

105年度廉政民意問卷調查報告



委託機關：臺中市政府

調查單位：華威行銷研究股份有限公司

簡報日期：2016年12月23日

調查目的



調查目的

臺中市民眾對於臺中市政府公務人員的清廉滿意度、服務品質、清廉印象和臺中市政府推動清廉執政之看法，期望透過探討民眾的感受與建議，瞭解臺中市民眾對於臺中市政府相關狀況的評價及期許，以作為未來服務參考項目與政策制定方針及執行之依據。





調查對象、時間及樣本配置

1. 對象：居住在臺中市之20歲以上市民為對象。

2. 調查時間：

電訪調查自105年10月4日至105年10月12日

下午1:30~5:00與晚上6:30~9:30進行訪問。

3. 抽樣誤差：

本次調查依臺中市各區分層進行分層隨機抽樣，有效樣本為

1,068份，在95%的信心水準下，抽樣誤差在正負3.0%以內。

調查項目



瞭解民眾近一年曾經到臺中市政府哪些單位洽公



瞭解民眾對臺中市政府公務員清廉滿意度評價



瞭解民眾對公務員服務品質和清廉印象

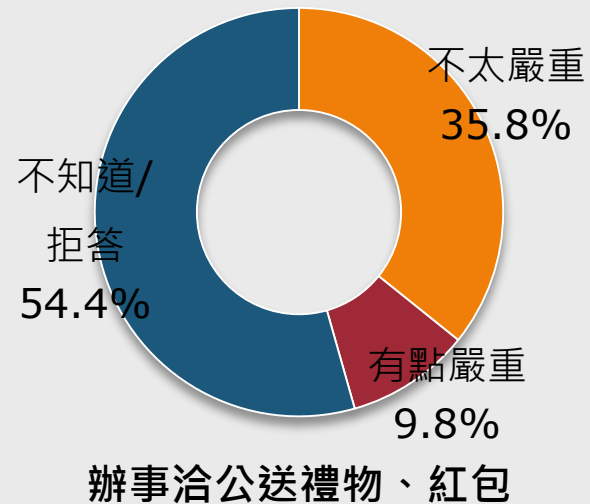
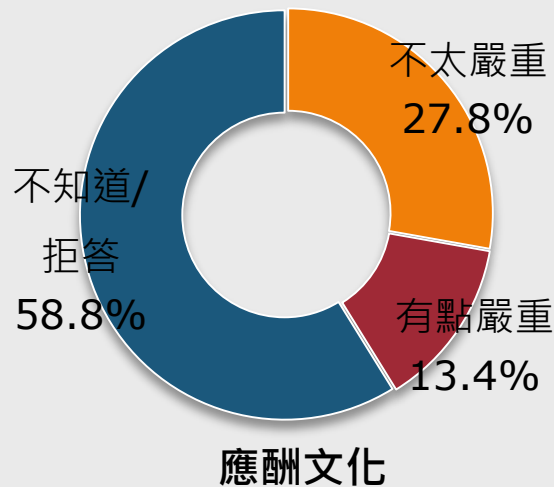
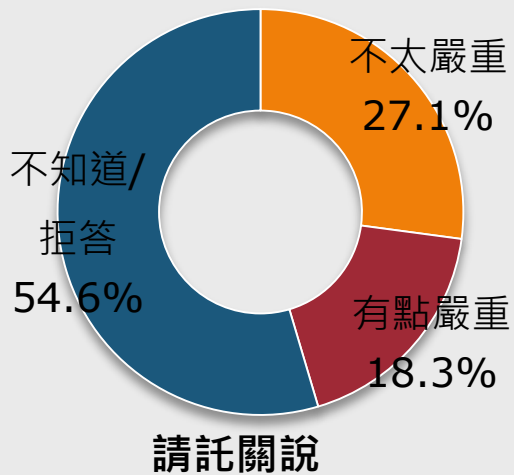


瞭解民眾對臺中市政府推動清廉執政之看法

調查結果-公務員清廉滿意度

(一) 市民認為請託關說、應酬文化及辦事洽公送禮或紅包給公務員在本府的情形

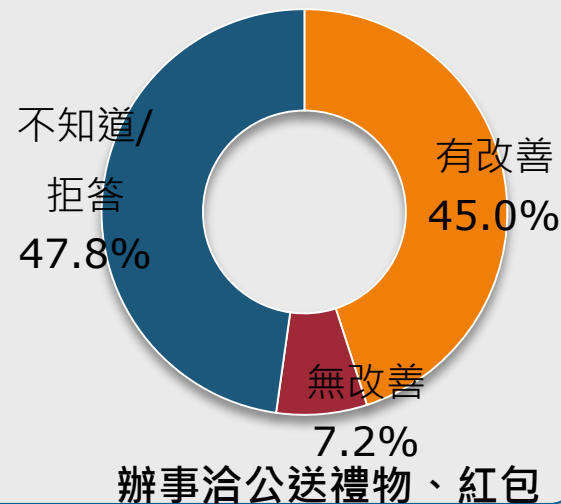
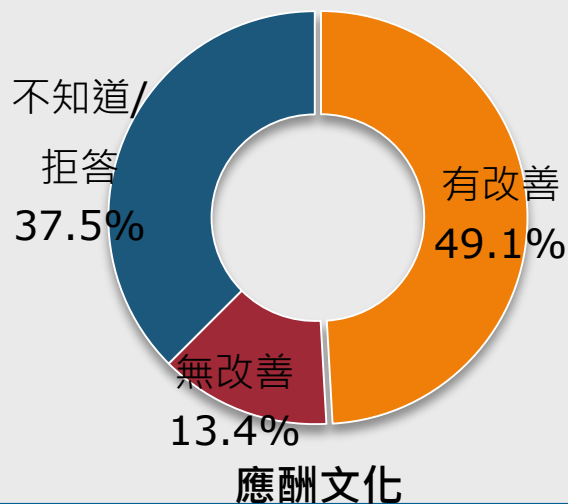
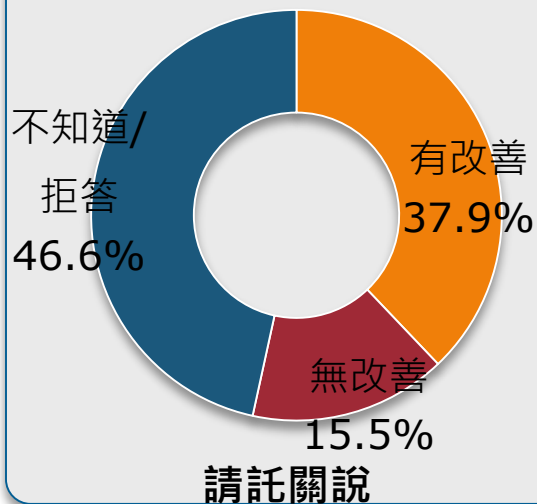
選項	請託關說	應酬文化	辦事洽公送禮物、紅包
非常不嚴重	4.3	5.8	13.9
不太嚴重	22.8	22.0	21.9
有點嚴重	10.6	9.2	6.2
非常嚴重	7.7	4.2	3.6
不知道/拒答	54.6	58.8	54.4
總計	100.0	100.0	100.0



調查結果-公務員清廉滿意度

(二)市民對於本請託關說、應酬文化及辦事洽公送禮或紅包給公務員與去年相比之評價

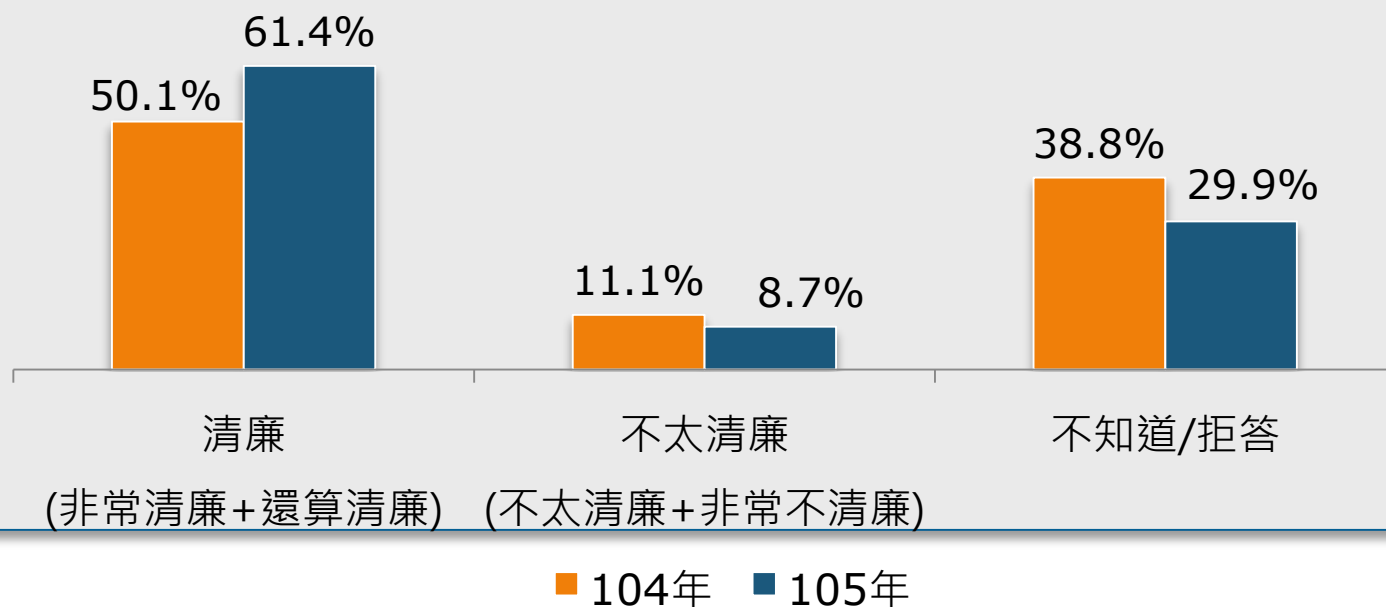
選項	請託關說	應酬文化	辦事洽公送禮物、紅包
改善很多	10.9	13.4	17.6
略有改善	27.0	35.7	27.4
略為嚴重	10.6	10.2	5.0
嚴重許多	4.9	3.2	2.2
不知道/拒答	46.6	37.5	47.8
總計	100.0	100.0	100.0



調查結果-公務員清廉滿意度

(三)市民對於本府公務員整體清廉度之評價

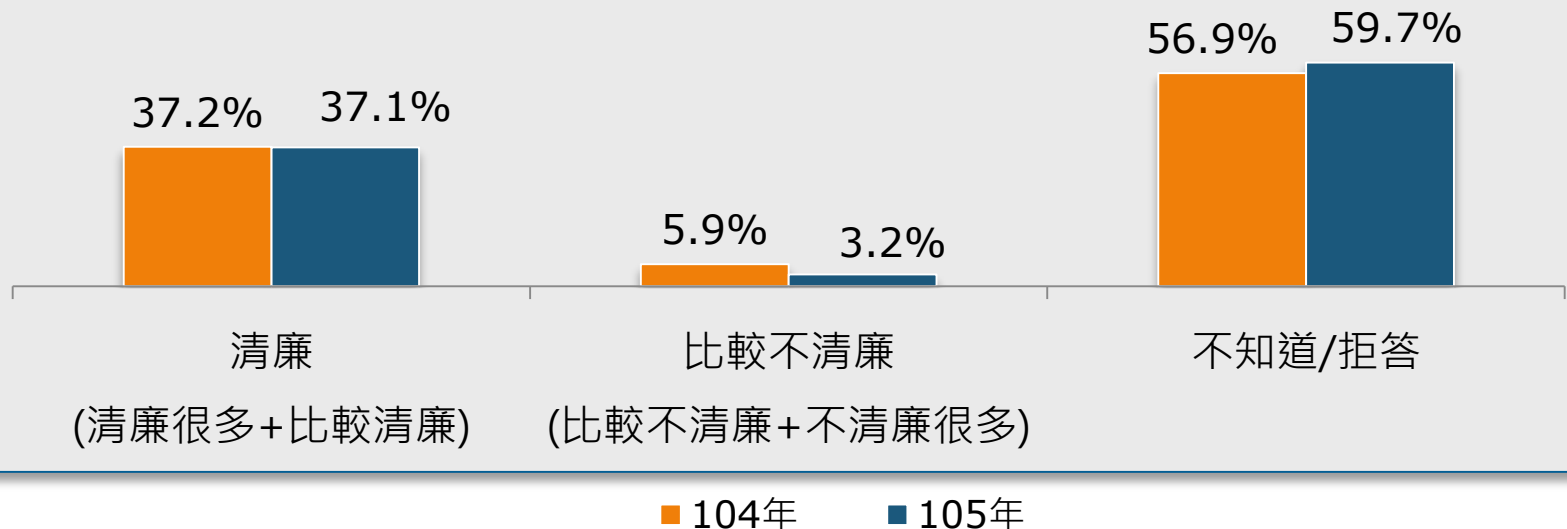
選項	104年		105年		104年暨105年 差異百分比
	次數	百分比	次數	百分比	
非常清廉	35	3.3	61	5.7	11.3
還算清廉	500	46.8	595	55.7	
不太清廉	106	9.9	77	7.2	-2.4
非常不清廉	13	1.2	16	1.5	
不知道/拒答	415	38.8	320	29.9	-
總計	1,068	100.0	1,068	100.0	-



調查結果-公務員清廉滿意度

(四)市民對本府公務員的清廉度與其他縣市政府公務員的清廉度相比之評價

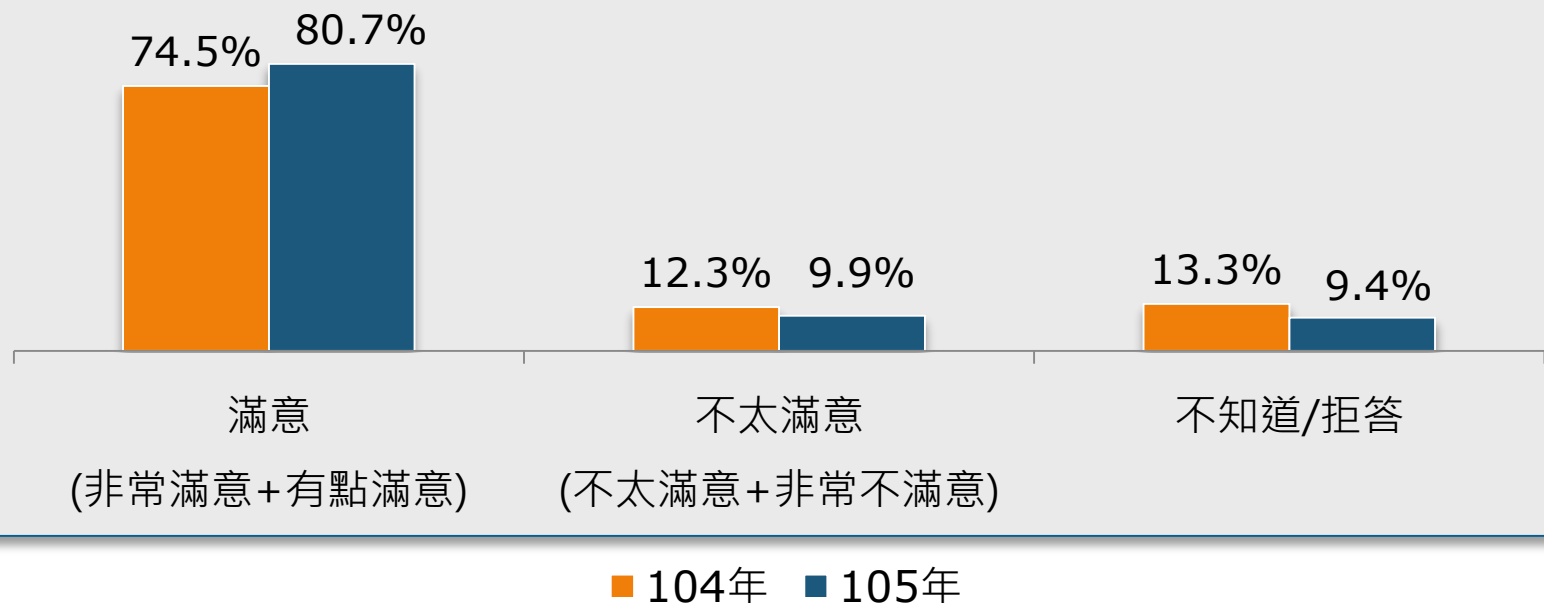
選項	104年		105年		104年暨105年 差異百分比
	次數	百分比	次數	百分比	
清廉很多	48	4.5	54	5.1	-0.1
比較清廉	349	32.7	342	32.0	
比較不清廉	43	4.0	29	2.7	-2.7
不清廉很多	20	1.9	5	0.5	
不知道/拒答	608	56.9	638	59.7	-
總計	1,068	100.0	1,068	100.0	-



調查結果-公務員服務品質和清廉印象

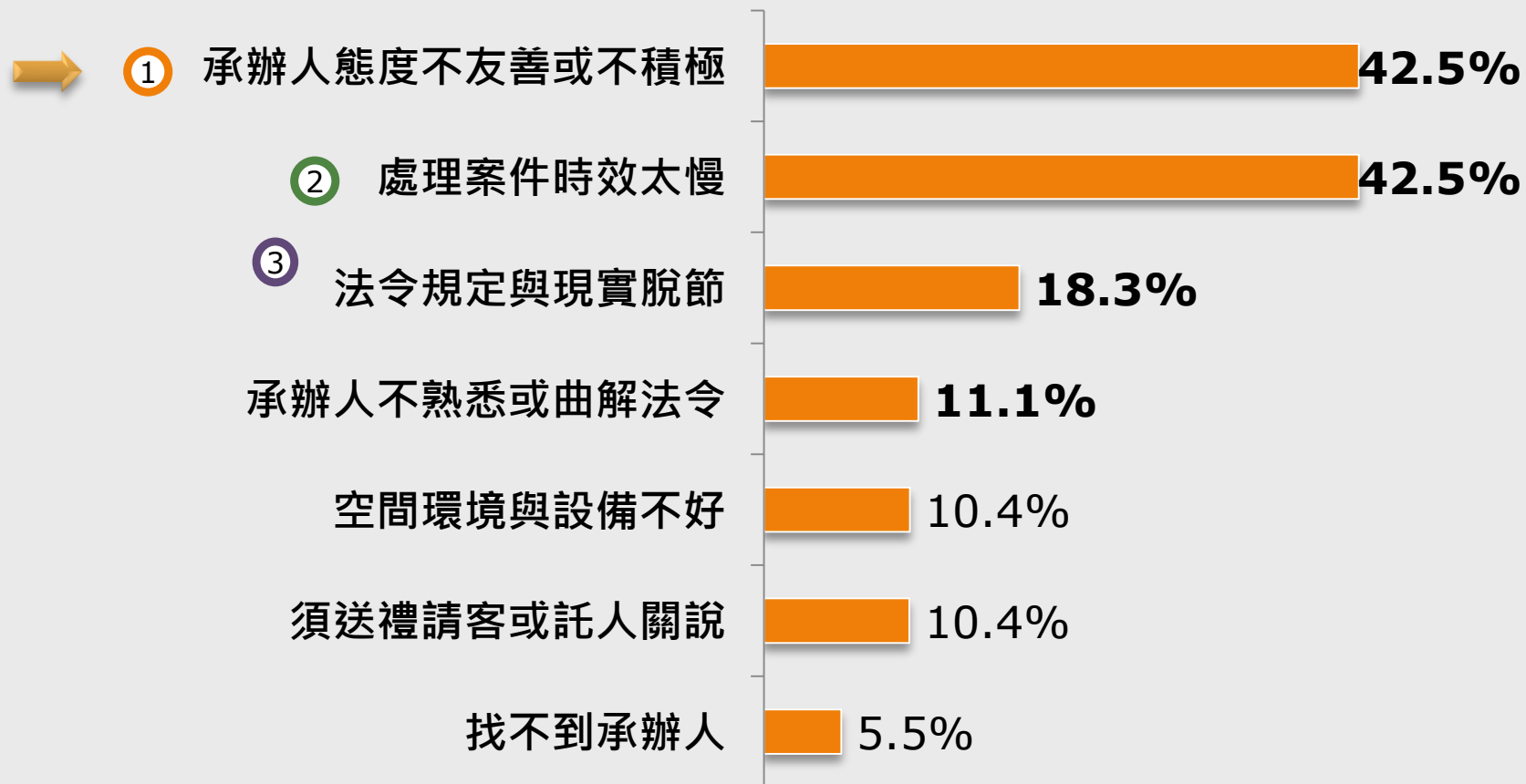
(一) 市民對本府整體「服務品質」之滿意度

選項	104年		105年		104年暨105年 差異百分比
	次數	百分比	次數	百分比	
非常滿意	56	5.3	112	10.5	6.2
有點滿意	739	69.2	750	70.2	
不太滿意	107	10.0	79	7.4	-2.4
非常不滿意	24	2.3	26	2.5	
不知道/拒答	142	13.3	101	9.4	-
總計	1,068	100.0	1,068	100.0	-



調查結果-公務員服務品質和清廉印象

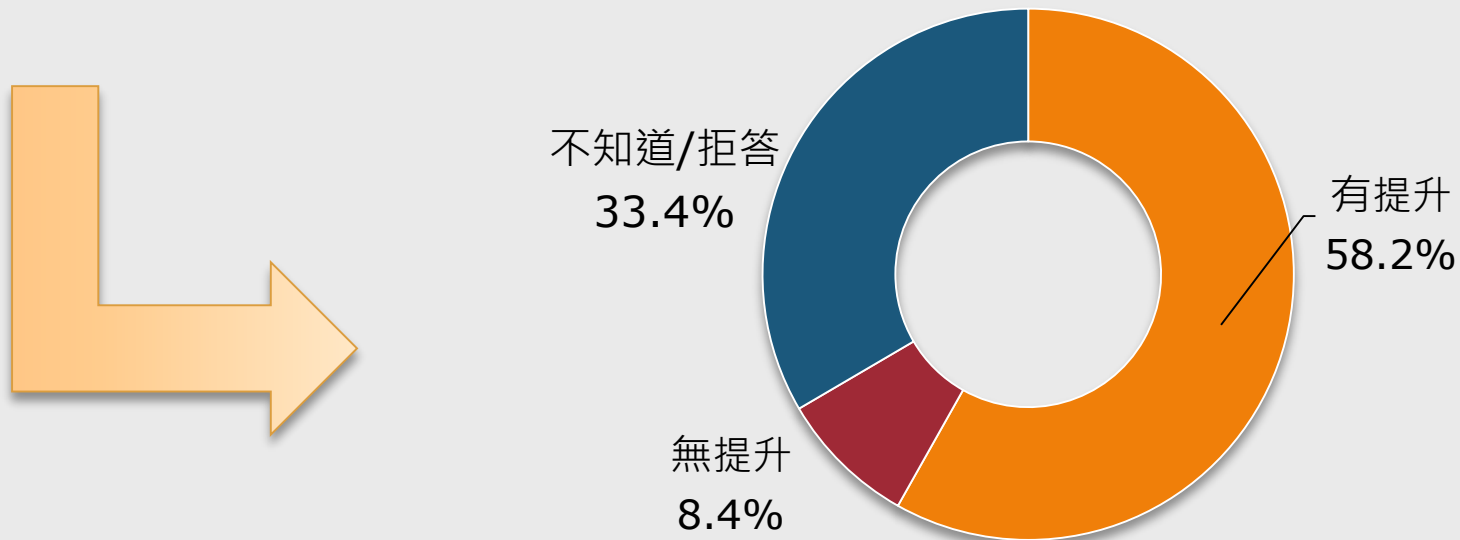
(二)市民對本府「服務品質」不滿意的原因(複)



調查結果-公務員清廉滿意度

(一)市民對於本府「服務品質」與去年相比之評價

選項	次數	百分比
提升很多	126	11.9
略有提升	495	46.3
略為降低	64	5.9
降低許多	26	2.5
不知道/拒答	357	33.4
總計	1,068	100.0

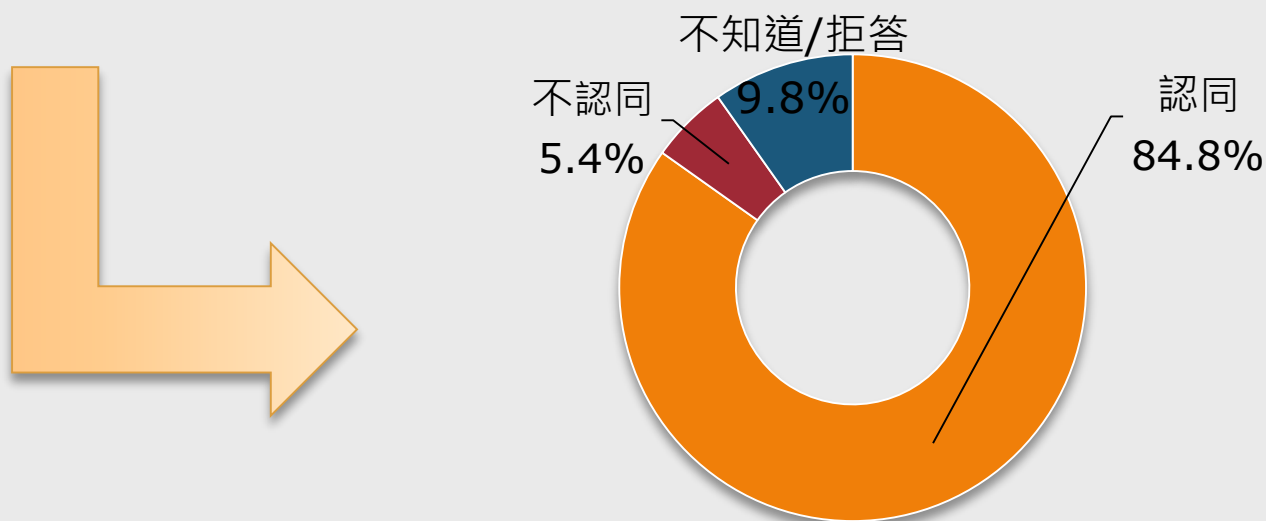


■ 有提升(提升很多+略有提升) ■ 無提升(略為降低+降低許多)

調查結果-臺中市政府推動清廉執政之看法

(一)市民對本府將「廉能、開放、效率、品質」設定為施政目標之一，是否認同

選項	次數	百分比
非常認同	436	40.8
還算認同	470	44.0
不太認同	48	4.5
完全不認同	9	0.9
不知道/拒答	105	9.8
總計	1,068	100.0

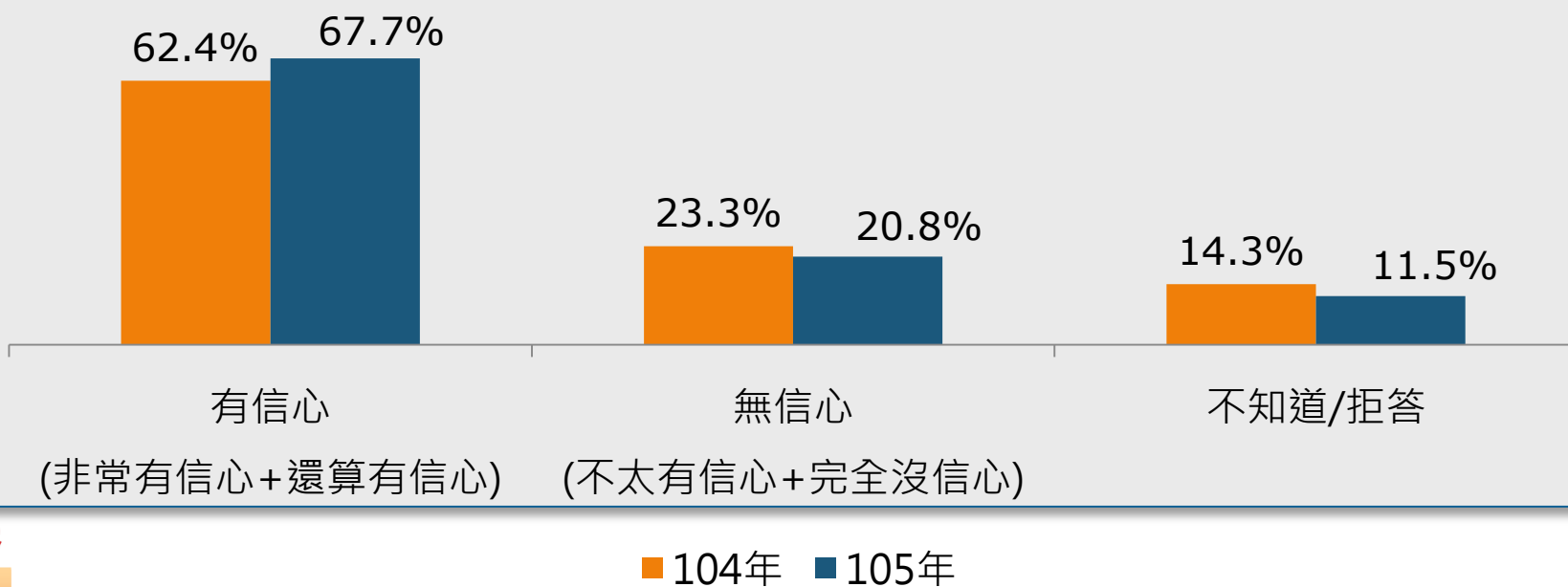


■ 認同(非常認同+還算認同) ■ 不認同(不太認同+完全不認同) ■ 不知道/拒答

調查結果-臺中市政府推動清廉執政之看法

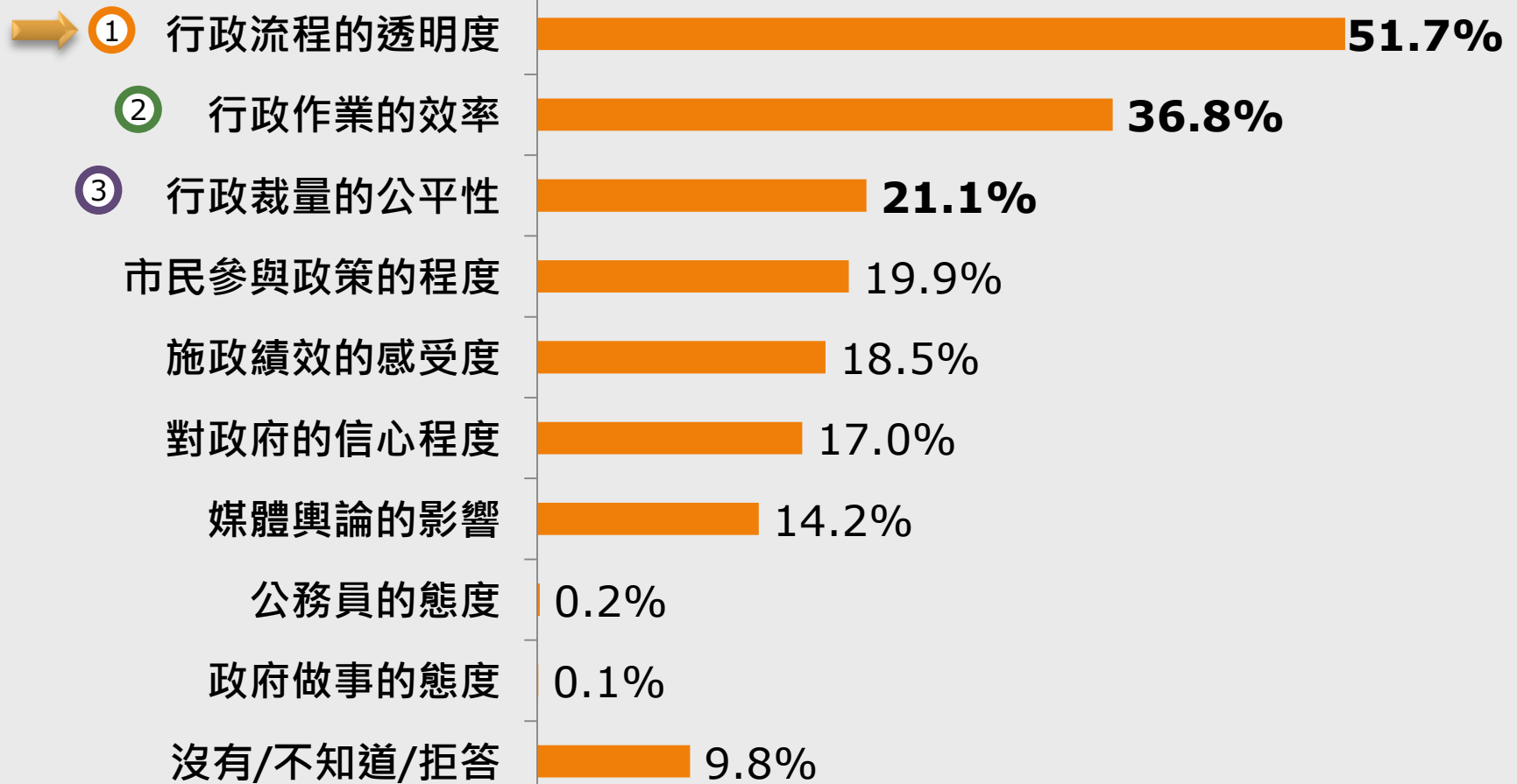
(二)市民對本府推動「清廉執政」有沒有信心

選項	104年		105年		104年暨105年 差異百分比
	次數	百分比	次數	百分比	
非常有信心	130	12.1	193	18.0	5.3
還算有信心	538	50.3	530	49.7	
不太有信心	173	16.3	164	15.4	-2.5
完全沒信心	75	7	57	5.4	
不知道/拒答	152	14.3	123	11.5	-
總計	1,068	100.0	1,068	100.0	-



調查結果-臺中市政府推動清廉執政之看法

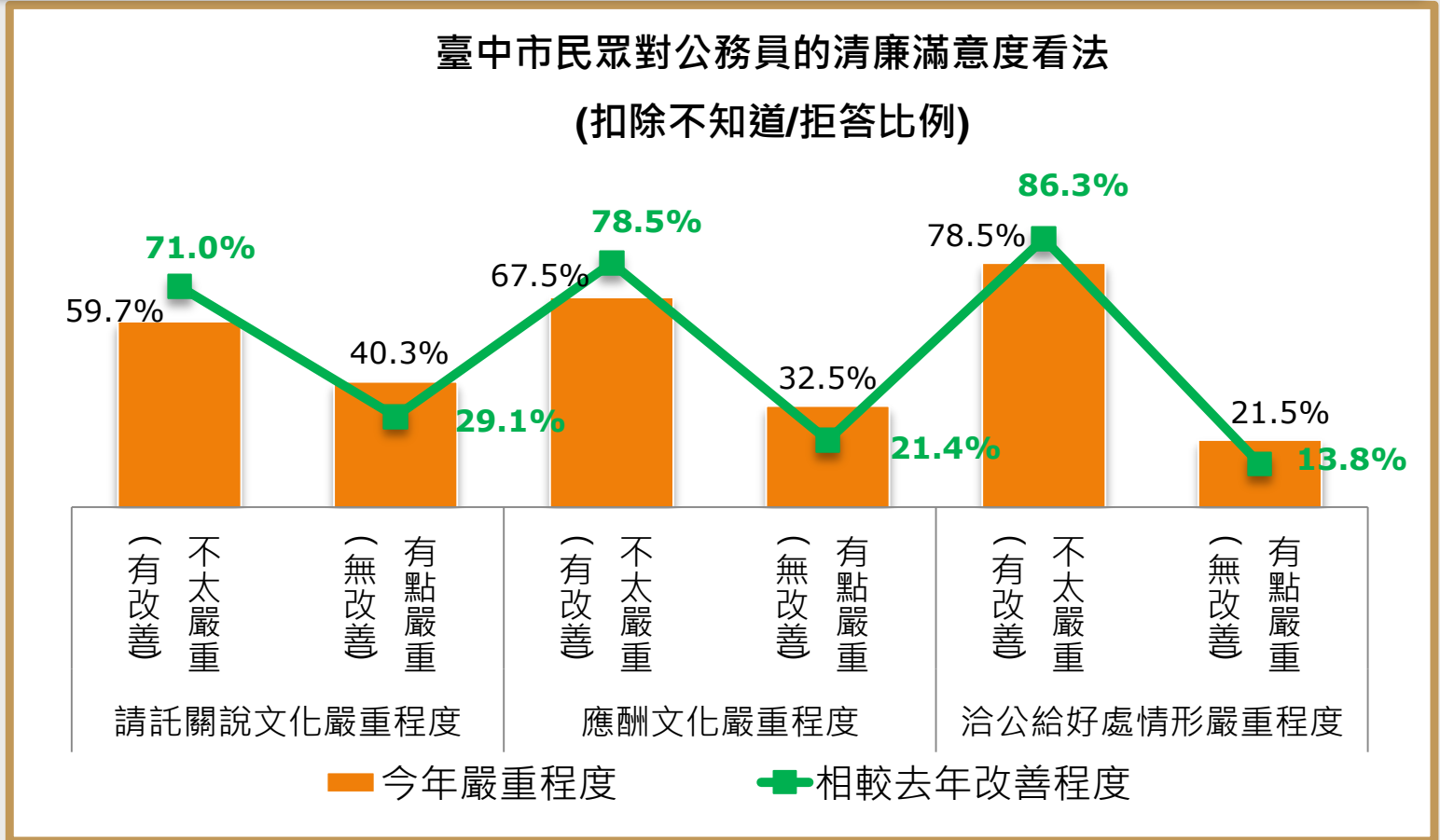
(三) 影響市民對本府整體清廉評價之原因(複)



策進作為

1

形塑清廉組織文化，提昇民眾對臺中市政府整體清廉環境之滿意度



1

形塑清廉組織文化，提昇民眾對臺中市政府整體清廉環境之滿意度

分析：

扣除不知道/拒答比例後，各項指標均達近六成的滿意度，且相較去年改善程度均達七成以上的滿意度，惟在請託關說文化方面仍有加強的空間。

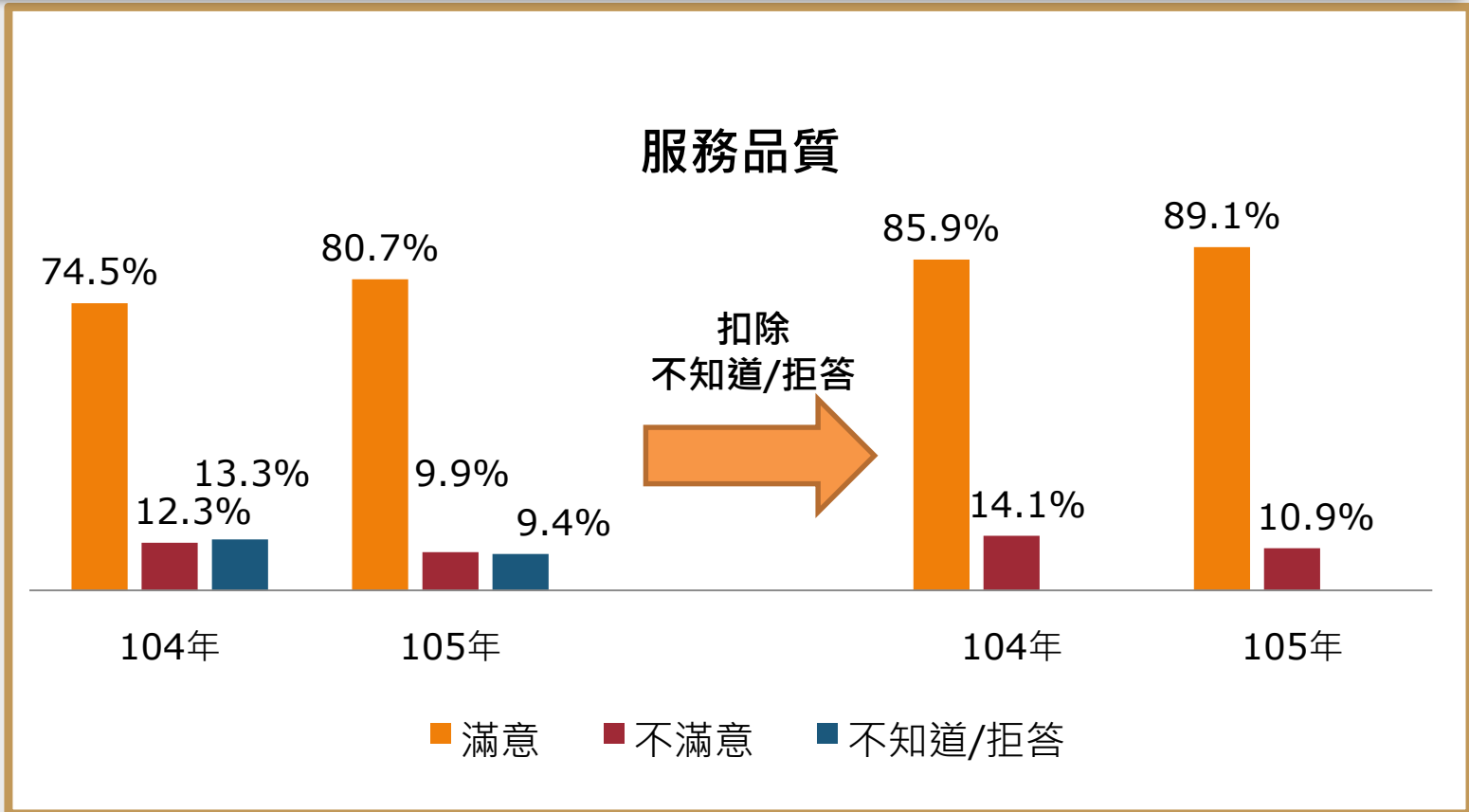
策進作為：

持續宣導「公務員廉政倫理規範」及「請託關說登錄查察作業」並請同仁落實登錄作業；亦可透過定期小組會議，宣導不法之案例，加強同仁對不法誘惑警惕與處理方式，防止風險事件發生，提升民眾對本府公務員之清廉印象。



策進作為

2 精進服務態度及專業之廣度及深度，持續提升服務品質



2 精進服務態度及專業之廣度及深度，持續提升服務品質

分析：

- 1- 在扣除不知道/拒答比例後，八成九的市民滿意本府的「服務品質」；相較去年提升三個百分點。
- 2- 市民對服務品質不滿意的首要原因為「承辦人的態度不友善或不積極」其次為「處理案件時效太慢」。

策進作為：

- 1- 針對我人民申請案件建立標準作業流程並輔以圖表說明文宣，公開透明減少民眾疑慮，並加強公務員(含志工)專業能力培訓及服務禮儀訓練。
- 2- 本處於今年度辦理「廉能透明獎」徵選活動，評選出各項透明、公開且便民的行政措施，以落實本府「廉能、開放、效率、品質」施政目標，提升為民服務品質。



3

參考「資訊公開透明」、「嚴懲弊案」和「簡化作業流程」原則，設計清廉執政方案

	整體清廉程度	服務品質滿意度
清廉執政有無信心	0.49	0.44

分析：

相關係數分析呈現中度正相關。換言之，當民眾認為公務員整體「清廉程度」和「服務品質」滿意度增加時，相對的也會增加民眾對本府推行「清廉執政」的信心程度。

策進作為：

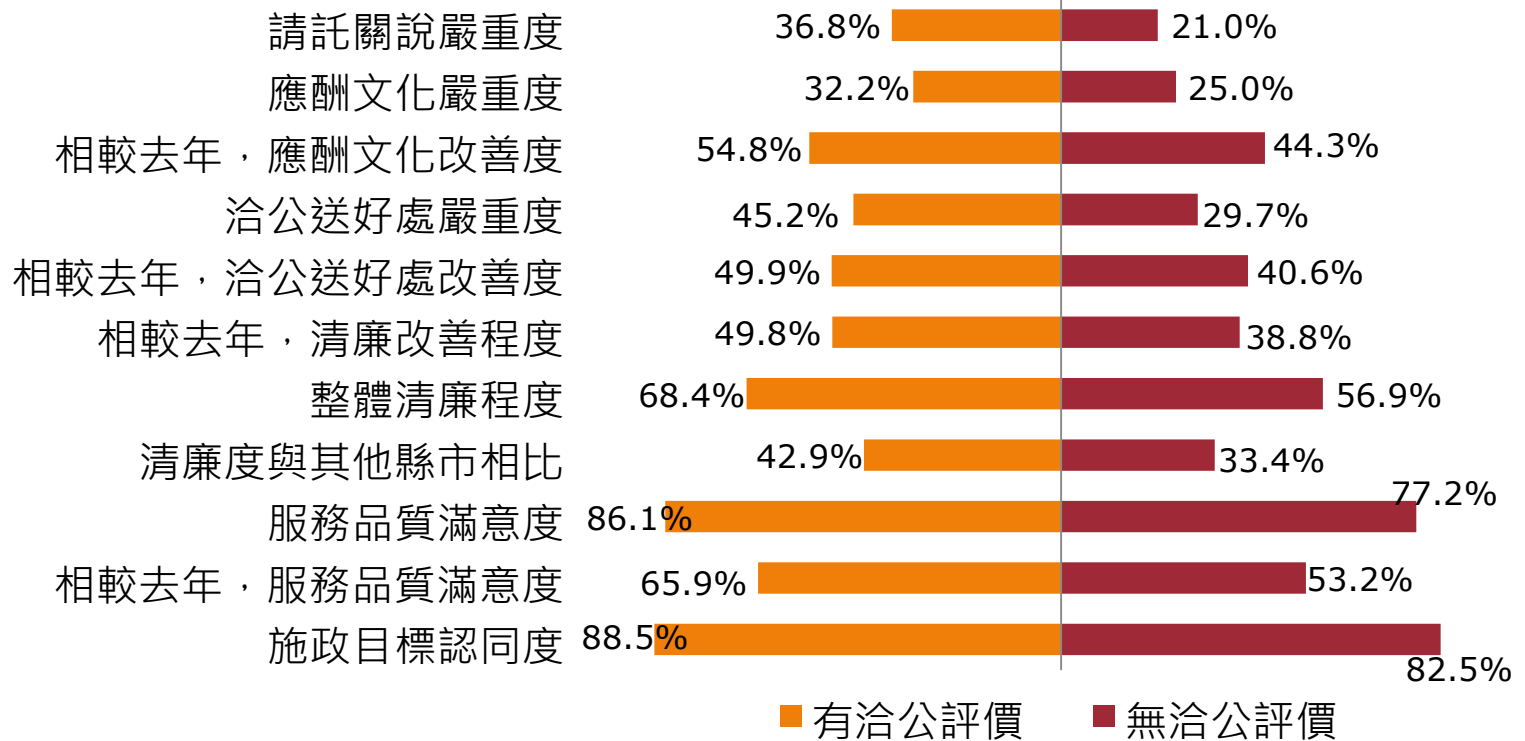
運用「資訊公開透明，讓民眾可以監督政府」、「發生貪污舞弊案件一律嚴懲，加強監督避免再次發生」和「簡化作業流程，提高行政效能」以達成「清廉執政」之目標。



4

加強廉政宣導，主動讓民眾知悉臺中市政府內部環境，並透過資訊公開透明」以便民眾監督

有無洽公之差異



4

加強廉政宣導，主動讓民眾知悉臺中市政府內部環境，並透過「資訊公開透明」以便民眾監督

分析：

各項題組有洽公民眾的正面評價均高於無洽公民眾。惟因宣傳不足或民眾刻板印象，多數無洽公經驗者，仍以老舊的記憶、口耳相傳或電視媒體渲染來看待本府整體清廉環境。

策進作為：

- 1-加強宣導，並加強「資訊公開透明」，讓民眾能直觀瞭解臺中市政府作業程序
- 2-強化媒體公關處理與公共新聞包裝，主動與民眾溝通，如主動告知媒體相關新聞，並避免媒體隨意猜測報導而造成民眾誤會。

簡報完畢
敬請指教

