



行動接見與廉政便民服務之影響 問卷調查成果報告

勵志中學政風室 撰

中華民國 112 年 6 月

目錄

第一章、前言.....	1
第二章、綜合統計.....	1
一、受訪基本資料.....	1
二、接見狀況.....	2
三、為民服務評價.....	2
四、執法印象/觀感.....	3
伍、清廉度評價.....	4
第三章、建議.....	5
一、法規面(無).....	5
二、制度面.....	5
(一)提升接見率，降低違規事件.....	5
(二)假日接見結合社會參與，增加家庭聯結.....	6
三、執行面.....	6
(一)建置官方 LINE，多元推廣行動接見.....	6
(二)接見資訊更多元透明，符合家屬及民眾需求.....	6
(三)推動行動接見，減輕家屬壓力.....	7
肆、結語.....	8

第一章、前言

矯正機關近年因新冠肺炎疫情(Covid-19)影響，無法進行學生面對面接見，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，法務部矯正署致力推動行動接見及 LINE 接見(疫情後由各機關自行決定是否持續辦理)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，維持學生家庭親情支持，並有助教化懊悔及穩定學生心境。為深入瞭解本校施政得失與廉政印象，同時型塑學生及其親友廉政反貪意識，並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，作為本校為民服務及廉政工作推行之參考，並提升矯正機關施政品質與形象

第二章、綜合統計

政風室於 112 年 4 月 11 日將本校行動接見與廉政便民服務之影響問卷調查計畫，簽奉校長核准實施，對象為至本校辦理接見之學生親友，採隨機抽樣方式實問卷調查，以不重複為原則，至 112 年 6 月 15 日止計收回 47 份問卷，以 112 年 6 月 19 日 265 位在校生計算，問卷數約占收容人數 17.7%，各項調查統計分析如下：

一、受訪基本資料

(一)性別

	男	女	合計
件數	11	36	47
百分比	23.40%	76.60%	100%

(二)年齡

	20 歲(含)以下	21-40 歲	41-64 歲	合計
件數	2	9	36	47
百分比	4.26%	19.15%	76.60%	100%

(三)現居住地

	本機關所在地 之縣市	北部	中部	南部	合計
件數	6	17	19	5	47
百分比	12.77%	36.17%	40.43%	10.64%	100%

二、接見狀況

(四)請問您最願意申請接見的種類

	接見中心(或 接見室)之現 場接見	電話接見	行動接見	合計
件數	44	0	3	47
百分比	93.62%	0.00%	6.38%	100%

(五)請問您第一次申辦「行動接見」前，是如何得知「行動接見」資訊？

	矯正機 關人員 告知	矯正機 關網站 公告	收容人 告知	不曾申 辦過	其他	合計
件數	21	1	1	14	10	47
百分比	44.68%	2.13%	2.13%	29.79%	21.28%	100%

(六)請問您申請「行動接見」的頻率為何？

	每月一次	每月二次	每月超過 二次	三個月(含) 以上 一次	不曾申 請過	合計
件數	4	7	2	8	26	47
百分比	8.51%	14.89%	4.26%	17.02%	55.32%	100%

三、為民服務評價

(七)請問您對本機關行政效率是否滿意？

	很滿意	滿意	尚可	合計
件數	36	10	1	47

百分比	76.60%	21.28%	2.13%	100%
-----	--------	--------	-------	------

(八)請問您對本機關員工的服務態度是否滿意?

	很滿意	滿意	合計
件數	38	9	47
百分比	80.85%	19.15%	100%

(九)請問您對本機關消費合作社販售物品的種類、品質及價格是否滿意?

	很滿意	滿意	尚可	沒意見	漏填	合計
種類	19	18	8	2	0	47
品質	17	18	8	2	2	47
價格	18	17	8	2	2	47
平均	18.00	17.67	8.00	2.00	1.33	47.00
百分比	38.30%	37.59%	17.02%	4.26%	2.84%	100%

(十)請問您對本機關整體接見措施是否滿意?

	很滿意	滿意	尚可	沒意見	合計
件數	27	18	1	1	47
百分比	57.45%	38.30%	2.13%	2.13%	100%

(十一)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?

	很認同	認同	尚可	沒意見	合計
件數	18	23	5	1	47
百分比	38.30%	48.94%	10.64%	2.13%	100%

(十二)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?

	很認同	認同	尚可	不認同	沒意見	合計
件數	14	16	4	5	8	47
百分比	29.79%	34.04%	8.51%	10.64%	17.02%	100%

四、執法印象/觀感

(十三)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?

	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	合計
件數	0	0	0	44	3	47
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	93.62%	6.38%	100%

(十四)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?

	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	合計
件數	0	0	0	45	2	47
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	95.74%	4.26%	100%

(十五)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?

	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	合計
件數	0	0	0	45	2	47
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	95.74%	4.26%	100%

伍、清廉度評價

(十六)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?

	願意	不願意	漏填	合計
件數	47	0	0	47
百分比	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

(十七)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?

	本機關政	本機關之	檢察署、廉	民意代表	報章媒體	不知道檢	其他	合計
件數	0	0	0	0	0	0	0	0
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

	風室	上級機關	政署、調查局等機關			舉管道		
件數	20	8	9	3	1	5	1	47
百分比	42.55%	17.02%	19.15%	6.38%	2.13%	10.64%	2.13%	100%

(十八)請問您對本機關整體清廉度(如員工風紀操守)是否滿意?

	很滿意	滿意	尚可	沒意見	合計
件數	27	15	4	1	47
百分比	57.45%	31.91%	8.51%	2.13%	100%

(十九)請提供您的寶貴意見或聽聞違法內容，以供本機關未來施政政策擬定、改善或查處方向之參考?

	沒有提供建議	有提供建議	合計
件數	46	1	47
百分比	97.87%	2.13%	100.00%

第三章、建議

一、法規面(無)

二、制度面

(一)提升接見率，降低違規事件

本校 108 年每位學生每年平均接見數為 13.32 次，110 年 8 月改制後因 covid-19 疫情影響，接見數無法有效提升，但在學校努力下，111 年接見比例呈現倍數成長，達到 27.45 人次，學校發現接見率上升，違規率明顯下降，其中行動接見成長幅度最高。

表 1 勵志中學近 3 年接見數統計

年度	109 年	110 年	111 年
學生數	253	244	237
一般接見	3,160	2,635	4,947
行動接見	715	357	918

假日接見	95	306	641
接見數小計	3,970	3,298	6,506
接見比例	15.69	13.52	27.45

(二)假日接見結合社會參與，增加家庭聯結

為讓師生更貼近家屬，111年12月起每月第一個星期日，利用假日接見辦理社會參與活動，本校由學生現場展現手沖咖啡、宋代點茶、烘焙點心、餐飲小吃(小籠包、蘿蔔糕)、美甲課程等，就是要讓家屬知道小孩在校狀況。



圖 1 本校 111 學年假日接見社會參與情形

三、執行面

(一)建置官方 LINE，多元推廣行動接見

有民眾反應「不懂行動接見意思，所以無法給予意見」，目前民眾獲得資訊主要來源，以從電腦移轉到手機，加上本校收容學生遍及全臺灣，常有家屬從屏東、花蓮、台東等地遠道而來見接見，搭了 10 多小時的車程卻錯過接見時間，相關接見時間資雖公開於本校官網，但許多學生為隔代教養，阿公阿嬤因為年紀大不熟悉如何查詢資訊，本校遂於 111 年 1 月 17 日成立勵志中學官方 LINE，除建置 6 個重要服務圖文選單，方便民眾快速取得服務資訊，更由各主管即時回應家屬需求，截至 112 年 2 月底好友數為 128 人，女性占 73%，已解決 47 位家屬所提問題，亦可透過 LINE 推廣行動接見之便民服務措施。

(二)接見資訊更多元透明，符合家屬及民眾需求

為使民眾了解本校各項行政作為及成效，本校於全球資訊網設

有資訊公開專區，公開各項與民眾相關訊息，且開矯正機關先例，於網站公開滾動式 google 行事曆，其中民眾及家屬最為在意之假日接見時間亦清楚登載。

(三)推動行動接見，減輕家屬壓力

為使民眾了解本校各項行政作為及成效，本校於全球資訊網設有資訊公開專區，公開各項與民眾相關訊息，且開矯正機關先例，於網站公開滾動式 google 行事曆，其中民眾及家屬最為在意之假日接見時間亦清楚登載。

為縮短接見家屬等待時間，且兼顧戒護安全及減少提帶同仁負擔，本校於 110 年 6 月 25 日起提供行動接見服務，透過 e 化減輕家屬舟車勞頓之辛勞，舒緩思親之情。110 年行動接見為 269 人次，平均每月 38.4 次；111 年行動接見為 641 人次，平均每月 53.4 次，較 110 年成長 139%，即每 5 位學生就有 1 人透過此方式辦理接見，使用率達 23%。其中較特別的是小恩在接受感化教育，媽媽已經在女子監獄關 10 年，但媽媽在去年視訊接見時告訴小恩「自己體弱隨時會走，要好好照顧自己」，讓小恩情緒崩潰，無法理解已經等媽媽這麼久，為什麼要傷害她，112 年 3 月 15 日校長陪小恩一起跟媽媽視訊，媽媽不斷跟孩子道歉、要孩子不要哭，讓相愛的 2 人心連在一起，小恩的媽媽在 112 年 3 月 20 日寫信給校長，表示「謝謝學校沒有放棄孩子，看到您的愛與包容及鼓勵，給了我更多的動力，我會和孩子孩子一起加油的。」矯正及教育的目的，就是為了終止孩子們的厄運在做努力。



圖 2 小恩和媽媽同囚共藜遠距接見及媽媽感謝信

肆、結語

為使校務推行及廉政工作貼近民意，提升家屬及民眾對校務發展與廉政作為認同感，型塑學生及其親友凝聚反貪共識，本校於 110 學年度辦理「收容人家屬滿意度暨廉政問卷調查」，回收 106 份問卷，111 學年度辦理「行動接見與廉政便民服務之影響問卷調查」，至 112 年 6 月 15 日計回收 47 份問卷，在行政效率、接見措施滿意度超過 95%，整體廉潔度也較去年提升 10.6%，調查結果比較詳表 2，未來將持續精進。

表 2 本校 110~111 學年廉政問卷滿意度調查結果比較

廉政問卷 辦理月份	行政效率 滿意度	接見措施 滿意度	合作社服務 滿意度	整體廉潔 滿意度
112 年 4 月	97.87%	95.74%	75.89%	89.36%
111 年 2 月	90.57%	87.74%	78.30%	78.30%