

摘要

財政部基於追求廉潔與效能政府的政策目標下，定期實施的「廉潔及服務效能」問卷調查，本研究之研究目的如下：(一)瞭解民眾對財政部暨所屬機關(構)清廉度、服務品質、行政效能評價及變化，並尋找改進與提升的方法；(二)瞭解民眾獲得財政部暨所屬機關(構)廉能認知之傳播管道；(三)瞭解民眾對於財政部暨所屬機關(構)推動廉能政策的看法；(四)推動廉能政策與防範貪瀆不法之興革建議等事項；(五)瞭解國內外各評比機構，對財政部暨所屬機關(構)廉能度的評價及變化。本研究之研究方法包含電話訪問與焦點座談會，前者的調查母體為與財政部所屬機關接觸之年滿20歲以上有接觸經驗之民眾與相關業者為調查母體，依其屬性分為海關相關業者、記帳業者、地政士、承租戶、酒製造及公益彩券業者等五類施測，施測時間為100年9月20日至10月3日星期一至星期五，完成有效樣本為1,884個，訪問成功率為18.5%，在95%信心水準下，整體的抽樣誤差在正負2.5個百分點內；後者是選取財政部廉能指標民意調查中，接受100年財政部廉能指標電話訪問的計帳業者、地政士和承租戶、酒製造業者及公益彩券業者等五類人員或是公會代表分別進行五場焦點團體座談，座談會舉辦日期分別是100年10月29日(北部關稅場、國稅場)、11月5日(國有財產場、國庫場)及11月12日(南部關稅場)。

本研究的主要研究發現如下：(一)受訪者對於整體服務品質滿意度給予正面評價，服務態度和專業能力為影響服務品質之最關鍵因素；(二)受訪者對於所接觸的財政部所屬機關的行政效能較為肯定，但認為行政效率、流程簡化、解決問題能力、執法標準等項目仍有改善的空間；(三)受訪者對所接觸的財政部所屬機關的清廉度給予正面評價，但仍有極少數貪污不法行為存在；(四)多數的受訪者表示最近一年內沒有關說、請客招待、送紅包及送禮物給財政部所屬機關相關公務人員的相關經驗；(五)多數的受訪者表示知道發現行賄情事可以提出檢舉，主要會向政風單位提出檢舉，但僅有半數的受訪者知道行賄者也有刑責；(六)多數的受訪者表示沒有檢舉貪污不法的意願，考量原因在於擔心遭到報復、檢舉沒有用、質疑檢舉人保密機制、沒有證據等；(七)受訪者表示《公務員廉政倫理規範》僅能治標不治本。

最後，本研究根據研究發現，提出政策建議如下：(一)建立外部顧客服務態

度考核機制，落實服務品質；(二)建立多元專業知識分享管道，提升新進人員專業能力；(三)簡化行政流程，提升行政效率；(四)建立標準化作業程序；(五)暢通民眾參與管道；(六)品德教育深根，達到零給零貪目標；(七)受理處理檢舉單位，應落實保密措施，若有洩密一律重罰處置，保障檢舉人。

關鍵字：財政部、廉潔、反貪腐、服務品質、行政效能