涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為？

(一) 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	0	0	0	45	2
百分比	0%	0%	0%	95.74%	4.26%

(二) 結果分析

依上開統計數據，家屬針對是否曾聽聞本機關「職員」涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為，從媒體得知者佔0%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔95.74%，不知道及沒意見者4.26%，總計沒有或不知道或沒意見者達100%，可知大多數家屬並未聽聞本所職員曾有涉及替收容人傳遞訊息之行為。

七、請問您是否曾聽聞有與本機關往來人員請本機關「職員」吃飯、送紅包或送禮之情形？

(一) 統計結果

(選項)	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	0	0	0	45	2
百分比	0%	0%	0%	95.74%	4.26%

(二) 結果分析

經統計，家屬針對是否曾聽聞有與本機關往來人員請本機關「職員」吃飯、送紅包或送禮之情形，從媒體得知者佔0%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔95.74%，不知道及沒意見者4.26%，總計沒有或不知道或沒意見者達100%，可知大多數家屬並未聽聞本所職員曾有涉及公務員廉政倫理之不當行為。

八、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」間有賭博財物，衍生賭債問題之情形？

(一) 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	0	0	0	45	2
百分比	0%	0%	0%	95.74%	4.26%

(二) 結果分析

經統計，家屬針對是否曾聽聞收容人間有賭博財物，衍生賭債之問題，從媒體得知者佔0%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔95.74%，不知道及沒意見者4.26%，總計沒有或不知道或沒意見者達100%，多數家屬並未聽聞本所收容人間曾有賭債糾紛問題。

九、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」有派系分立、強欺弱之情形？

(一) 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	1	0	0	42	4
百分比	2.13%	0%	0%	89.36%	8.51%

(二) 結果分析

經統計結果，家屬針對是否曾聽聞收容人有本機關「收容人」有派系分立、強欺弱之情形之情形，從媒體得知者佔2.13%，沒有者佔89.36%，不知道及沒意見者8.51%，總計沒有或不知道或沒意見者達97.87，可知多數家屬並未聽聞本所收容人有有派系分立、強欺弱之問題。

十、若您知悉本機關人員疑似涉有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位提出檢舉？

(一) 統計結果

選項	願意	不願意
人數	47	0
百分比	100%	0%

(二) 結果分析

依前開數據，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100%，不願意者佔0%，可見收容人家屬對於知悉貪瀆不法情事時，均表示願意提出檢舉。

十一、若您願意就本機關人員貪瀆不法情事提出檢舉，您會選擇何種管道？

(一) 統計結果

選項	本機關	本機關 之上級機關	檢、調、 廉機關	民意 代表	報章媒體	不知道
人數	20	5	2	2	10	8
百分比	42.55%	10.64%	4.26%	4.26%	21.28%	17.02%

(二) 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，表示向機關政風室檢舉者佔42.55%，本機關之上級機關者佔10.64%，檢察署、廉政署、調查局等機關者佔4.26%，民意代表者為4.26%，報章媒體21.28%，不知道檢舉管道者佔17.02%；顯示大部分家屬對於檢舉管道多數會選擇機關政風室、本機關之上級機關或報章媒體等，惟仍有近17.02%之受訪家屬不清楚檢舉管道，雖較108年(109年因疫情未辦理本問卷調查)之23.81%略為下降，惟就宣導民眾多元檢舉管道目標而言，本所仍有加強之空間。

十二、請問您對本機關整體清廉度(如員工風紀操守)是否滿意？

(一) 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	6	34	6	0	0	1
百分比	12.77%	72.34%	12.77%	0%	0%	2.13%

(二) 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12.77%，滿意者佔72.34%，可接受者佔12.77%，總計滿意度達97.87%，可見大多數家屬對於本所清廉度均表認同。

十三、請問您對目前國家廉政政策(如建立全民反貪共識、查辦貪污等)是否滿意？

(一) 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	2	29	14	1	0	1
百分比	4.26%	61.70%	29.78%	2.13%	0%	2.13%

(二) 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4.26%，滿意者佔61.70%，可接受者佔27.78%，不滿意者為2.13%，沒意見者2.13%；總計滿意度達95.74%，顯示有近9成5之家屬對於國家廉政政策持肯定看法，較108年(109年因疫情未辦理本問卷調查)之78.57%有顯著提升，可見當前公部門之廉政政策推行有逐漸被社會大眾取得認同。

肆、反映及建議事項(第十五題開放問項)

本次開放性問項，收容人家屬提出反映事項計1項，為同仁服務效率類，收容人家屬表示櫃台人員服務態度親切。

伍、與108年度滿意度比較(僅就本機關行政措施部分進行比較，另109年因疫情影響，本所未辦理本問卷調查)

	108年	110年
機關行政效率	95.24%	100%
各種接見措施	92.86%	100%
生活和管教措施	97.62%	97.87%
服務態度	100%	100%
機關清廉度	92.86%	97.87%

由上表可知，本(110)年度收容人家屬對本所各項行政措施與清廉度之滿意度，相較108年度統計數據結果，機關行政效率、各項接見措施滿意度、生活和管教措施選項與機關清廉度等各項目均呈現滿意度略為上升，多數問項滿意度均達九成七以上，甚達百分之百，本年度調查結果多數呈現滿意態勢。

陸、結語

一、本機關業務(為民服務)部分：

受訪者對本所行政效率之滿意度為100%；對各種接見措施之滿意度為100%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為97.87%；對於本所同仁服務態度之滿意度為100%；機關清廉度之滿意度為97.87%。前開各問項之滿意度均達九成七以上，顯見收容人家屬對於本所現行各行政措施與收容人處遇作為均持正面肯定之看法，此代表機關現行各項措施，已獲得多數收容人家屬之認同。

二、執法印象/觀感部分：

有關家屬是否曾聽聞本所職員涉有夾帶違禁品、傳遞訊息、接受飲宴應酬、收紅包與收禮等情；收容人間有無賭債糾紛、以及派系林立強凌弱狀況等問題，經統計結果九成五以上

之多數收容人家屬未曾聽聞此類情事，顯見本次受訪民眾對機關執法印象及內部管理具有一定之信心。

三、清廉度評價部分：

受訪者對於國家廉政政策(如建立全民反貪共識、查辦貪等)之滿意度為95.74%。相較於108年調查之78.57%，其結果顯示近2年來民眾對國家推動之廉政政策及相關肅貪作為之信心呈現逐步上升趨勢。惟仍需持續尋求社會大眾對政府推動清廉工作之支持，因國家之廉政政策需不間斷持續努力並貫徹執行，才能澈底杜絕公部門貪瀆案件之發生，並獲民眾之肯定與信賴。

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