

淺談廉政民意與風險預警

「清廉執政」為民眾對政府治理期許的最大公約數，在本「防貪-肅貪-再防貪」為主軸，以「讓弊端不發生，公務員不致誤觸法網」為最高指導原則下，茲從各年度廉政民意問卷調查報告結果瞭解民眾對本市推行「清廉執政」效能的滿意度呈現，透過回饋建議設計清廉執政方案，以確實落實盧市長「陽光、空氣、水」之施政主軸，達成「陽光政治 效能政府」的施政目標。

茲從 104 年度至 107 年度廉政民意問卷調查報告結果，期能運用民眾滿意度情形導入為民服務品質及效率面之檢討策進，對高風險業務得產生預警效果，即時規劃預防貪腐策略，以建立強化內部控制機制。

一、廉政民意問卷調查報告負面問項民眾回應「不知道或拒答」比例過高且呈現增長趨勢有 7.0%之譜。(圖 1、表 1)

根據本處各年度廉政民意問卷調查報告結果顯示(詳表：廉政問卷調查報告結果之比較)民眾回應「不知道或拒答」比例過高，雖經由消除該因素，使數據能忠實反映民眾看法，即市政府整體清廉及服務品質滿意度持續進步且獲肯定，然而比率過高仍顯示民眾多不信任個資隱私之保障，以致不願提供資訊或有受訪疑慮。

表 1 廉政問卷調查報告結果之比較

單位：%

年別	請託關說文化嚴重程度			相較去年請託關說文化改善程度			應酬文化嚴重程度		
	不嚴重	嚴重	不知道/拒答	有改善	無改善	不知道/拒答	不嚴重	嚴重	不知道/拒答
104 年	40.4	18.4	41.2	23.3	8.4	68.3	44.7	13.8	41.5
105 年	27.1	18.3	54.6	37.9	15.5	46.6	27.8	13.4	58.8
106 年	26.3	20.4	53.3	44.8	21.9	33.4	24.1	15.4	60.5
107 年	26.1	11.9	62.0	46.3	22.2	31.5	22.6	9.5	67.9

註：因四捨五入致細項加總與總計不合。

表 1 廉政問卷調查報告結果之比較(續 2) 單位：%

年別	相較去年臺中市政府公務員清廉改善程度			臺中市政府公務員整體清廉程度			臺中市政府公務員與其他縣公務員整體清廉程度比較		
	有改善	無改善	不知道/拒答	清廉	不清廉	不知道/拒答	比較清廉	比較不清廉	不知道/拒答
104 年	34.5	5.6	59.9	50.1	11.1	38.8	37.2	5.9	56.9
105 年	43.1	5.9	51.0	61.4	8.7	29.9	37.1	3.2	59.7
106 年	42.4	7.6	49.9	60.4	8.1	31.5	40.0	3.6	56.4
107 年	45.2	6.0	48.8	65.9	6.2	27.9	42.3	3.2	54.5

註：因四捨五入致細項加總與總計不合。

表 1 廉政問卷調查報告結果之比較(續 3) 單位：%

年別	對臺中市政府整體服務品質滿意程度			相較去年對臺中市政府服務品質提升程度			洽辦業務時有無遇到公務員藉故刁難的情形		
	滿意	不滿意	不知道/拒答	有提升	無提升	不知道/拒答	有	沒有	不知道/拒答
104 年	74.5	12.3	13.3	54.5	8.1	37.4	3.6	87.2	9.2
105 年	80.7	9.9	9.4	58.2	8.4	33.4	1.1	88.3	10.6
106 年	77.0	11.9	11.1	56.5	9.5	33.9	1.3	88.1	10.6
107 年	80.8	7.0	12.2	61.3	10.2	28.5	-	88.9	11.1

註：因四捨五入致細項加總與總計不合。

表 1 廉政問卷調查報告結果之比較(續 4) 單位：%

年別	民眾對臺中市政府將廉能開放效率品質設為目標之認同度			對臺中市政府推動清廉執政信心程度			簽署廉能公約對提升公務員清廉程度有沒有幫助		
	認同	不認同	不知道/拒答	有信心	無信心	不知道/拒答	有幫助	無幫助	不知道/拒答
104 年	-	-	-	62.5	23.3	14.3	62.3	20.1	17.6
105 年	84.8	5.4	9.8	67.7	20.8	11.5	-	-	-
106 年	80.4	6.9	12.7	63.4	25.8	10.8	-	-	-
107 年	81.1	4.9	14.0	68.4	19.8	11.8	-	-	-

註：因四捨五入致細項加總與總計不合。

表 1 廉政問卷調查報告結果之比較(續完)

單位：%

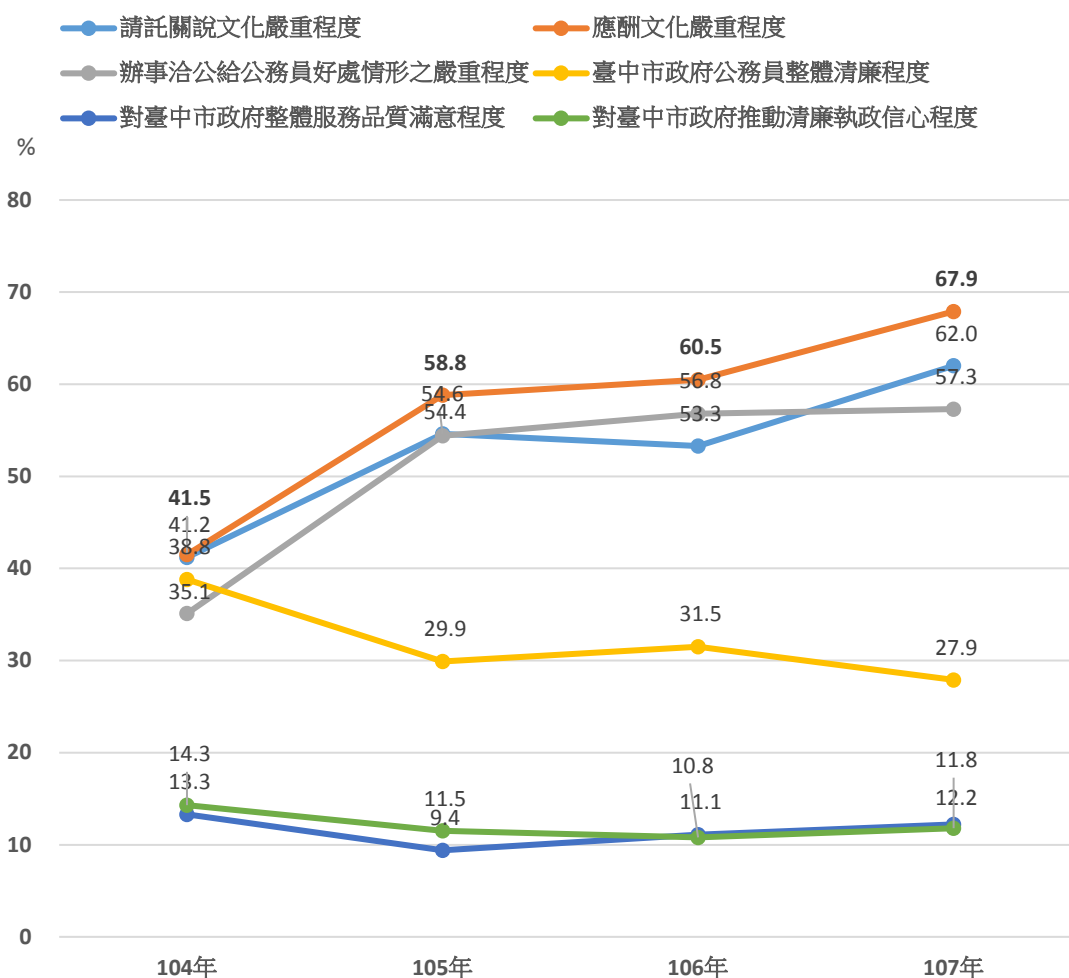
年別	洽辦業務時有無遇到公務員索賄的情形			是否願意提供資料給政風處訪查	
	有	沒有	不知道/拒答	願意	不願意
104年	0.5	91.3	8.3	5.0	95.0
105年	0.2	92.1	7.7	0.0	100.0
106年	0.1	91.1	8.8	5.9	94.1
107年	-	92.1	7.9	-	-

註：1. 因四捨五入致細項加總與總計不合。

2. 107年無受訪者洽辦業務時有遇到公務人員不法行為。

資料來源：廉政民意問卷調查報告。

圖1 廉政問卷調查項目民眾回應「不知道/拒答」趨勢



資料來源：廉政民意問卷調查報告。

二、本市 107 年人民陳情案件 136,336 件，較上年增加 17,577 件 (14.80%)，以案件受理方式區分，其中民眾運用市政信箱提出之案件量及其占比均呈現增加現象，顯示民眾以資訊管道提出陳情意願增加，可賡續優化其便利性及回應成為風險預警之策進作為。(表 2)

本市 105 年人民陳情案件 136,336 件，較上年增加 17,577 件 (14.80%)，以案件受理方式區分，其中以 1999 話務中心 89,379 件，占 65.56%為大宗，市政信箱 45,575 件占 33.43%居次，與上年比較均呈現增加現象，而市政信箱於案件數量或占比其成長趨勢特別明顯，依據本府研究發展考核委員會人民陳情案件質量分析比較報告顯示，107 年導入公版網站首長信箱，致民眾以資訊管道提出陳情意願增加，其便利性有助益於風險預警措施需求回應。

表 2 人民陳情案件受理方式概況

年別	單位：件					
	總計	市政信箱	市長室交辦	聯合服務中心	1999 話務中心	上級機關交辦
104 年	117,355	29,064	7,368	3,694	77,229	-
105 年	116,221	29,675	2,923	640	82,983	-
106 年	118,759	37,817	1,404	469	79,069	1,233
107 年	136,336	45,575	1,092	290	89,379	1,873
107 年	100.00	33.43	0.80	0.21	65.56	1.37
較上年增減%	14.80	20.51	(22.22)	(38.17)	13.04	51.91

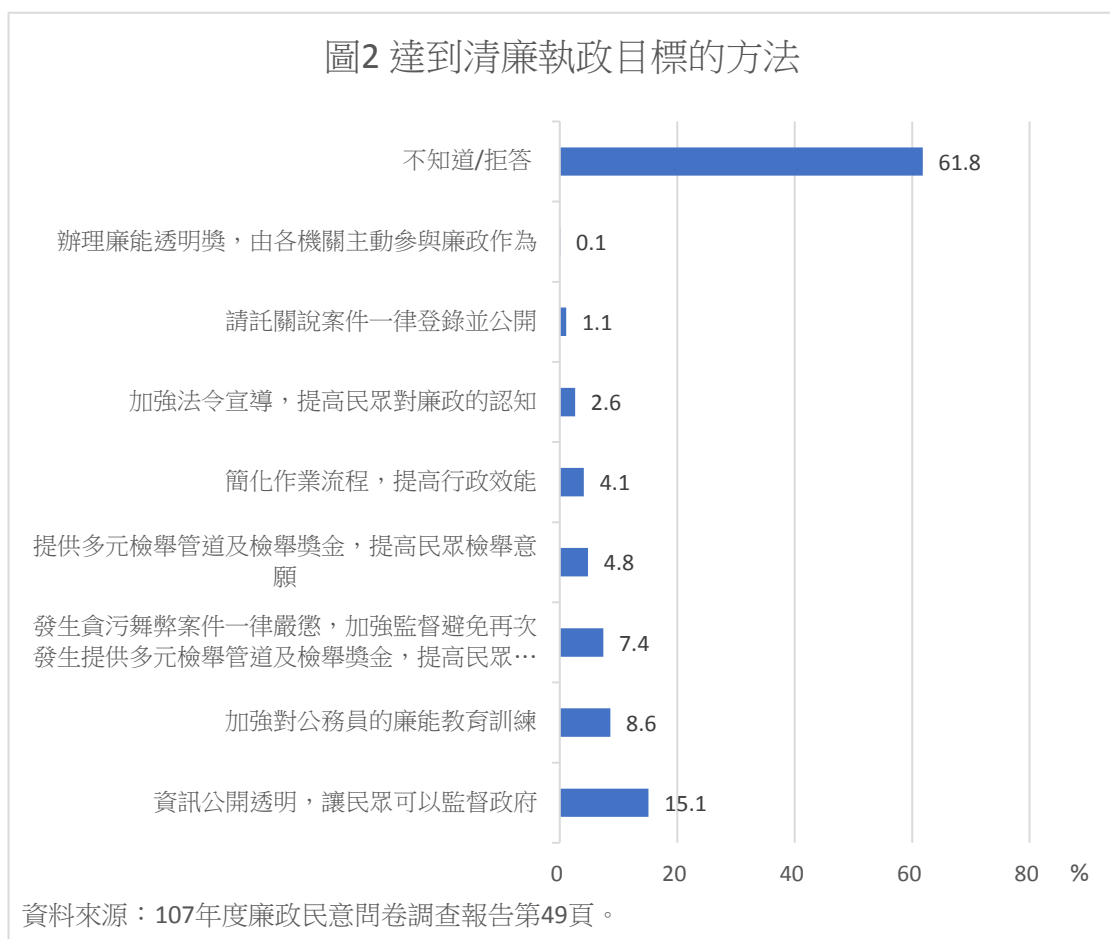
資料來源：臺中市政府公務統計資訊網本府研考會。

附註：()數字為增減值或增減百分點

107 年 8 月人民陳情整合平台啟用，該人民陳情案件質量分析比較報告亦顯示 107 年度第四季與上年度同季受理案件量比較增加 21.19%，可見導入資訊科技對推動政府服務效率品質影響至極，宜妥善運用大數據追蹤分析人民陳情案件的業務性質及受理類別性質內容，達成「推動行動政風，展現預警功能」的目標。

三、政府資訊的公開透明，讓民眾可以主動了解進而監督政府的施政作為。

廉政民意問卷調查旨在了解本市民眾公務員於服務品質及清廉滿意度，進而對整體清廉執政為評鑑，作為改善對策與指引之參據。本府自 105 年起辦理廉能透明獎徵選活動，由各機關主動參與廉政作為，並佐以獎勵公務員方式辦理，惟 107 年度廉政民意問卷調查報告針對「應該運用何種方式達到清廉執政的目標」1 項回饋建議題目，受訪者 1,128 人中，僅 1 人回應廉能透明獎，清除大佔比的「不知道/拒答」後，民眾傾向政府資訊應公開透明，讓民眾可以監督政府。（圖 2）



然而「廉能透明獎徵選」為拋磚引玉的起點，鼓勵並策進各機關施政作為應完整考量整個業務流程，建立與規範一個透明與標準化的

產品系統資訊，旨在經由政府資訊的公開透明，讓民眾可以主動了解進而監督政府的施政作為，因此建構良善制度，回歸強化機關單位及民眾正確認知及資訊與意見互動交流，即強化為民服務及資訊透明度，始為正本清源之方，助益於政府施政品質及效率管理。

四、運用追蹤分析人民陳情案件統計數據的業務性質及受理類別性質內容，促進風險溝通措施，融入性別觀點對於發掘及掌握關鍵議題提升「風險預警」的功能目標。

依據廉政民意問卷調查報告受訪者基本資料顯示，106 年度佔比分別為男性 50.1%、女性 49.9%，107 年度佔比分別為男性 49.8%、女性 50.2%，期性別平等發聲反映，但近一年未到政府機關洽公人數佔比則 106 年度有 83.0%、107 年度有 63.7%，顯示受訪者對於政府清廉印象的認識來自媒體或間接取得的情形有一定比例。

然而臺中市政府公務統計資訊網相關人民陳情案件公務統計報表等未有性別資料，雖法務部廉政署為落實預防貪瀆之預警功能，有效追蹤管考政風機構先期預警作為案件，訂定「政風機構預警作為案件分案處理原則」，針對「高風險業務稽核」、「預警作為」等業務並訂有控制作業及作業流程，若再經由研究發展考核委員會「人民陳情整合平台」系統大統計數據累積，深入了解民眾需求，評估提列出潛存違失風險事件及人員，進而採取針對性的風險管理和控制措施，主動追蹤分析並掌握危及廉潔相關因素，化事後查處為事前預防，對於增強政府公信力具有重要意義。

參考資料：

1. 臺中市政府政風處. 104 年度廉政民意問卷調查報告。
2. 臺中市政府政風處. 105 年度廉政民意問卷調查報告。
3. 臺中市政府政風處. 106 年度廉政民意問卷調查報告。
4. 臺中市政府政風處. 107 年度廉政民意問卷調查報告。
5. 臺中市政府研究發展考核委員會於臺中市政府公務統計資訊網公務統計報表。
6. 臺中市政府研究發展考核委員會. 臺中市政府 106 年第 1 季與 107 年第 1 季人

- 民陳情案件質量分析比較報告。
7. 臺中市政府研究發展考核委員會. 臺中市政府 107 年第 2 季與去(106)年同季人民陳情案件質量分析比較報告。
 8. 臺中市政府研究發展考核委員會. 臺中市政府 107 年第 3 季與去(106)年同季人民陳情案件質量分析比較報告。
 9. 臺中市政府研究發展考核委員會. 臺中市政府 107 年第 4 季與去(106)年同季人民陳情案件質量分析比較報告。