**目** **錄**

[第一章 調查目的及依據 1](#_Toc360022784)

[壹、調查目的 1](#_Toc360022785)

[貳、調查依據 1](#_Toc360022786)

[第二章 調查過程與方法 2](#_Toc360022787)

[壹、調查對象 2](#_Toc360022788)

[貳、調查方法 2](#_Toc360022789)

[參、調查時間 2](#_Toc360022790)

[肆、問卷回收情形 2](#_Toc360022791)

[伍、資料處理及分析方法 2](#_Toc360022792)

[第三章 調查內容 3](#_Toc360022793)

[壹、因何種案由至本分署 4](#_Toc360022794)

[貳、執行金額多少 5](#_Toc360022795)

[參、本分署人員的服務態度滿意度 6](#_Toc360022796)

[肆、本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度 7](#_Toc360022797)

[伍、本分署人員的行政效率滿意度 8](#_Toc360022798)

[陸、本分署環境設備滿意度 9](#_Toc360022799)

[柒、本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事 11](#_Toc360022800)

[捌、有無不明人士以本分署名義詐取財物 12](#_Toc360022801)

[玖、得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉 13](#_Toc360022802)

[拾、本分署整體清廉度滿意度 14](#_Toc360022803)

[拾壹、其他具體建議或反映事項 15](#_Toc360022804)

[拾貳、受訪者基本資料 17](#_Toc360022805)

[第五章 結論 19](#_Toc360022806)

[壹、綜合統計 19](#_Toc360022807)

[貳、結論 20](#_Toc360022808)

[參、檢討與建議 22](#_Toc360022809)

附表：102年度廉政民意研究問卷調查反映意見及各題項不滿意彙整表

# 第一章 調查目的及依據

## 壹、調查目的

為瞭解民眾對於執行機關整體清廉度、環璄設施及機關人員服務態度、行政效率等看法，爰透過問卷調查研究實作方法，有效蒐集資料並深入研究，完成對促進廉能有助益的問卷調查報告，提供機關做為業務革新之基礎及推動廉政措施之參考。

## 貳、調查依據

一、依據政風機構人員設置條例施行細則第7條。

二、法務部行政執行署102年廉政民意研究問卷調查實施計畫。

# 第二章 調查過程與方法

## 壹、調查對象

與執行機關有業務往來之民眾（含家屬）、相關業者或社會團體。

## 貳、調查方法

以抽樣方式進行，針對洽公民眾隨機進行填答，或放置櫃台明顯處供民眾自由填答，或實施政風訪查時請受訪人填答等方式進行調查。

## 參、調查時間

執行期間自102年4月1日起至同年6月11日止。

## 肆、問卷回收情形

一、回收率及有效率

本次調查計發送問卷131份，回收問卷131份，回收率100%，有效問卷126份，有效問卷率96.2%。

二、建議事項

經彙整歸納共計提列3項反映事項，業經惠請權責單位處理回應，並彙編入本案調查報告。

## 伍、資料處理及分析方法

一、封閉式題項

除開放性題項（第11題）外，針對各封閉問項，就調查結果予以整體分析。

二、開放式題項

針對第11題之建議事項及各題項不滿意原因，綜整歸納，並與回應情形彙整成表。

# 第三章 調查內容

本次調查主題，除封閉題外，分就下列面向探究滿意度情形：

⮚本分署人員的服務態度滿意度。

⮚本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度。

⮚本分署人員的行政效率滿意度。

⮚本分署環境設備滿意度。

⮚本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事。

⮚有無不明人士以本分署名義詐取財物。

⮚得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉？

⮚本分署整體清廉度滿意度。第四章 調查發現

## 壹、因何種案由至本分署

一、設計原因

本題係設計為「請問您是因何種案由至本分署？」目的在探究受訪民眾係因何種案由到本分署洽公者居多，藉以做為業務精進推動之參考。

二、統計結果

受訪者表示因「財稅」案件至本分署者占27%、「罰鍰」者占46%、「健保費」者14.3%、「其他案由」者12.7%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 財稅 | 罰鍰 | 健保費 | 其他案由 |
| 份數 | 34 | 58 | 18 | 16 |
| 百分比 | 27.0% | 46.0% | 14.3% | 12.7% |

## 貳、執行金額多少

一、設計原因

本題係設計為「請問執行金額大概多少？」目的係為瞭解受訪民眾受執行案件之金額大小為何。

二、統計結果

受訪者表示執行金額為「1千元以下」者有15.1%、「逾1千元至1萬元」者49.2%、「逾1萬元至10萬元」者31.7%、「逾10萬元至20萬元」者1.6%、「逾20萬元」者2.4%。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 1千元以下 | 逾1千元至1萬元 | 逾1萬元至10萬元 | 逾10萬元至20萬元 | 逾20萬元 |
| 份數 | 19 | 62 | 40 | 2 | 3 |
| 百分比 | 15.1% | 49.2% | 31.7% | 1.6% | 2.4% |

## 參、本分署人員的服務態度滿意度

一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署人員的服務態度是否滿意？」目的係為瞭解洽公民眾對於機關第一線服務人員之服務態度觀感為何，以做為本分署提升為民服務之策進參考。

二、統計結果

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占99.2%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占0.8%。顯示民眾對本分署第一線接待人員之服務持相當肯定態度。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 很滿意 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 很不滿意 | 無意見 |
| 份數 | 52 | 64 | 9 | 1 | 0 | 0 |
| 百分比 | 41.3% | 50.8% | 7.1% | 0.8% | 0.0% | 0.0% |

## 肆、本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度

一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署人員的解答諮詢及專業能力是否滿意？」目的在瞭解民眾至機關洽公時，服務人員所提供之解答諮詢及專業務服務能否滿足民眾之需求，以做為本分署策進之參考。

二、統計結果

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占0.8%；「沒意見」者占0.8%，顯示民眾均對本分署業務承辦人員所提供之解答諮詢及專業務服務抱持肯定態度，惟有極少數個案於本選項表示不滿意，顯示本分署尚有些許改善之空間。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 很滿意 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 很不滿意 | 沒意見 |
| 份數 | 45 | 69 | 10 | 1 | 0 | 1 |
| 百分比 | 35.7% | 54.8% | 7.9% | 0.8% | 0.0% | 0.8% |

## 伍、本分署人員的行政效率滿意度

一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署人員的行政效率是否滿意？」目的係為瞭解機關辦事效率如何，以做為本分署業務策進之參考。

二、統計結果

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占0.8%；「沒意見」者占0.8%，顯示洽公民眾對於本分署處理案件效率有極高之評價。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 很滿意 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 很不滿意 | 無意見 |
| 份數 | 42 | 71 | 11 | 1 | 0 | 1 |
| 百分比 | 33.3% | 56.3% | 8.8% | 0.8% | 0.0% | 0.8% |

## 陸、本分署環境設備滿意度

一、設計原因

本題係設計為「請問您認為本分署的環境設備（如洽公環境、服務措施、動線規劃等）是否滿意？」目的在瞭解民眾對機關環境設備之滿意度，期廣泛且深入瞭解民眾之需求，並研析應改善之處。

二、統計結果

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占0%；「沒意見」者占1.6%，顯示民眾對本分署服務措施滿意度抱持肯定態度。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 很滿意 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 很不滿意 | 無意見 |
| 份數 | 32 | 79 | 13 | 0 | 0 | 2 |
| ％ | 25.4% | 62.7% | 10.3% | 0.0% | 0.0% | 1.6% |

三、對本分署環境設備不滿意的原因

（一）停車位不是很多。（2人次）

秘書室回應：本分署已儘量提供停車位，惟周邊停車格應足供義務人停放。

（二）空調。（1人次）

秘書室回應：空調已儘量提供，由於節能減碳恐有節約之必要。

## 柒、本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事

一、設計原因

本題係設計為「請問您是否知道本分署人員有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事？」目的在探究瞭解機關員工之品德操守，進而發掘有無貪瀆不法或行政違失，以做為本分署推動廉政暨行政革新業務之依據。

二、統計結果

填答民眾其中2人（1.6％）表示知道本分署人員有接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事，本室爾後利用時機加強宣導公務員廉政倫理規範及請託關說等法令並請各科室主管督促所屬切勿知法犯法。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 選項 | 無 | 有 |
| 份數 | 124 | 2 |
| 百分比 | 98.4% | 1.6% |

## 捌、有無不明人士以本分署名義詐取財物

一、設計原因

本題係設計為「請問有無不明人士以本分署名義與解決執行案件為理由，向您詐取財物？」目的在探究瞭解有無不肖份子假借本分署名義，向義務人詐取財物，以提出因應之道，並做為相關反詐騙宣導之參考依據。

二、統計結果

受訪民眾99.2％表示「無不明人士假本分署名義訛詐財物等情事」，顯示政府機關強力宣導相關反詐騙之作為，業獲致減少類此情事之成效。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 選項 | 無 | 有 |
| 份數 | 125 | 1 |
| ％ | 99.2% | 0.8% |

## 玖、得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉

一、設計原因

本題係設計為「如果您如果知道本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，您會向哪一個機關（單位）檢舉？」目的在探究瞭解民眾遇有涉嫌貪瀆不法行為時，所選擇之檢舉管道。

二、統計結果

民眾遇本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，有13.5％會向法務部行政執行署檢舉，向法務部廉政署者占37.3％，向法務部調查局者占8.7％，向各地方法院檢察署者占5.6％，向監察院者占0％，委託民意代表者占9.5％，直接向本分署政風室者占20.6％，其他（如嘉義市政府）者占4.8％。將持續適時向民眾宣導，遇有本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，得直接向本分署政風室反映。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 法務部行政執行署 | 法務部廉政署 | 法務部調查局 | 各地方法院檢察署 | 監察院 | 民意代表 | 本分署政風室 | 其他 |
| 份數 | 17 | 47 | 11 | 7 | 0 | 12 | 26 | 6 |
| 百分比 | 13.5% | 37.3% | 8.7% | 5.6% | 0.0% | 9.5% | 20.6% | 4.8% |

## 拾、本分署整體清廉度滿意度

一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署整體清廉度是否滿意？」目的在瞭解近年來推動各項廉政工作成效如何，以做為往後政風業務推動策進之參考。

二、統計結果

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占95.2%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占0%；「無意見」者占4.8%。顯示民眾對本分署整體清廉度抱持肯定態度。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 選項 | 很滿意 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 很不滿意 | 無意見 |
| 份數 | 38 | 66 | 16 | 0 | 0 | 6 |
| 百分比 | 30.2% | 52.4% | 12.6% | 0.0% | 0.0% | 4.8% |

## 拾壹、其他具體建議或反映事項

一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署有無其他具體建議或反映事項？」目的在探究瞭解民眾對於本分署之需求、意見表達及興革建議等，期收廣納建言之效，做為推動行政革新業務之參考。

二、統計結果

本題及各題項不滿意原因，計1人填答，經綜整歸納1項反映事項與為民服務有關：

辦公人員有玩手機，有人大聲喧嘩。（1人次）

秘書室回應：於工作會報宣導，應保持辦公空間應有之嚴肅。

## 拾貳、受訪者基本資料

### 一、性別

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 性別 | 男 | 女 |
| 人數 | 68 | 58 |
| 百分比 | 54.% | 46.% |

### 二、年齡

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年齡 | 未滿20歲 | 20－29歲 | 30－39歲 | 40－49歲 | 50－59歲 | 60歲及以上 |
| 人數 | 0 | 23 | 23 | 44 | 29 | 7 |
| 百分比 | 0.0% | 18.3% | 18.3% | 34.9% | 23.0% | 5.6% |

### 三、職業

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 職業 | 軍公教 | 工 | 商 | 自由業 | 農 | 待業中 | 其他 |
| 人數 | 6 | 18 | 26 | 30 | 6 | 11 | 29 |
| 百分比 | 4.8% | 14.3% | 20.6% | 23.8% | 4.8% | 8.7% | 23.0% |

# 第五章 結論

## 壹、綜合統計

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 題項 | 服務態度滿意度 | 解答諮詢及專業能力滿意度 | 行政效率滿意度 | 環境設備滿意度 | 整體廉政形象滿意度 |
| 正面評價 | 99.2% | 98.4% | 98.4% | 98.4% | 95.2% |
| 負面評價 | 0.8% | 0.8% | 0.8% | 0% | 0% |



## 貳、結論

本次問卷調查受訪者對於各題之滿意度整體分析結果分別簡述如下：

一、因何種案由至本分署

受訪者表示因「財稅」案件至本分署者占27%、「罰鍰」者占46%、「健保費」者14.3%、「其他案由」者12.7%。

二、執行金額多少

受訪者表示執行金額為「1千元以下」者有15.1%、「逾1千元至1萬元」者49.2%、「逾1萬元至10萬元」者31.7%、「逾10萬元至20萬元」者1.6%、「逾20萬元」者2.4%。

三、本分署人員的服務態度滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占99.2%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占0.8%。顯示民眾對本分署第一線接待人員之服務持相當肯定態度。

四、本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占0.8%；「沒意見」者占0.8%，顯示民眾均對本分署業務承辦人員所提供之解答諮詢及專業務服務抱持肯定態度，惟有極少數個案於本選項表示不滿意，顯示本分署尚有些許改善之空間。

五、本分署人員的行政效率滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占0.8%；「沒意見」者占0.8%，顯示洽公民眾對於本分署處理案件效率有極高之評價。

六、本分署環境設備滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占0%；「沒意見」者占1.6%，顯示民眾對本分署服務措施滿意度抱持肯定態度。

七、本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事

填答民眾其中2人（1.6％）表示知道本分署人員有接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事，本室爾後利用時機加強宣導公務員廉政倫理規範及請託關說等法令並請各科室主管督促所屬切勿知法犯法。

八、有無不明人士以本分署名義詐取財物

受訪民眾99.2％表示「無不明人士假本分署名義訛詐財物等情事」，顯示政府機關強力宣導相關反詐騙之作為，業獲致減少類此情事之成效。

九、得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉

民眾遇本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，有13.5％會向法務部行政執行署檢舉，向法務部廉政署者占37.3％，向法務部調查局者占8.7％，向各地方法院檢察署者占5.6％，向監察院者占0％，委託民意代表者占9.5％，直接向本分署政風室者占20.6％，其他（如嘉義市政府）者占4.8％。將持續適時向民眾宣導，遇有本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，得直接向本分署政風室反映。

十、本分署整體清廉度滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占95.2%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占0%；「無意見」者占4.8%。顯示民眾對本分署整體清廉度抱持肯定態度。

由本次調查統計分析顯示，受訪民眾對本分署滿意度最高者，前3名依序為「機關人員的服務態度滿意度」（99.2%）、「機關人員的解答諮詢及專業能力滿意度」（98.4%）、「機關人員的行政效率滿意度」（98.4%）。

十一、本次問卷調查規劃開放性題型，提供受訪人填寫具體意見，俾蒐集受訪人建言並研析解決之道，經彙整歸納3項意見，反映問題均與為民服務有關，尚無檢舉不法者，有關反映意見及建議改善事項，業經本室惠請權責單位處理回應（詳附表），期能以此做為本分署持續推動施政革新之參考。

## 參、檢討與建議

一、提升便民服務，確保流程透明

對於本分署解答諮詢、服務流程及處理效率，仍應持續加強，本分署應隨時提供對執行案件處理程序之便利諮詢管道，以利前來辦理業務之對象，了解目前案件辦理流程及進度，避免民眾質疑行政執行機關作業程序及執行方式與處理效率之誤解。

二、提升服務品質，深化服務績效

業務承辦人員服務態度的提升，服務品質與加強行政作業效率，仍應持續加強，除強化服務禮貌及態度之訓練，以達到加分的效果，服務人員部分更應增加有關應變及彈性處理能力之訓練，重視與民眾接觸之環節，以親切之服務態度，服務每一位來行政執行機關辦理業務之對象。

三、加強政風工作成果宣傳，建立廉潔形象

就調查結果發現，受訪者對於本分署整體清廉度持高度肯定之看法，顯見大多數同仁皆能秉持廉潔操守，力行廉能行政，俾使本分署推動之各項廉政工作頗收效益。未來仍應持續加強政風廉政宣導，以建立行政執行機關在人民心中廉潔、嚴謹的形象，更進一步提昇對行政執行機關之廉能滿意度。