

交通部及所屬機關 103 年廉政民意問卷調查 有關國道高速公路局部份分析與策進意見報告

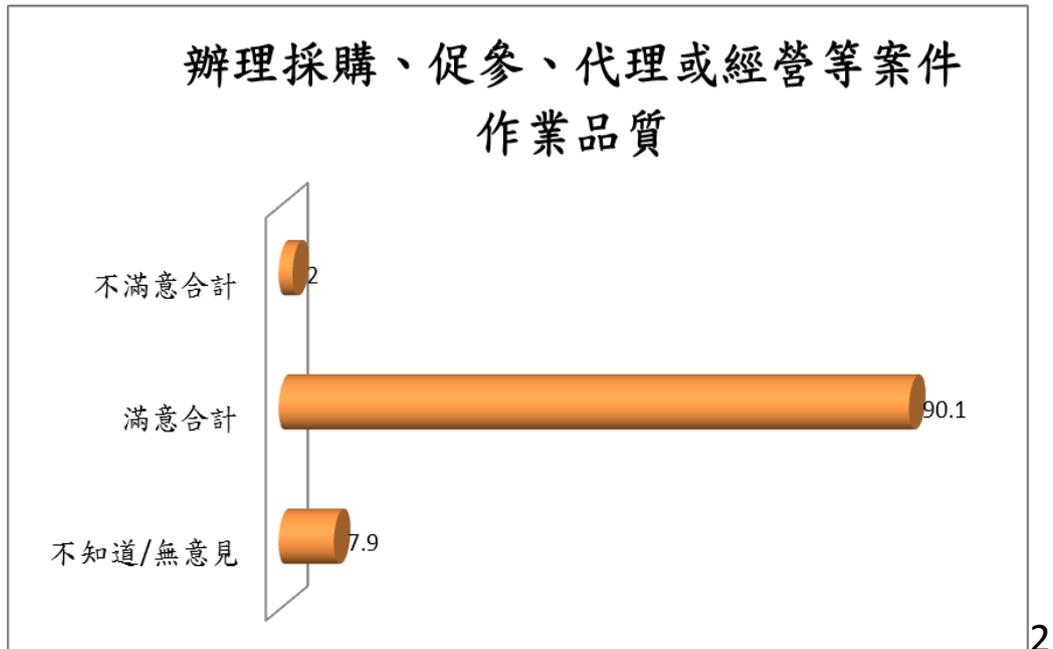
一、前言

為瞭解相關業務往來廠商，對交通部及所屬機關相關施政品質滿意度以及業務承辦人是否遵循公務員廉政倫理規範及依法行政原則，藉由資料蒐集及廣納建言，消弭業務可能潛存不透明、無效率或不便民之障礙，俾作為持續提升整體施政效能與廉潔政風參考指標，本次廉政民意問卷調查以 102 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日止，曾參與交通部及所屬機關採購、促參、代理或經營案件等業務往來廠商為受訪對象，共計回收 1070 份有效樣本，其中國道高速公路局 101 份。謹就有關本局部分彙整分析，研擬具體策進意見。

二、調查結果分析與檢討

(一) 作業品質：

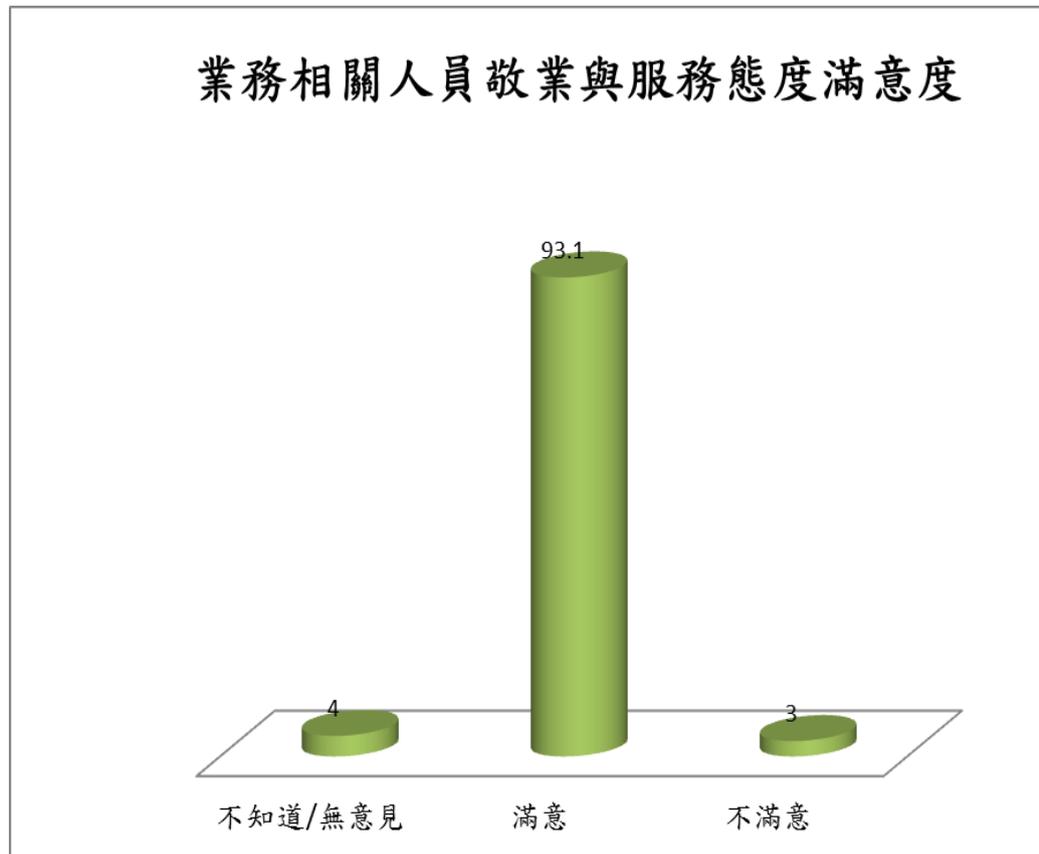
受訪廠商對於辦理採構、促參、代理或經營等案件的作業品質滿意度，交通部及所屬機關整體滿意度平均值為 92%，本局滿意度為 90.1%，較整體平均滿意度低，分析其可能原因為受訪廠商不清楚機關辦理採購、促參、代理或經營等案件之作業程序，導致對機關之作業品質感到不滿意，故應加強簡化作業流程、致力提升服務效率；辦理採購、招標等案件應考慮更周延，以提升廠商之滿意度。



(二) 人員敬業精神與服務態度：

受訪廠商對於辦理採購、促參、代理或經營等案件業務相關人員的敬業精神、服務態度滿意度，交通部及所屬機關整體滿意度平均值為 90.3%，本局滿意度為 93.1%，惟有 3% 表示不滿意，分析其可能原因為受訪廠商認為相關業務人員之態度或語氣官僚或制度化；另外參照受訪者表示未曾親身經歷及聽聞辦理業務相關人員有假借職務刁難情事，因此應加強業務相關人員服務態度、敬業精神與教育訓練，以獲取廠商認同。

業務相關人員敬業與服務態度滿意度

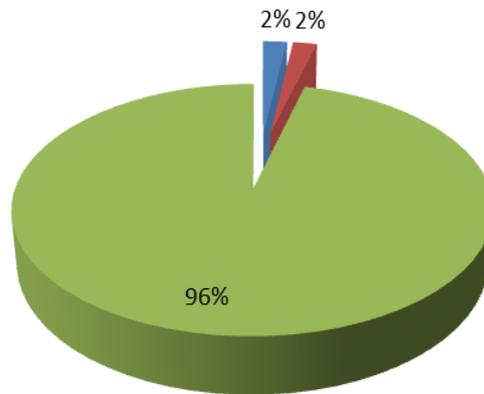


(三) 行政效率：

受訪廠商對於機關辦理採購、促參、代理或經營等案件的行政效率，交通部及所屬機關整體滿意度平均值為 93.1%，本局滿意度為 96%，但仍有 2% 表示不滿意，分析可能原因為新進人員較不熟稔作業流程與相關作業尚未全面電子化；至於在辦理該等案件估驗付款或驗收結算之時效滿意度為 90.1% 高於整體滿意度平均值之 88%，惟不滿意度為 5%，分析其可能原因為對計價或驗收之要件認知有差異，估驗至付款時程過長，未能有效掌控。故策進作為宜於契約內對於計價或驗收時效要件，以更明確詳實易懂方式載明，減少認知差異，同時確實掌控付款時效。

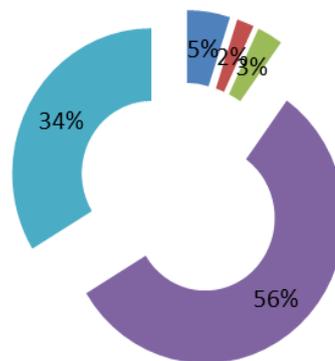
行政效率滿意度

■ 不滿意 ■ 不知道/無意見 ■ 滿意



估驗付款或驗收結算時效滿意度

■ 不知道/無意見 ■ 很不滿意 ■ 不太滿意 ■ 還算滿意 ■ 很滿意

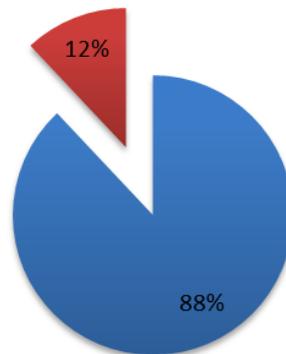


(四) 圍標、綁標情形：

受訪廠商與本局業務相關人員接觸過程中，未有廠商表示親身經歷或聽聞圍標、綁標情形，顯示本局在杜絕圍標、綁標之採購相關業務秩序尚稱周全，現行作業規範及程序亦漸趨完備。

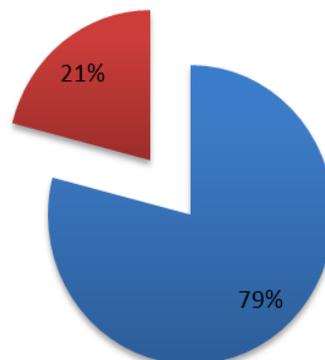
圍標情形

■ 沒有 ■ 不知道/無意見



綁標情形

■ 沒有 ■ 不知道/無意見

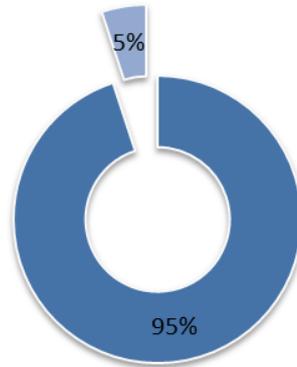


(五) 業務相關人員不當行為：

受訪廠商均表示未親身經歷或聽聞業務相關人員利用職權或職務機會進行不當行為，至於是否有廠商向業務相關人員進行請託關說、贈送財物、飲宴應酬情事，受訪廠商均表示沒有經歷及聽聞或是不知道，本局業務相關人員品德操守獲得廠商信賴及肯定。

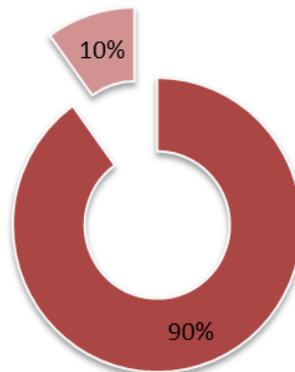
利用職權進行不當行為

■ 沒有 ■ 不知道/無意見



請託關說、贈送財物、飲宴應酬情形

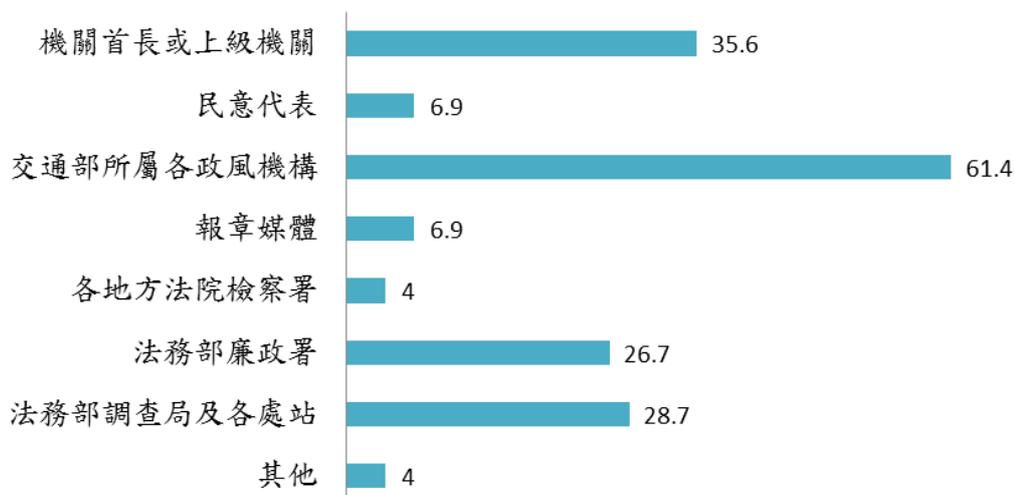
■ 沒有 ■ 不知道/無意見



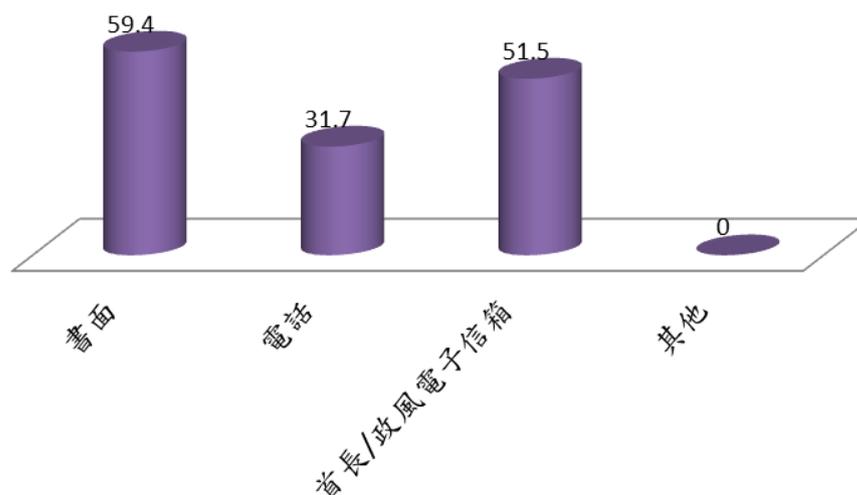
(六) 投訴、陳情或檢舉管道及方式：

受訪廠商表示，若知悉本局相關人員涉及不法情事，選擇向「政風單位」投訴者 61.4%，其次依序為「機關首長或上級機關」35.6%、「法務部調查局」28.7%、「法務部廉政署」26.7%、「報章媒體」、「民意代表」6.9%、「各地方法院檢察署」4%。其檢舉方式選擇「書面」者 59.4%、以「首長或政風電子信箱」為檢舉管道者 51.5%、以「電話」投訴者 31.7%。

投訴、陳情或檢舉管道



投訴、陳情或檢舉方式

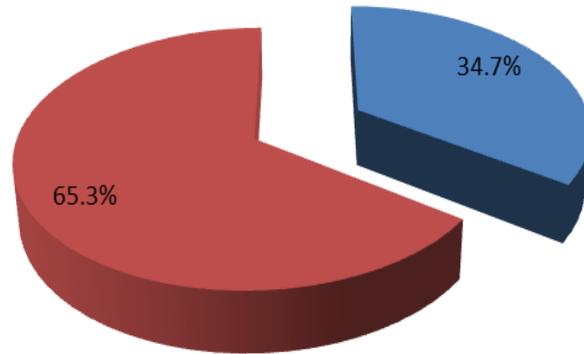


(七)公務員廉政倫理規範知悉度：

受訪廠商表示未曾聽聞行政院函頒之「公務員廉政倫理規範」有 65.3%，比例較交通部整體平均值之 57.7% 高出 7.6%，分析其可能原因為「公務員廉政倫理規範」係附於招標文件內推廣，而一般廠商、公司僅投標人員(占少數)會接觸招標文件，多數員工未能知悉，因此，須持續運用廠商座談會、社會參與活動及媒體披露方式，強化公務員廉政倫理規範宣導效能，普及社會各階層，並於本局網站提供該規範供查閱。

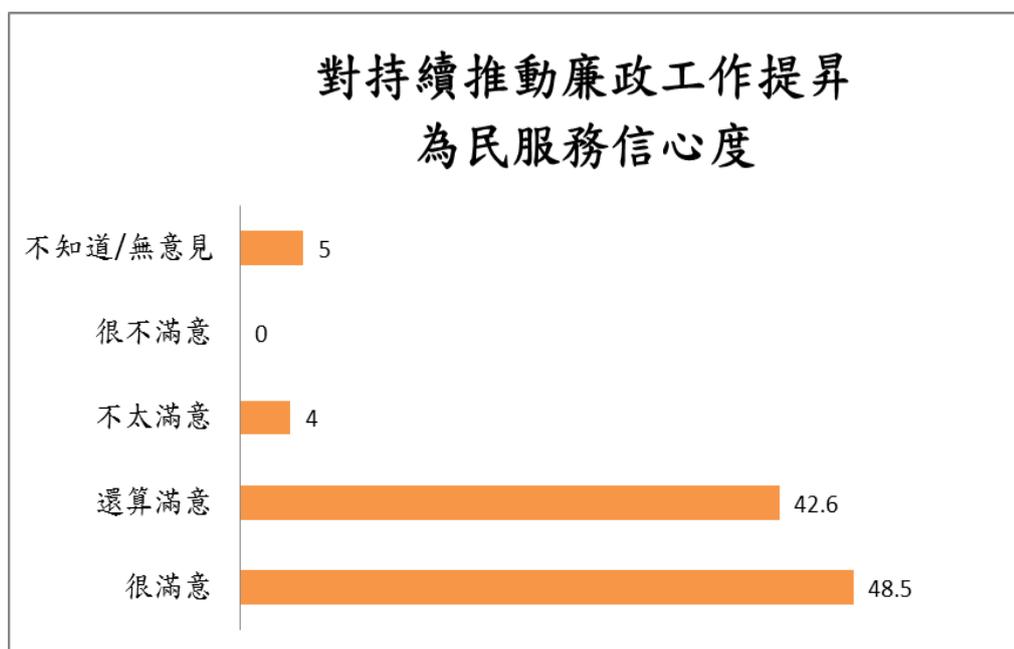
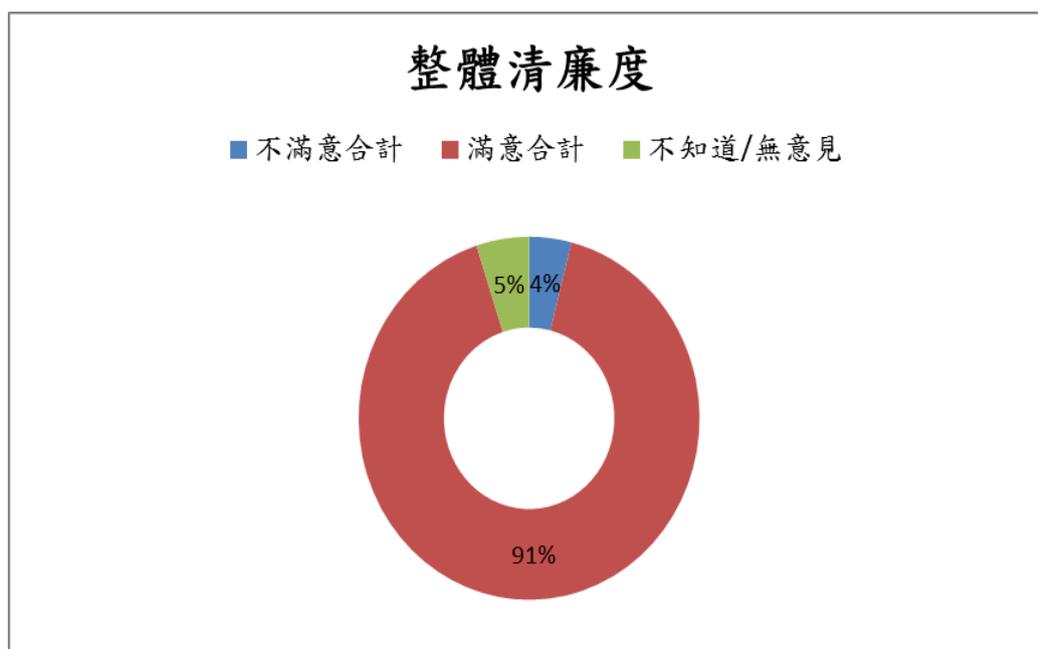
廠商對公務員廉政倫理規範知悉度

■ 是 ■ 否



(八) 整體清廉度：

受訪廠商對本局整體清廉度滿意度為 91.1% ，低於整體平均值之 92.1% ；至於對本局持續推動廉政工作，提升為民服務的努力信心程度為 85.1% ，低於整體信心程度平均值 86.2% ，分析可能原因為不清楚廉政業務工作項目與宣導不足。故應運用各種機會及本局網站政風園地加強廉政宣導，並適時刊載員工優良事蹟，同時辦理法紀講習，提升員工法紀素養，以提升整體清廉度與為民服務效能，增進廠商對本局為民服務信心及整體清廉滿意度。



三、策進意見

(一) 加強行政作業內部控制及辦理業務人員專業訓練，以提升行政作業品質與工作效率：

追求卓越服務品質是本局團隊一貫目標與努力方向，同仁的服務態度及執行力須與時俱進，故本局各單位應確實執行與檢核年度計畫目標，加強內控機制與行政作業品質及流程，落實品質考核，不斷改善運作流程，減少缺失產生，

同時強化員工秉持為民服務之態度與熱忱、廉潔自持、言詞謹慎、行為端莊以提升機關優質形象；並透過人員之專業訓練，提高執行能力，提升作業品質效能。

(二) 加強估驗付款及驗收結算時效：

廠商對估驗、付款及結算時效不滿意，不論是否為廠商內部管理因素，抑或本局及所屬單位審查因素造成，均應注意政府採購法施行細則第 92 條至 94 條驗收期限之規定，以維護廠商權益及避免遭受拖延驗收程序之行政責任追究，並加強案件估驗付款時程掌控。如因工程規模或其他特殊情形必須展延驗收期限，務必依照政府採購法施行細則第 95 條規定，簽陳機關首長或其授權人員核准，以完成必要之法定程序。

(三) 持續對內、對外加強宣導公務員廉政倫理規範：

本局人員之廉政表現雖然獲得高度肯定，但仍須嚴格要求不法情事零發生率，始符合社會大眾之期許，因此應持續加強宣導「公務員廉政倫理規範」、「公職人員利益衝突迴避法」等法規，使員工了解公務員廉政倫理之分際，避免發生違法不當情事；並多利用廠商參與投標、廠商座談會場合，向廠商進行宣導企業誠信倫理，以創造公、私部門良好廉政環境，並於本局網站放置公務員廉政倫理規範宣導資料供廠商、民眾與員工點閱下載，增加意見交流消弭認知落差之誤解，增加廠商對機關信賴度。

(四) 秉持行政中立，落實公務員廉政倫理規範事件之登錄：

民意代表為民服務之請託關說，機關員工基於業務之需與廠商接觸勢所難免，因此嚴格要求各單位人員落實請託關說、飲宴應酬及贈送財物之登錄，並適時向廠商及民眾宣導行政院頒「公務員廉政倫理規範」。

(五) 妥適處理檢舉、陳情案件，提升民眾信任度：

對於民眾或廠商所提出之檢舉、陳情案件，除應對當事人身份保密外，並應依處理時限儘速處理並回復檢舉人，若

檢舉事項涉及他機關，或應向他單位提出者，應協助轉送並副知檢舉人，以提升民眾及廠商機關為民服務之信任度。

(六) 加強宣導陳情、檢舉之機關管道：

多數廠商如果知悉涉有貪瀆不法，會循正常管道向機關政風單位、機關首長或上級機關提出檢舉，然而陳情檢舉之管道趨向多元化，亦有以各種外部檢舉管道提出陳情，故應有效落實宣導使廠商及民眾瞭解機關申訴管道。

(七) 綜上所述，強化同仁行政作業服務效能，落實宣導「廉政倫理規範」與陳情檢舉管道，杜絕不當情事之發生，加強員工為民服務觀念，讓民眾確實有感，以提升廠商對本局整體清廉度之滿意。