

法務部矯正署臺北少年觀護所
111 年度收容人家屬滿意度暨
廉政問卷調查報告



編撰時間：111 年 2 月
編撰單位：本所政風室

法務部矯正署臺北少年觀護所 111年度收容人家屬滿意度暨廉政問卷調查報告

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

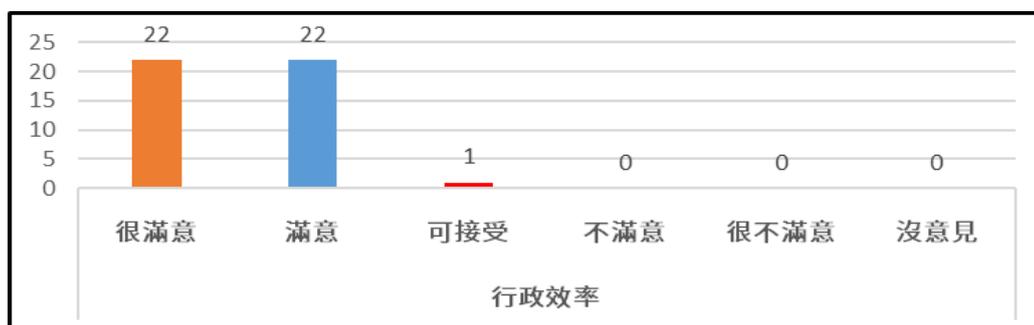
- 一、辦理期間：111年1月4日至同年2月11日止。
- 二、調查方式：利用收容人親友至本所辦理接見時機，於現場接見櫃台發放「111年廉政民意問卷調查表」，並以不記名方式填答。
- 三、調查對象：本所收容人家屬及親友。
- 四、回收問卷：調查期間共發送50份問卷，回收50份，有效問卷45份。

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 | 22 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 48.89% | 48.89% | 2.22% | 0% | 0% | 0% |



(二) 綜合分析

依上表數據所示，家屬對於本所行政效率表示很滿意者佔48.89%，滿意者佔 48.89%，可接受者佔 2.22%，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肯定。

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 | 19 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 42.22% | 55.56% | 2.22% | 0% | 0% | 0% |



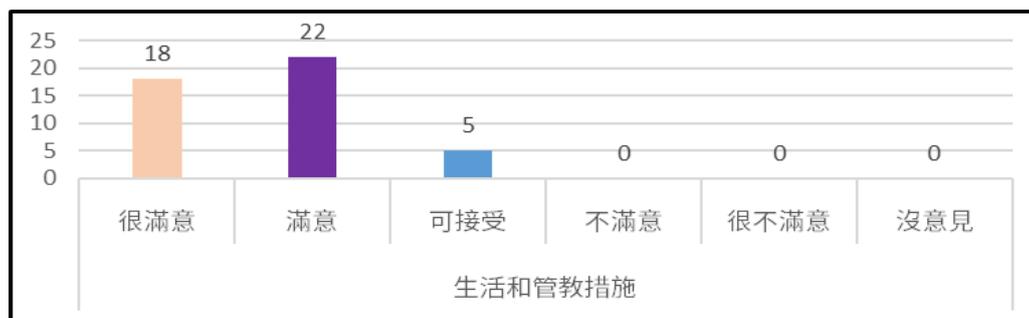
(二) 綜合分析

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42.22%，滿意者佔55.56%，可接受者佔2.22%，本次調查無不滿意及無意見者；總計滿意度達100%，可知收容人家屬對本所接見措施多表示滿意，且無負面評價。

三、請問您對本機關「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 | 18 | 22 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 40.00% | 48.89% | 11.11% | 0% | 0% | 0% |



(二) 綜合分析

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40.00%，滿意者佔48.89%，可接受者佔11.11%，本次調查無不滿意及無意見者；總計滿意度達100%，可見收容人家屬對本所生活和管教措施多數表示相當贊同。

四、請問您對本機關「員工服務態度」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 | 27 | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 60.00% | 37.78% | 2.22% | 0% | 0% | 0% |



(二) 綜合分析

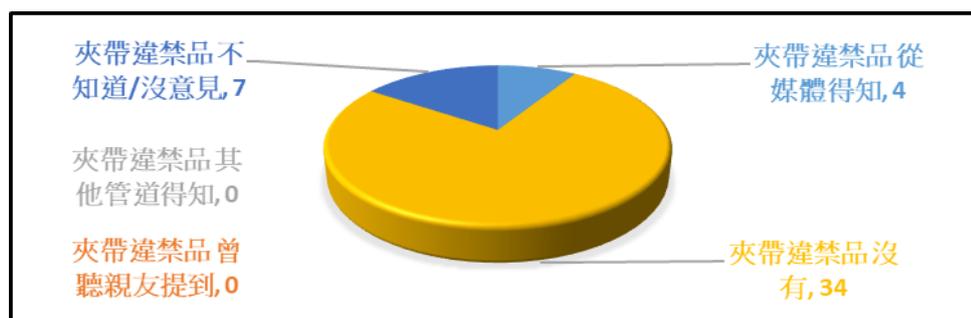
依上表所示，收容人家屬對於本所同仁服務態度表示很滿意者佔60.00%，滿意者佔37.78%，可接受者佔2.22%，總計滿意度達100%，應可推斷收容人家屬對於本所同仁之服務態度及品質給予相當肯定。

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 | 4 | 0 | 0 | 34 | 7 |
| 百分比 | 8.88% | 0% | 0% | 75.56% | 15.56% |



(二) 綜合分析

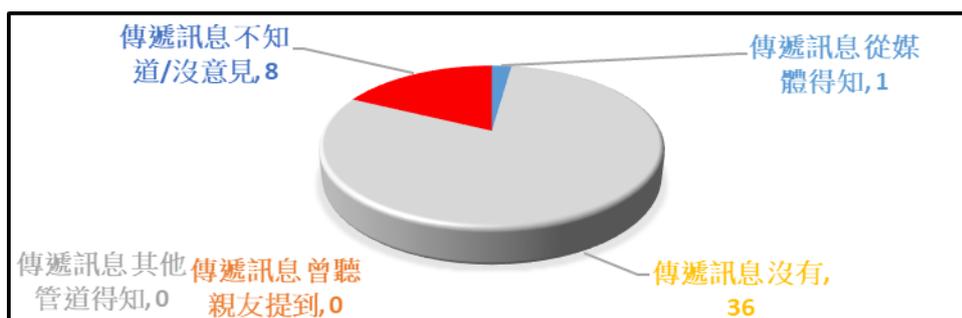
- 1、依上開數據，家屬針對是否曾聽聞本機關「職員」涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為，從媒體得知者佔8.88%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔75.56%，不知道及沒意見者15.56%，總計沒有或不知道或沒意見者達91.12%，可知大多數家屬並未聽聞本所職員涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為。
- 2、另衡酌本所近年來並未發生過違禁品夾帶事件遭媒體披露情形，故勾選第1選項者，應係聽聞其他矯正機關之同類案件。

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 | 1 | 0 | 0 | 36 | 8 |

| | | | | | |
|-----|-------|----|----|--------|--------|
| 百分比 | 2.22% | 0% | 0% | 80.00% | 17.78% |
|-----|-------|----|----|--------|--------|



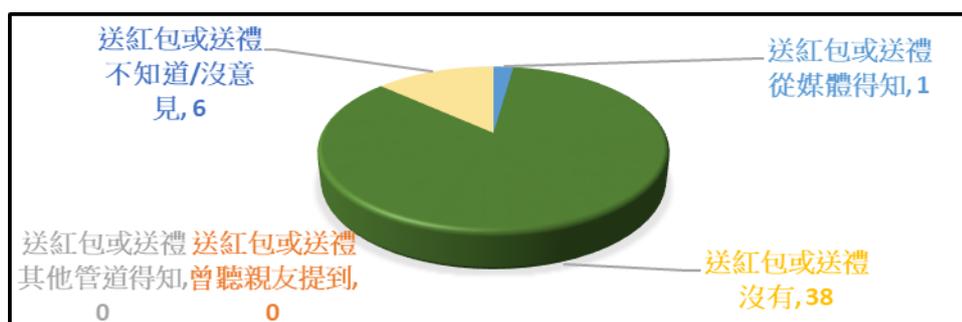
(二) 綜合分析

- 1、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2.22%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔80.00%，不知道及沒意見者17.78%，總計沒有或不知道或沒意見者達97.78%，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。
- 2、考量本所近年來並未發生過同仁替收容人傳遞訊息遭媒體披露情事，故勾選第1選項者，研判應係參考以往記憶或係聽聞其他矯正機關之類似案件。

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 | 1 | 0 | 0 | 38 | 6 |
| 百分比 | 2.22% | 0% | 0% | 84.44% | 13.34% |



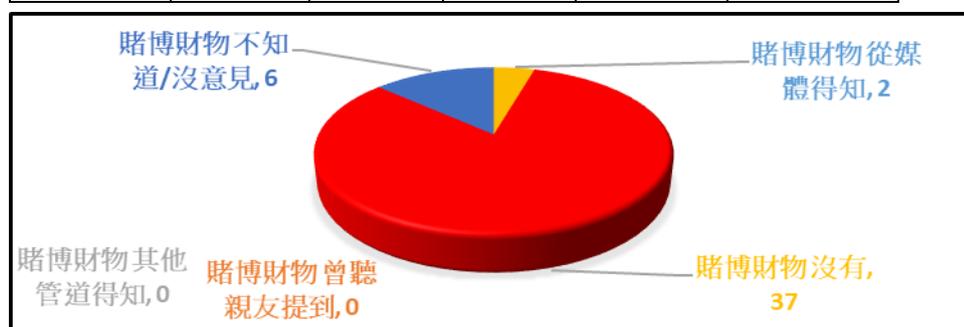
(二) 綜合分析

- 1、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2.22%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔84.44%，不知道及沒意見者13.34%，總計沒有或不知道或沒意見者達97.78%，可知大多數家屬並未聽聞本所職員涉有公務員廉政倫理之不當行為。
- 2、另本所近年來並未發生過同仁涉及前述違反公務員廉政倫理事件，故勾選第1選項者，推測應係聽聞其他矯正機關之疑似案件。

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 | 2 | 0 | 0 | 37 | 6 |
| 百分比 | 4.44% | 0% | 0% | 82.22% | 13.34% |



(二) 綜合分析

- 1、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4.44%，其他管道得知者佔0%，沒有者佔82.22%，不知道及沒意

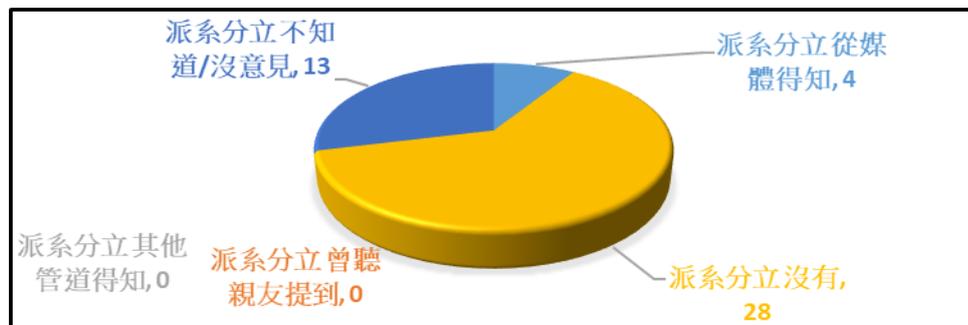
見者13.34%，總計沒有或不知道或沒意見者達95.56%，多數家屬並未聽聞本所收容人間曾有賭債糾紛問題。

- 2、因機關近年來並無收容人間存有賭債遭媒體披露情事，故勾選第1選項者，可能係聽聞其他矯正機關之案件，或係對於矯正機關之刻板印象。

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 | 4 | 0 | 0 | 28 | 13 |
| 百分比 | 8.88% | 0% | 0% | 62.22% | 28.90% |



(二) 結果分析

- 1、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8.88%，沒有者佔62.22%，不知道及沒意見者28.90%，總計沒有或不知道或沒意見者達91.12，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。

2、本所近年來並無收容人間存有派系遭媒體披露情事，故勾選第1選項者，研判應係聽聞其他矯正機關之類似情形。

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 | 38 | 7 |
| 百分比 | 84.44% | 15.56% |

(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84.44%，不願意者佔15.56%，可見收容人家屬如知悉公務人員涉有貪瀆不法情事時，多數願意提出檢舉。

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 | 本機關政風室 | 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 | 16 | 1 | 14 | 2 | 2 | 3 |
| 百分比 | 42.11% | 2.63% | 36.85% | 5.26% | 5.26% | 7.89% |

(二) 結果分析

- 1、依前揭調查結果，受訪者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42.11%，本機關之上級機關者佔2.63%，檢察署、廉政署、調查局等機關者佔36.85%，民意代表者為5.26%，報章媒體5.26%，不知道檢舉管道者佔7.89%。顯示大部分家屬若願提出檢舉，其選擇管道多數會以「機關政風室」及「檢、調、廉機關」為主。
- 2、另本(111)年度調查結果，受訪家屬不清楚檢舉管道僅有3人，比率为7.89%，相較去(110)年17.02%，下降幅度約有1成，顯示本所持續宣導多元檢舉管道，應已發揮相當成效。

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 | 19 | 20 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 42.22% | 44.44% | 13.34% | 0% | 0% | 0% |

(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42.22%，滿意者佔44.44%，可接受者佔13.34%，總計滿意度達100.00%，可見大多數家屬對於本所清廉度均表認同，此係有賴全體同仁努力之成果，並應繼續保持。

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 | 10 | 23 | 9 | 2 | 0 | 1 |
| 百分比 | 22.22% | 51.11% | 20.01% | 4.44% | 0% | 2.22% |

(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22.22%，滿意者佔51.11%，可接受者佔20.01%，不滿意者為4.44%，沒意見者2.22%，總計滿意度達93.34%。顯示近九成三家屬對於國家廉政政策持肯定看法，可見當前公部門之廉政政策推行逐漸受到社會大眾認同。

肆、反映及建議事項(第十五題開放問項)

本次開放性問項，無收容人家屬提出反映事項。

伍、與110年度滿意度比較

| | 110年 | 111年 |
|---------|--------|------|
| 機關行政效率 | 100% | 100% |
| 各種接見措施 | 100% | 100% |
| 生活和管教措施 | 97.87% | 100% |
| 服務態度 | 100% | 100% |
| 機關清廉度 | 97.87% | 100% |

- (一) 由上表可知，本(111)年度收容人家屬對本所各項行政措施與清廉度之滿意度，相較去(110)年度統計結果，除滿意度100%能繼續維持外，另「生活和管教措施」與「機關清廉度」等2項呈現略為上升，問項滿意度已達百分之百，整體而言，滿意度係呈現上升態勢。
- (二) 進一步研析，「機關行政效率」、「各種接見措施」、「服務態度」等3項目，本(111)年度滿意度均與去(110)年相同，維持100%之外，其中勾選「很滿意」之比率亦較去年更高，顯示本所提供服務之質量均有所成長，且獲得收容人家屬正面肯定。

陸、結語

一、為民服務部分：

收容人家屬對本所各項行政措施與清廉度之滿意度均達100%，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係持正面肯定之看法，此代表機關現行各項措施，已獲得多數收容人家屬之認同，宜繼續努力並保持。

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，經統計結果九成一以上之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93.34%，其結果顯示近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。