

「104 年民眾對內政部施政滿意度調查」結果摘要

內政部為適時瞭解各項施政之最新民意，每年辦理「民眾對內政部施政滿意度調查」，蒐集民眾對內政部有關民政、戶政、地政、合作及人民團體暨所屬機關警政、營建、消防、役政、入出國及移民、空中勤務等各項業務之施政滿意程度及不滿意原因等資料，俾迅速掌握民意之趨向，供為釐訂政策，修訂施政計畫及加強便民服務之參考。

本項調查為求公正、客觀及準確，內政部依政府採購法規定，委由民間調查公司以電話訪問方式辦理，調查期間為 104 年 8 月 6 日至 8 月 17 日。本次調查各單位（機關）之調查項目，均以 104 年度施政重點為主，以利供為評估全年施政績效指標。在問卷設計上，共有十大類業務，有效樣本數為 1,386 人，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為正負 2.6 個百分點。

茲將本次調查結果有關各項業務施政滿意度（包括非常滿意及還算滿意比例）摘述如后：

- 一、本部整體施政滿意度：民眾對於本部整體施政表現，有 84.3% 的民眾表示滿意；而有 14.2% 民眾表示不滿意；另有 1.5% 民眾表示不知道、很難說、沒意見、未回答。（詳見表 1）
- 二、民政類業務滿意度：民眾對「整體民政業務」之滿意度為 88.7%，各細項以「維護憲法所保障的宗教信仰自由」之 91.4% 最高，其次為「提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度」之 86.6%，再其次為「補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供民眾平日活動集會及災害發生時緊急避難、收容的場所」之 81.6%，以「保障公民參政權利，規劃推動不在籍投票」之 80.6%、「合併辦理地方公職選舉，減少選舉次數及社會對立，增進地方和諧」之 80.3% 滿意度較低，各細項滿意度均達 80% 以上。（詳圖 1、表 1）

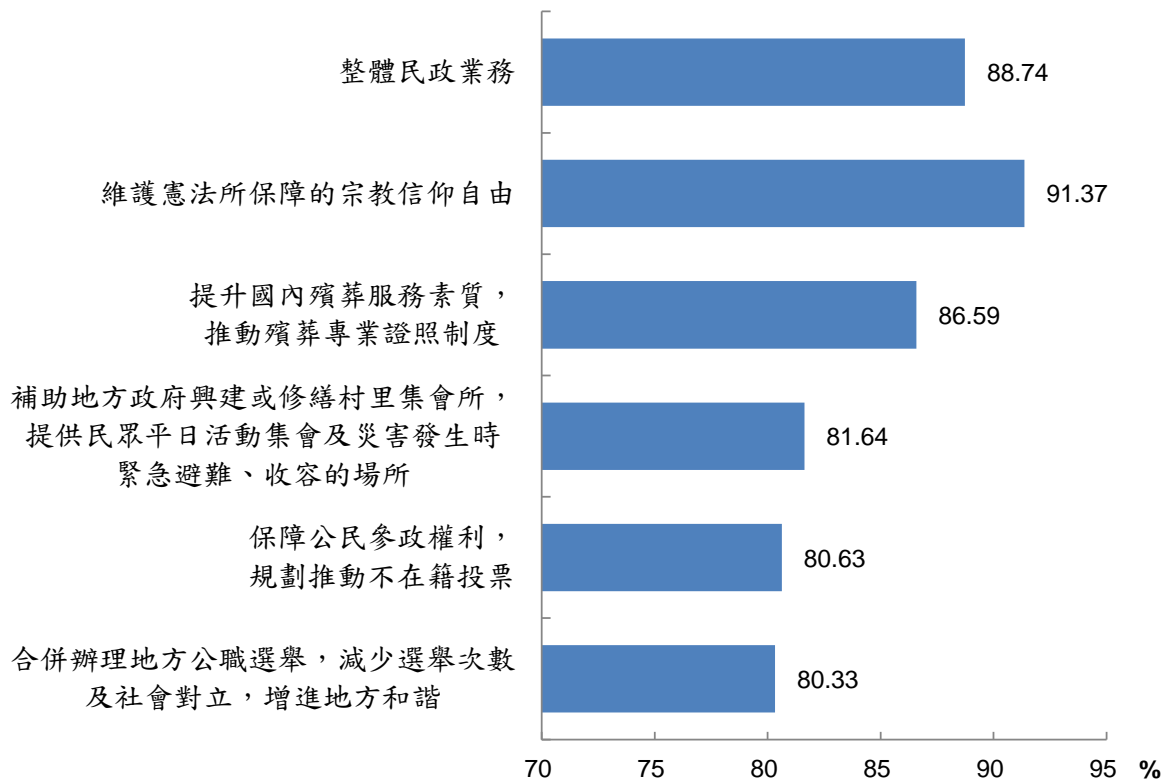


圖 1 民眾對「民政類」之施政表現滿意度

三、戶政類業務滿意度：民眾對「整體戶政業務」之滿意度 92.6%，各細項以「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」之 98.9% 較高；「提供遺失國民身份證 24 小時掛失服務」之 97.1%、「提供戶籍資料異動跨機關通報服務」之 96.5%、「『跨區初領或補領國民身份證』及『跨區辦理護照親辦人別確認』及新增開放『死亡登記』、『姓名變更登記』、『出生別變更登記』等戶籍登記，得向任一戶政事務所辦理」之 95.9% 次之；以「推動使用新式戶口名簿取代戶籍謄本措施」之 91.9% 滿意度較低，各細項滿意度均達 90% 以上。(詳圖 2、表 1)

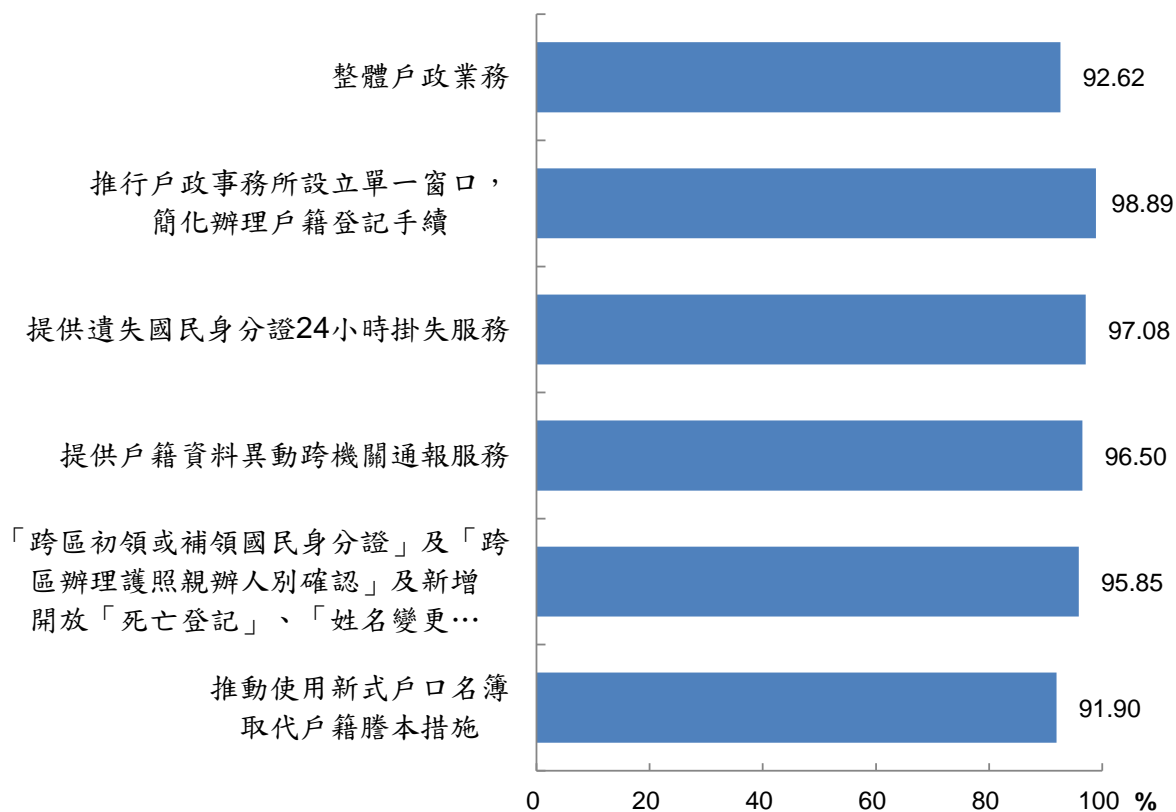


圖 2 民眾對「戶政類」之施政表現滿意度

四、地政類業務滿意度：民眾對「整體地政業務」之滿意度 88.4%，各細項以「簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務」之 94.8%及「建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務」之 92.3%較高，其次為「推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建置交易實價查詢服務網供大眾使用」之 83.6%，而以「推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款」之 82.6%滿意度較低，各細項滿意度均達 80%以上。(詳圖 3、表 1)

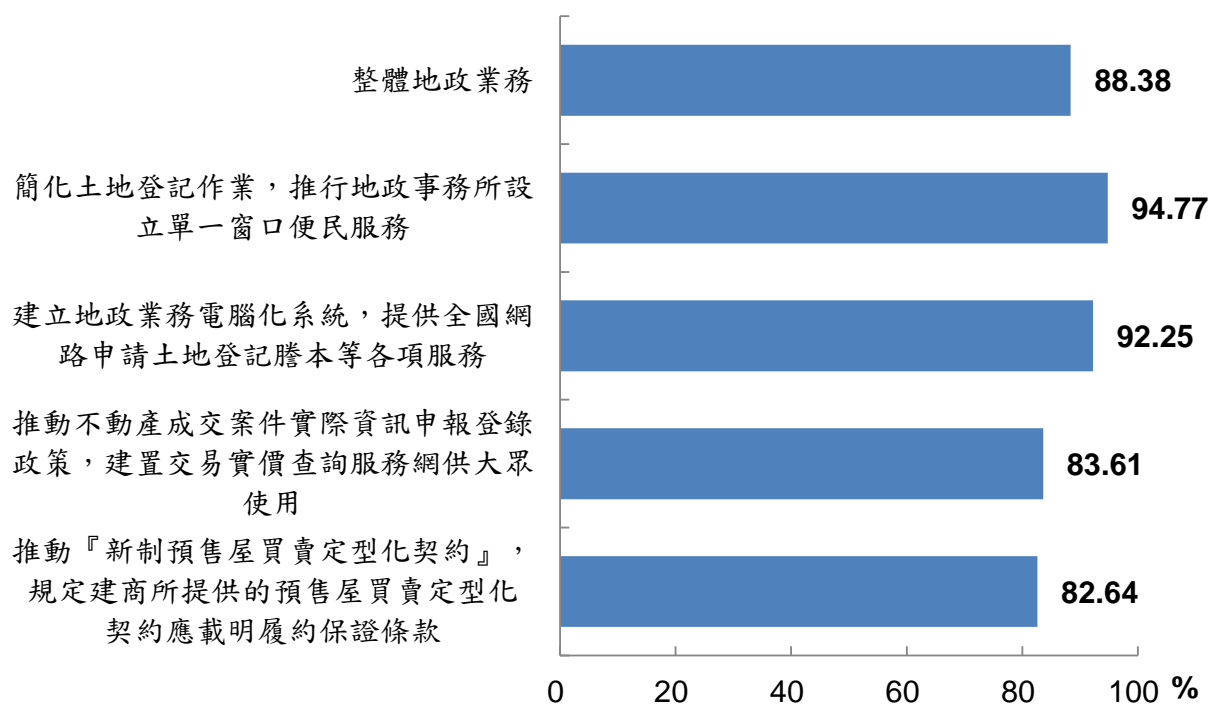


圖 3 民眾對「地政類」之施政表現滿意度

五、合作及人民團體類業務滿意度：民眾對「整體合作及人民團體業務」之滿意度 78.0%，二細項「推動鬆綁法規、簡化人民團體會務程序及辦理相關教育訓練以強化團體相關會務專業知能」之 76.6%與「人民結社的開放程度及所提供服務作為」之 76.3%比例相近。(詳圖 4、表 1)

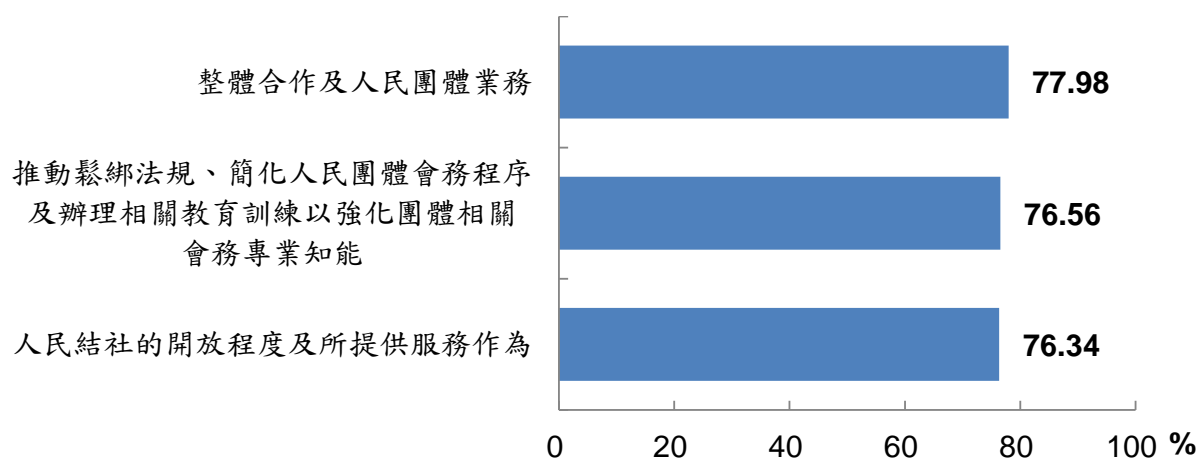


圖 4 民眾對「合作及人民團體類」之施政表現滿意度

六、役政類業務滿意度：民眾對「整體役政業務」之滿意度 82.3%，各細項以「利用替代役役男公餘時間投入公益服務，扶助弱勢族群，擴大社會服務」之 87.4%最高，其次為「役男徵兵及護送入營報到作業」之 85.8%，而以「實施及推動替代役政策」之 70.8%滿意度較低。（詳圖 5、表 1）

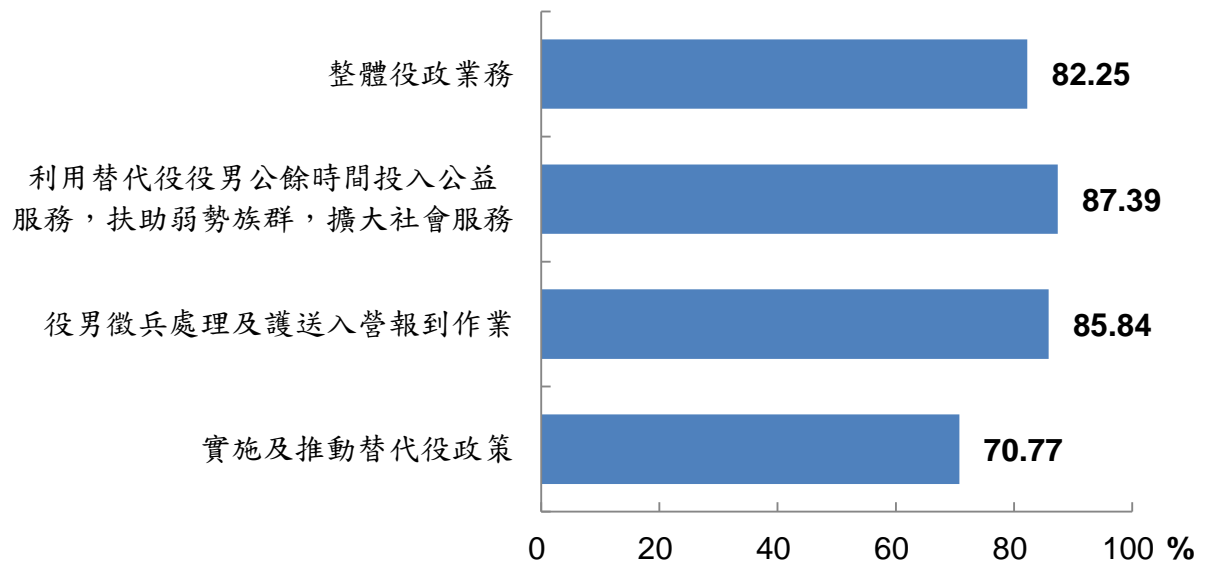


圖 5 民眾對「役政類」之施政表現滿意度

七、警政類業務滿意度：民眾對「整體警政業務」滿意度 76.8%，各細項以「設立『165 反詐騙諮詢專線』，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導」之 83.2%最高，其次依序為「警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等重大交通違規，維護交通安全」之 80.9%及「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」之 80.2%，「警察機關執行犯罪預防及宣導」滿意度 73.1%居第四，而以「警察機關偵辦刑事案件」之 70.5%滿意度較低。（詳圖 6、表 1）

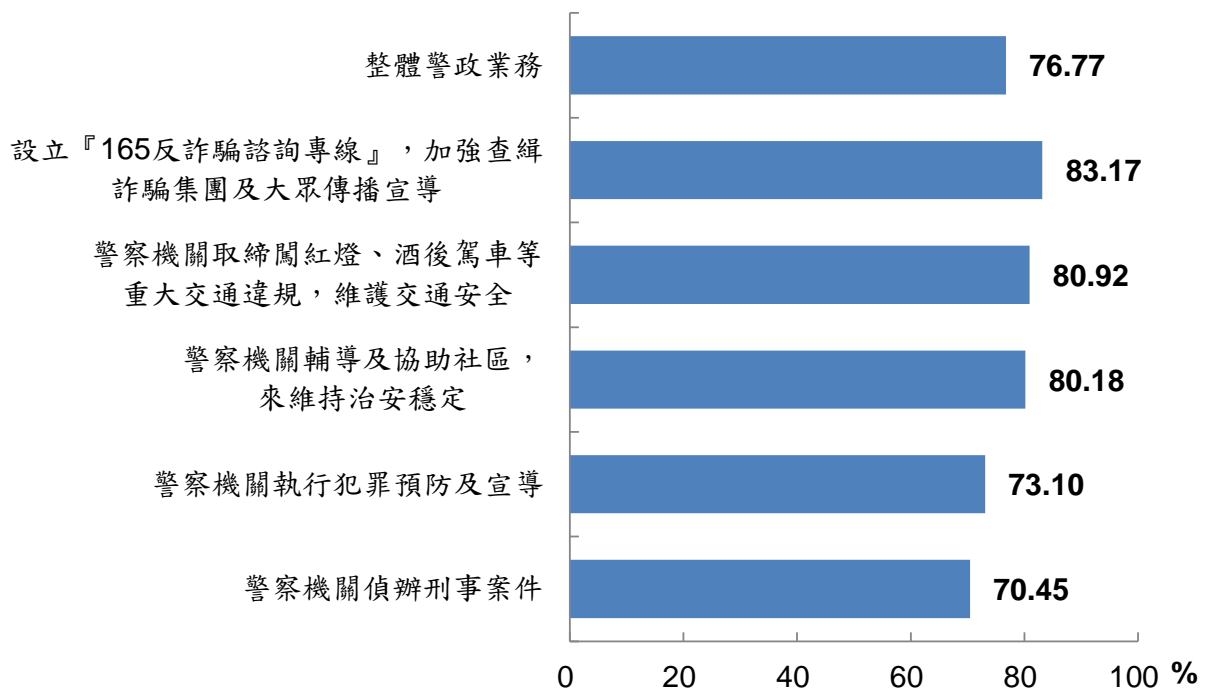


圖 6 民眾對「警政類」之施政表現滿意度

八、營建類業務滿意度：民眾對「整體營建業務」之滿意度 63.5%，各細項以「經營管理國家公園」之 73.3%最高，其後依序為「推動使用綠建材」之 70.9%、「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」之 69.1%及「辦理購買房屋或修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」之 65.7%，而以「推動污水下水道建設」之 64.0%滿意度較低。（詳圖 7、表 1）

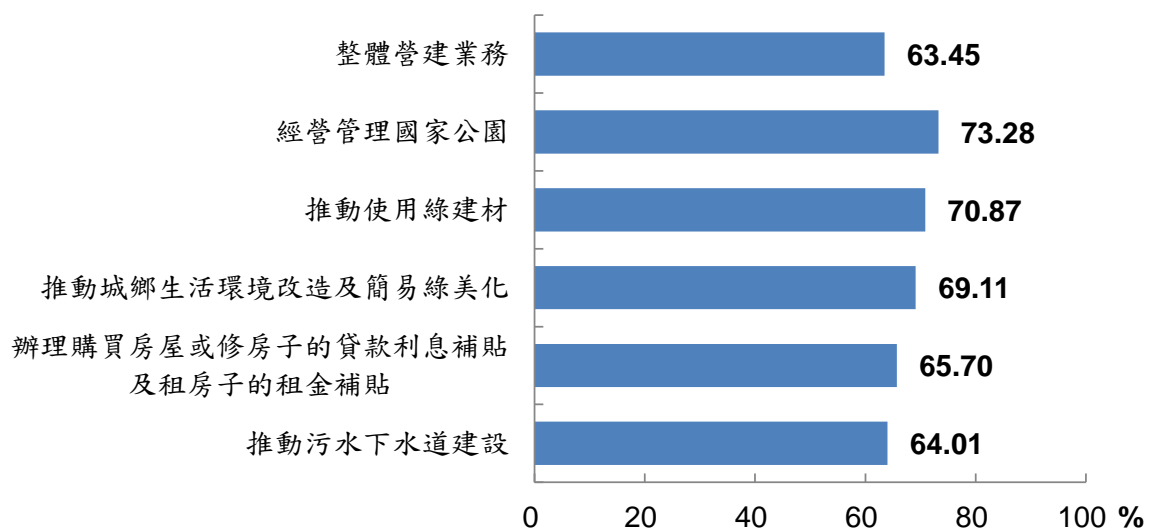


圖 7 民眾對「營建類」之施政表現滿意度

九、消防類業務滿意度：民眾對「整體消防業務」滿意度 89.9%，各細項以「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」之 95.5% 最高，其次為「推動消防機關執行災害搶救」之 87.5%，「辦理防災宣導」之 76.5% 再次之，而以「推動消防安全檢查」之 67.6% 滿意度較低。（詳圖 8、表 1）

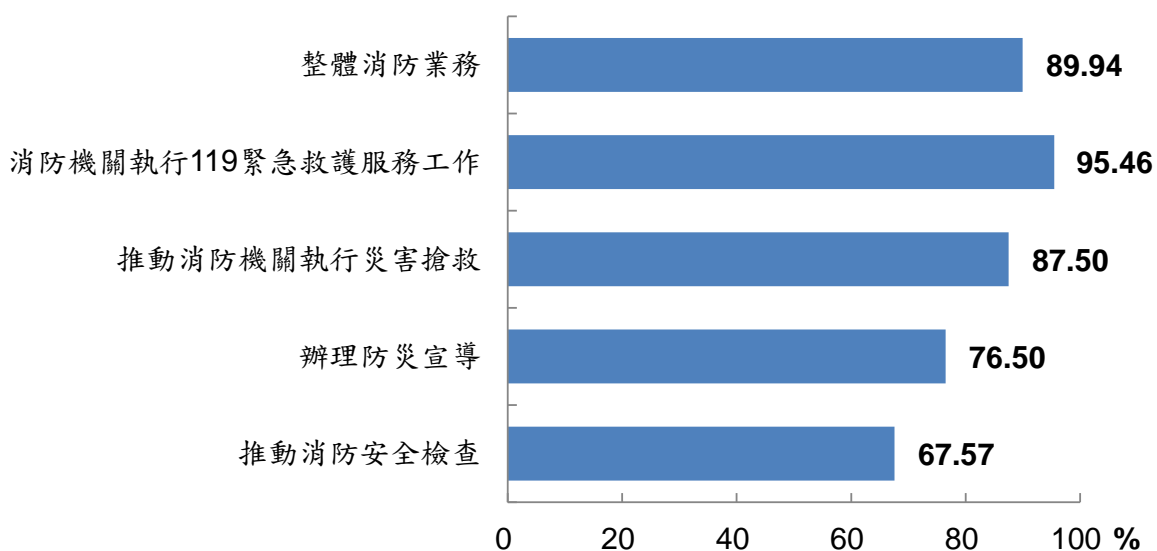


圖 8 民眾對「消防類」之施政表現滿意度

十、空中勤務類業務滿意度：民眾對「整體空中勤務業務」之滿意度 90.4%，二細項以「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」之 91.2% 最高，其次為「空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作」之 89.9%。（詳圖 9、表 1）

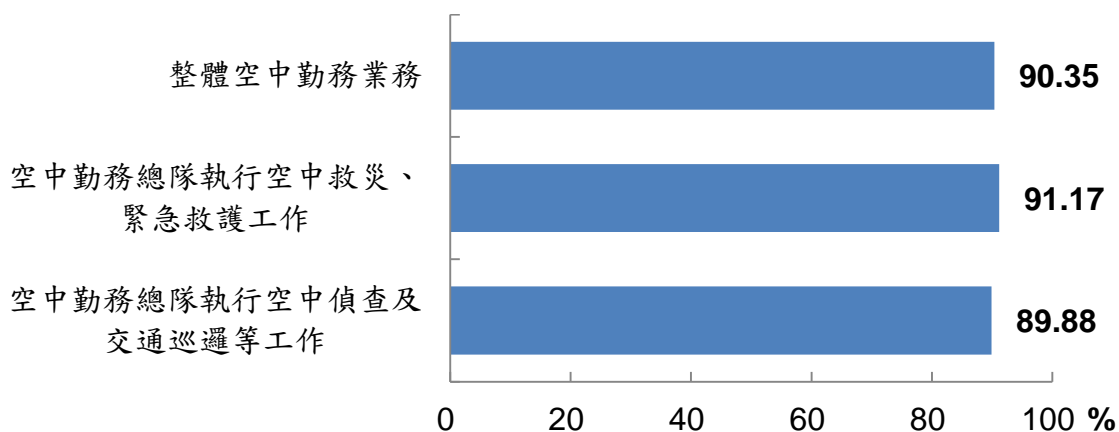


圖 9 民眾對「空中勤務類」之施政表現滿意度

十一、 入出國及移民類業務滿意度：民眾對「整體入出國及移民業務」之滿意度 83.6%，各細項以「提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務」之 90.0%最高，其次為「辦理『到府關懷、宅配愛』擴大便民行動服務列車，提供新住民家庭便捷、關懷服務」之 85.4%，「倡導『尊重多元欣賞差異』的多元文化觀念及辦理外籍與大陸配偶照顧輔導工作」之 84.1%及「移民署各縣市服務站受理申辦外籍(含大陸籍)人士居留或停留申請服務」之 82.8%分別位居第三與第四，而以「整合各部會資源共同打擊人口販運」、「大陸配偶面(訪)談工作」之 74.6%滿意度較低。(詳圖 10、表 1)

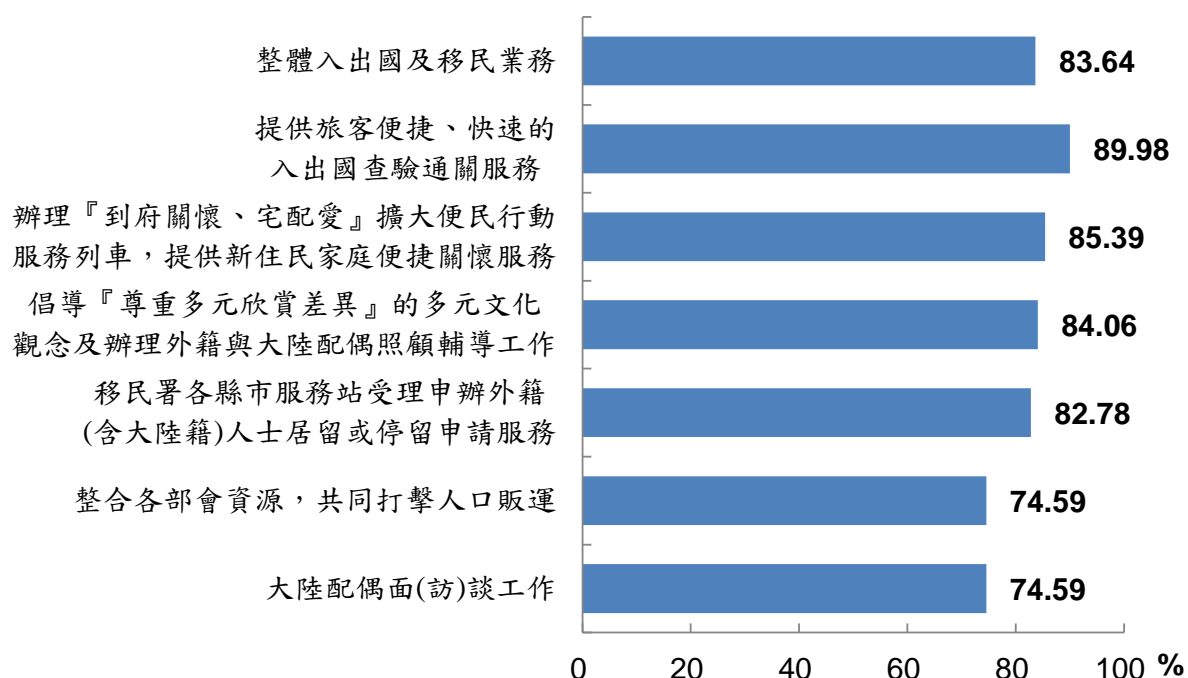


圖 10 民眾對「入出國及移民類」之施政表現滿意度

十二、 民眾對本部十大類業務施政表現綜合滿意度與去年調查結果比較，消防類、移民類、空中勤務類、民政類呈現顯著提升。對「補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供民眾平日活動集會及災害發生時緊急避難、收容的場所」、「提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務」、「推動消防機關執行災害搶救」、「移民署各縣市服務站受理申辦外籍(含大陸籍)人士居留或停留申請服務」、「警察機關偵辦刑事案

件」、「推動消防安全檢查」、「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」、「推動污水下水道建設」、「空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作」、「人民結社的開放程度及所提供服務作為」、「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」、「合併辦理地方公職選舉，減少選舉次數及社會對立，增進地方和諧」、「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」、「保障公民參政權利，規劃推動不在籍投票」、「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」、「警察機關執行犯罪預防及宣導」、「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」、「推動使用新式戶口名簿取代戶籍謄本措施」、「推動『新制預售屋買賣定型化契約』規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款」等 19 項業務明顯提升，顯示相關單位積極努力的作為，獲得民眾的肯定與支持。

表 1 民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度

民國 104 年 8 月

單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、 很難說、 沒意見、 未回答
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非 常 不滿意	
一、內政部整體施政表現	84.26	11.07	73.19	14.21	12.49	1.72	1.53
二、民政類							
1.維護憲法所保障的宗教信仰自由	91.37	26.40	64.97	6.35	4.66	1.69	2.28
2.補助地方政府興建或修繕村里集會所，提供民眾平日活動集會及災害發生時緊急避難、收容的場所	81.64	19.73	61.91	16.79	13.81	2.97	1.58
3.合併辦理地方公職選舉，減少選舉次數及社會對立，增進地方和諧	80.33	20.89	59.44	18.21	13.06	5.15	1.46
4.保障公民參政權利，規劃推動不在籍投票	80.63	21.06	59.58	18.19	12.45	5.74	1.17
5.提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度	86.59	19.50	67.09	10.63	8.45	2.19	2.78
6.整體民政業務	88.74	13.40	75.34	10.24	9.19	1.05	1.02
三、戶政類							
1.提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務	97.08	44.71	52.37	1.67	1.23	0.44	1.24
2.推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續	98.89	45.52	53.37	1.11	0.75	0.37	0.00
3.提供戶籍資料異動跨機關通報服務	96.50	40.72	55.77	2.72	2.10	0.62	0.78
4.推動使用新式戶口名簿取代戶籍謄本措施	91.90	35.85	56.06	5.80	4.12	1.69	2.30
5.「跨區初領或補領國民身分證」、「跨區辦理護照親辦人別確認」及新增開放「死亡登記」、「姓名變更登記」、「出生別變更登記」等戶籍登記，得向任一戶政事務所辦理	95.85	46.93	48.92	2.81	2.42	0.39	1.35
6.整體戶政業務	92.62	30.77	61.86	5.61	4.64	0.97	1.77

表 1 民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度(續 1)

民國 104 年 8 月

單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、 很難說、 沒意見、 未回答
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非常 不滿意	
四、地政類							
1.推動『新制預售屋買賣定型化契約』，規定建商所提供的預售屋買賣定型化契約應載明履約保證條款	82.64	20.84	61.79	12.37	9.80	2.58	4.99
2.推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建置交易實價查詢服務網供大眾使用	83.61	23.54	60.07	12.87	9.66	3.21	3.52
3.簡化土地登記作業，推行地政事務所設立單一窗口便民服務	94.77	29.75	65.03	4.26	3.17	1.09	0.97
4.建立地政業務電腦化系統，提供全國網路申請土地登記謄本等各項服務	92.25	31.32	60.93	5.30	4.04	1.25	2.45
5.整體地政業務	88.38	18.83	69.55	7.29	5.55	1.74	4.33
五、合作及人民團體類							
1.人民結社的開放程度及所提供服務作為	76.34	10.43	65.91	17.90	14.02	3.87	5.76
2.推動鬆綁法規、簡化人民團體會務程序及辦理相關教育訓練以強化團體相關會務專業知能	76.56	11.11	65.45	16.28	13.54	2.73	7.17
3.整體合作及人民團體業務	77.98	13.31	64.67	18.55	14.48	4.07	3.47
六、役政類							
1.實施及推動替代役政策	70.77	11.82	58.94	23.18	16.04	7.14	6.06
2.役男徵兵處理及護送入營報到作業	85.84	18.54	67.29	10.52	7.71	2.81	3.64
3.利用替代役役男公餘時間投入公益服務，扶助弱勢族群，擴大社會服務	87.39	34.36	53.04	10.58	7.19	3.39	2.03
4.整體役政業務	82.25	15.98	66.27	15.02	11.23	3.79	2.73

表 1 民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度(續 2)

民國 104 年 8 月

單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、 很難說、 沒意見、 未回答
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非 常 不滿意	
七、警政類							
1.設立『165 反詐騙諮詢專線』，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導	83.17	32.71	50.46	15.73	11.91	3.83	1.10
2.警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等重大交通違規，維護交通安全	80.92	29.20	51.71	19.04	13.44	5.60	0.04
3.警察機關偵辦刑事案件	70.45	14.11	56.33	27.70	20.93	6.77	1.86
4.警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定	80.18	16.19	63.99	19.36	15.28	4.08	0.46
5.警察機關執行犯罪預防及宣導	73.10	14.21	58.89	26.33	22.54	3.80	0.56
6.整體警政業務	76.77	12.33	64.44	22.23	18.26	3.97	1.00
八、營建類							
1.推動使用綠建材	70.87	17.96	52.91	25.94	20.65	5.29	3.19
2.推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化	69.11	15.04	54.07	29.28	22.85	6.43	1.61
3.推動污水下水道建設	64.01	13.53	50.48	33.77	24.89	8.87	2.23
4.經營管理國家公園	73.28	15.26	58.02	24.07	18.36	5.71	2.65
5.辦理購買房屋或修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼	65.70	12.30	53.40	31.23	23.20	8.03	3.07
6.整體營建業務	63.45	8.48	54.97	34.58	27.43	7.15	1.97
九、消防類							
1.辦理防災宣導	76.50	18.90	57.60	22.55	19.12	3.42	0.95
2.推動消防安全檢查	67.57	14.65	52.92	30.87	24.02	6.84	1.56
3.推動消防機關執行災害搶救	87.50	30.65	56.85	12.08	10.23	1.85	0.41
4.消防機關執行 119 緊急救護服務工作	95.46	40.91	54.55	3.87	2.81	1.05	0.68
5.整體消防業務	89.94	27.93	62.01	9.89	8.28	1.61	0.17

表 1 民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度(續完)

民國 104 年 8 月

單位：%

項 目 別	滿意度			不滿意度			不知道、 很難說、 沒意見、 未回答
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非 常 不滿意	
十、空中勤務類							
1.空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作	91.17	30.59	60.58	6.61	5.60	1.01	2.22
2.空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作	89.88	24.27	65.61	6.87	5.79	1.08	3.25
3.整體空中勤務業務	90.35	22.43	67.92	6.76	5.91	0.85	2.89
十一、入出國及移民類							
1.整合各部會資源，共同打擊人口販運	74.59	14.60	59.99	19.95	15.68	4.27	5.46
2.辦理「到府關懷、宅配愛」擴大便民行動服務列車，提供新住民家庭便捷、關懷服務	85.39	19.34	66.06	10.74	8.05	2.70	3.87
3.提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務	89.98	27.72	62.26	7.81	6.63	1.18	2.21
4.移民署各縣市服務站受理申辦外籍(含大陸籍)人士居留或停留申請服務	82.78	11.91	70.87	9.33	6.36	2.98	7.89
5.倡導「尊重多元欣賞差異」的多元文化觀念及辦理外籍與大陸配偶照顧輔導工作	84.06	16.58	67.49	11.70	9.37	2.33	4.24
6.大陸配偶面(訪)談工作	74.59	11.93	62.66	20.38	15.22	5.16	5.03
7.整體入出國及移民業務	83.64	14.22	69.43	13.42	11.37	2.05	2.94