

法務部矯正署臺北少年觀護所 行動接見與廉政便民服務之影響 問卷調查成果報告

第一章 前言

矯正機關近年因新冠肺炎疫情(Covid-19)影響，無法進行收容人面對面接見，致使通訊接見需求增加，以保護雙方接見者避免感染。在此特殊時期，矯正署致力推動行動接見及 LINE 接見等為民服務措施，以多元通訊接見提供民眾更為便捷與彈性之溝通方式，維持收容人家庭親情支持，並有助教化懺悔及穩定收容人心境。

為深入瞭解民眾對於行動接見之滿意度及接受度，並掌握機關施政得失與廉政印象，特規劃本次問卷調查工作，探討近年為民服務及廉政滿意情形，並加入行動接見之參數，研析滿意度之變化，以作為爾後為民服務及廉政工作推行之參考。

第二章 調查過程

一、調查時間：

112 年 4 月 10 日起至 5 月 2 日止。

二、調查對象：

針對至本所辦理接見之收容人親友，採隨機抽樣方式實施調查，受訪者以不重複為原則。

三、調查人數：

應達機關收容人數(以辦理調查始日計)百分之 8，且不超過 200 人。截至 112 年 4 月 10 日止，本所收容少年計有 125 人，經以上開調查比例(8%)計算，需填答人數計有 10 名。

四、調查方法：

發放「問卷調查表」，以不記名方式填答，由收容人親友填畢後回收問卷。

五、調查主題：

- (一) 受訪者基本資料。
- (二) 接見狀況。
- (三) 為民服務評價。
- (四) 執法印象及觀感。
- (五) 清廉度評價。

第三章 綜合統計

本次調查題目合計 15 題(不含受訪者基本資料)，封閉式題目 14 題，開放式題目 1 題。茲將各題統計結果、綜合分析說明如下：

一、請問您最願意申請接見的種類？

(一) 統計結果

	接見中心(或接見室)之現場接見	電話接見	行動接見	遠距接見	其他	漏填	合計
件數	8	1	1	0	0	0	10
百分比	80.00%	10.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者最願意申請接見之種類仍以「現場接見」比例最高，占 80%；餘依次為「電話接見」、「行動接見」，各占 10%。
2. 進一步分析，可能係現場接見無需使用電子設備，且該種接見方式行之多年，社會大眾較為熟悉，故收容人親友接受度及使用度均較高。

二、 請問您第一次申辦「行動接見」前，是如何得知「行動接見」資訊？

(一) 統計結果

	矯正機關 人員告知	矯正機關 網站公告	收容人 告知	新聞、報章 媒體得知	不曾申 辦過	其他	漏填	合計
件數	2	2	1	0	4	0	1	10
百分比	20.00%	20.00%	10.00%	0.00%	40.00%	0.00%	10.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，50%受訪者知悉「行動接見」資訊，40%未曾申辦過，另有 1 人漏填本題。
2. 進一步分析，得知矯正署推動行動接見者共計 5 人，其中 4 人係透過矯正機關人員或網站接收相關訊息，另 1 人係收容人告知，可推知一般民眾如需瞭解行政機關政策，主要仍係透過官方管道接收。

三、 請問您申請「行動接見」的頻率為何？

(一) 統計結果

	每月一次	每月二次	每月超過二次	每二個月至少一次	三個月(含)以上一次	不曾申請過	漏填	合計
件數	0	1	2	0	1	5	1	10
百分比	0.00%	10.00%	20.00%	0.00%	10.00%	50.00%	10.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，50%受訪者不曾申請過「行動接見」，40%曾申辦過，另有1人漏填本題。
2. 進一步研析，10名受訪者中有5人知悉「行動接見」，有4人曾申辦過該接見，所佔比例分別為50%及40%，二者差距尚屬合理。另可推論，如欲提高行動接見之使用率，首先應廣泛宣導，使收容人親友知悉該種接見方式，應可有效提高使用行動接見之人數。

四、請問您對本機關行政效率是否滿意？

(一) 統計結果

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見	漏填	合計
件數	6	3	1	0	0	0	0	10

百分比	60.00%	30.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
-----	--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	---------

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很滿意」者有 6 人，佔 60%；回答「滿意」者有 3 人，佔 30%；回答「尚可」者有 1 人，佔 10%。
2. 經統計「很滿意」、「滿意」、「尚可」者合計達 100%，且無負面評價，故可合理推斷，收容人親友對於本所行政效率多持正面肯定。

五、請問您對本機關員工的服務態度是否滿意？

(一) 統計結果

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見	漏填	合計
件數	8	2	0	0	0	0	0	10
百分比	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很滿意」者有 8 人，佔 80%；回答「滿意」者有 2 人，佔 20%。
2. 經統計「很滿意」、「滿意」者合計達 100%，且無負面評價，可知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。

六、請問您對本機關整體接見措施是否滿意？

(一) 統計結果

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見	漏填	合計
--	-----	----	----	-----	------	-----	----	----

件數	6	3	1	0	0	0	0	10
百分比	60.00%	30.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很滿意」者有 6 人，佔 60%；回答「滿意」者有 3 人，佔 30%；回答「尚可」者有 1 人，佔 10%。
2. 經統計「很滿意」、「滿意」、「尚可」者合計達 100%，可見受訪者對於本所提供之接見服務，無論係作業流程或人員服務等面向，多持高度肯定。

七、請問您是否認同於各種接見措施中增加「行動接見」措施，可以提升滿意度？

(一) 統計結果

	很認同	認同	尚可	不認同	很不認同	沒意見	漏填	合計
件數	4	2	1	0	0	1	2	10
百分比	40.00%	20.00%	10.00%	0.00%	0.00%	10.00%	20.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很認同」者有 4 人，佔 40%；回答「認同」者有 2 人，佔 20%；回答「尚可」者有 1 人，佔 10%。另有 1 人填答「沒意見」，2 人「漏填」。
2. 經統計「很認同」、「認同」、「尚可」者合計達 70%，可知多數受訪者認為接見方式多元性，係較為便民之規畫，家屬親友可因應自身時間或硬

體設備，選擇更為方便之接見模式，有效提高接見之滿意度。

八、請問您是否認同「接見行政流程透明程度」會影響機關清廉評價？

(一) 統計結果

	很認同	認同	尚可	不認同	很不認同	沒意見	漏填	合計
件數	4	2	2	1	0	1	0	10
百分比	40.00%	20.00%	20.00%	10.00%	0.00%	10.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很認同」者有 4 人，佔 40%；回答「認同」者有 2 人，佔 20%；回答「尚可」者有 2 人，佔 20%。另有 1 人填答「不認同」，1 人填答「沒意見」。
2. 經統計「很認同」、「認同」、「尚可」者合計達 80%，可知「接見行政流程透明程度」於民眾心中確實會影響到機關清廉評價。故爾後各項作業規畫時，應可持續強化行政透明，進而提升機關清廉度印象。

九、請問您是否曾聽聞本機關「職員」涉及夾帶違禁物品（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

	有，從媒體 報導得知	有，接見時曾 聽親友提到	有，從其他 管道得知	沒有	不知道/ 沒意見	其他	漏填	合計
件數	0	0	0	8	2	0	0	10
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

全體受訪者均無聽聞本所同仁涉及夾帶違禁物品（如手機、毒品、菸酒、檳榔等）給收容人之違法不當行為。

十、請問您是否曾聽聞本機關「職員」涉及替收容人傳遞訊息（如書信等）之違法不當行為？

(一) 統計結果

	有，從媒體 報導得知	有，接見時曾 聽親友提到	有，從其他 管道得知	沒有	不知道/ 沒意見	其他	漏填	合計
件數	0	0	0	7	3	0	0	10
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	70.00%	30.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

全體受訪者均無聽聞本所同仁涉及替收容人傳遞訊息（如書信等）之違法不當行為。

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

(一) 統計結果

	有，從媒體 報導得知	有，接見時曾 聽親友提到	有，從其他 管道得知	沒有	不知道/ 沒意見	其他	漏填	合計
件數	0	0	0	9	1	0	0	10
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	90.00%	10.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

全體受訪者均無聽聞與本機關業務往來人員請本所同仁吃飯、送紅包或送禮之情形。

十二、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

	願意	不願意	漏填	合計
件數	8	2	0	10
百分比	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

由回收問卷彙整得知，受訪者回答「願意檢舉」者有 8 人，佔 80%；回答「不願意檢舉」者有 2 人，佔 20%。可知民眾仍係期許行政機關能清廉勤政，對於公務人員涉及貪瀆不法，多數亦願意挺身而出提出檢舉。

十三、若您有意願就本機關人員貪瀆不法情事提出檢舉，您最願意選擇何種管道？

(一) 統計結果

	本機關 政風室	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	其他	漏填	合計
件數	4	3	0	0	0	3	0	0	10
百分比	40.00%	30.00%	0.00%	0.00%	0.00%	30.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者願向「機關政風室」檢舉者有 4 人，佔 40%；向「機關之上級機關」檢舉者有 3 人，佔 30%；「不知道檢舉管道」者有 3 人，佔 30%。
2. 進一步分析，民眾如願意檢舉，其反映對象主要仍係以公家機關為主，故政府機關應建立多元溝通管道，提供大眾更為便利之檢舉方式，將可蒐集更多外部資訊，藉以掌握機關人員風紀操守等評價。

十四、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

	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見	漏填	合計
件數	5	3	2	0	0	0	0	10
百分比	50.00%	30.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(二) 綜合分析

1. 由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很滿意」者

有 5 人，佔 50%；回答「滿意」者有 3 人，佔 30%；回答「尚可」者有 2 人，佔 20%。

2. 經統計「很滿意」、「滿意」、「尚可」者合計達 100%，可知受訪者對於本所機關清廉度持高度評價。再與前述問項比對，受訪者未曾聽聞本所員工夾帶違禁品、協助傳遞訊息等不法違紀行為，更可確認本題所獲滿意度應具相當可信性。

第三章 建議

本次調查計有蒐獲民眾具體意見 1 則，說明如下：

- 一、反映意見：建議接見寄菜裡面可以像以前一樣放 3 張照片。

- 二、科室回應：

- (一) 查本所受理外界親友對收容少年送入飲食及照片一事，係準用「外界對受刑人及被告送入金錢與飲食及必需物品辦法」規定辦理。依前揭規定意旨，外界送入飲食，以每日一次，每次不得逾 2 公斤為限；外界送入照片，以每月一次，每次 3 張為限。
- (二) 是以，上開辦法對二者送入次數及數量設有不同規定，如連續二日送入飲食及照片，則第二日送入將不符規定。收容人對此係認規定變更，容有誤解。

第四章 結語

本（112）年度受訪者對於各問項之調查結果，數據上顯示多係提出正面看法，給予肯定的比例（很滿意、

滿意、尚可)相當高，顯示本所行政業務及作業流程之品質相當穩定，且外界對於機關員工清廉度亦無負面評價，故調查結果始能獲得民眾如此良好回饋。