

「民眾對內政部施政滿意度調查」結果摘要

內政部為及時瞭解最新民意趨向，作為研訂施政計畫及加強便民服務之參考，定期委託深具公信力之民意調查公司辦理「民眾對內政部施政滿意度調查」，94年12月調查結果有關各項業務施政滿意度（非常滿意及還算滿意比例）如后：

- 一、民政類業務：以「維護憲法所保障宗教信仰自由」的84.8%及「倡導樹葬、海葬等多元化葬法」的83.2%較高，其次為「推廣調解業務促進社會祥和」的76.4%及「推動地方自治，強化地方自我建設能力」的75.6%，而以「推動政治獻金公開化」的73.9%較低。
- 二、戶政類業務：以「輔導戶政事務所簡化辦理戶籍登記手續」的94.2%及「建立戶政業務全國網路連線服務系統」的92.9%最高，而以「宣導鼓勵結婚生育之人口政策」的61.6%較低。
- 三、社政類業務：以「補助各縣市辦理長青學苑」的86.1%較高，其次為「推動各項婦女福利服務活動，宣導兩性平等觀念」的80.2%、「推動民眾參與志願服務工作」的80.1%及「將失能老人及身心障礙者居家服務的補助對象，由中低收入戶擴大到一般家庭」的79.1%。
- 四、地政類業務：以「推動土地登記謄本隨到隨發」的88.5%及「建立地政業務電腦化及網際網路服務」的87.5%較高，其次為「推行地政事務所簡化土地登記作業」的84.0%，而以「推行地政人員便民服務態度」的75.3%較低。
- 五、家庭暴力及性侵害防治類業務：以「設置『113專線』服務」的85.8%較高，其次為「建立家庭暴力被害人求助管道」及「為保障家庭暴力被害人權益，提供保護扶助服務」的82.5%，而以「辦理有關性侵害防治及113專線的宣導工作」的71.4%較低。
- 六、警政類業務：以「實施入出境單一窗口及電腦化服務作業」的82.9%最高，其次依序為「加強反詐騙措施」的69.7%、「警政機關整體服務品質」的

66.1%、「執行犯罪預防及宣導」的 62.0%及「取締交通違規，維護交通安全」的 61.4%，而以「偵辦竊盜、搶奪、恐嚇、強姦、販毒等刑事案件」的 49.4%最低。

七、營建類業務：以「辦理青年購屋低利貸款」的 76.8%較高，其次為「輔助人民貸款購建住宅」的 72.7%、「推動市區道路景觀綠化美化建設」的 72.2%、「經營管理國家公園」的 71.2%及「推動創造臺灣城鄉風貌示範計劃」的 71.0%，而以「推動下水道建設」的 59.0%最低。

八、消防類業務：以「執行 119 緊急救護服務」的 88.0%最高，其次為「執行災害搶救任務」的 84.7%，而以「推動供公眾使用建築物由業者自主實施防火管理制度」的 74.8%及「推動業者應定期檢修消防安全設備的申報制度」的 72.2%較低。

九、役政類業務：「實施由役政單位以專車護送役男入營」的 91.3%及「為服替代役役男主動辦理全民健康保險及團體意外保險」的 91.1%較高，而以「開放役男得依自己專長申請替代役役別」的 77.0%較低。

十、兒童暨少年福利類業務：以「設置『113 專線』服務」的 85.8%最高，其次為「推行三歲以下兒童醫療費用補助」及「辦理兒童少年保護及『113 專線』的宣導工作」的 79.3%，而以「發放托兒所幼兒教育券」的 74.6%較低。

十一、空中勤務類業務：以「執行海陸空救災、救難及緊急救護勤務」的 79.4%較高，「執行空中觀測偵巡及拍照勤務」的 68.2%較低。

十二、本部整體施政滿意度：民眾對於本部整體施政表現，有 76.4%表示滿意，20.5%表示不滿意，另有 3.1%民眾表示不知道或無意見。如與上次調查結果比較，滿意度變動不大，惟不滿意度則有顯著提高現象。

民眾對民政類業務施政及服務表現滿意度狀況

94 年 12 月

單位：%

項 目 別	滿 意 度			不 滿 意 度			不知道 或 拒答	無意見 或 很難說
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非常 不滿意		
一、民 政 類								
1.維護憲法所保障宗教信仰自由	84.8	19.0	65.8	6.8	5.5	1.3	3.2	5.1
2.倡導樹葬、海葬等多元化葬法	83.2	22.6	60.6	10.0	8.7	1.3	2.0	4.9
3.推動政治獻金公開化	73.9	22.5	51.4	18.1	13.6	4.5	3.6	4.4
4.推廣調解業務促進社會祥和	76.4	18.3	58.1	15.7	12.9	2.8	2.6	5.3
5.推動地方自治，強化地方自我建設能力	75.6	16.0	59.7	13.7	11.6	2.1	4.3	6.3
二、戶 政 類								
1.輔導戶政事務所簡化辦理戶籍登記手續	94.2	36.7	57.5	2.5	2.5	0.1	1.5	1.8
2.建立戶政業務全國網路服務系統	92.9	38.4	54.5	3.5	2.4	1.1	1.8	1.8
3.宣導鼓勵結婚生育之人口政策	61.6	12.2	49.4	30.8	25.1	5.7	1.4	6.3
4.輔導戶政事務所受理國籍變更案件	53.0	7.2	45.9	7.1	5.8	1.3	20.1	19.7
三、社 政 類								
1.推動民眾參與志願服務工作	80.1	21.5	58.6	12.9	10.7	2.2	3.0	4.0
2.補助各縣市辦理長青學苑	86.1	30.4	55.8	9.3	8.2	1.2	2.0	2.6
3.將失能老人及身心障礙者居家服務的補助對象，由中低收入戶擴大到一般家庭	79.1	23.4	55.7	14.8	12.5	2.3	2.4	3.7
4.推動各項婦女福利服務活動，宣導兩性平等觀念	80.2	19.0	61.2	14.1	12.3	1.7	2.5	3.2
四、地 政 類								
1.推行地政事務所簡化土地登記作業	84.0	23.6	60.4	4.1	3.5	0.6	5.5	6.4
2.推行地政人員便民服務態度	75.3	17.4	57.9	7.9	6.7	1.1	8.0	8.8
3.推動土地登記謄本隨到隨發	88.5	29.9	58.6	2.7	2.5	0.2	4.9	3.9
4.建立地政業務電腦化及網際網路服務	87.5	24.8	62.7	2.6	2.2	0.4	5.5	4.3

民眾對民政類業務施政及服務表現滿意度狀況（續一）

94年12月

單位：%

項 目 別	滿 意 度			不 滿 意 度			不知道 或 拒答	無意見 或 很難說
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非常 不滿意		
五、性 侵 害 防 治 類								
1. 辦理有關性侵害防治及113專線的宣導工作	71.4	14.1	57.3	21.8	19.5	2.3	3.2	3.6
2. 建立性侵害被害人求助管道	79.8	16.4	63.4	10.8	9.5	1.2	3.5	5.9
3. 為保障性侵害被害人權益，提供保護扶助服務	80.4	20.0	60.3	7.5	6.3	1.2	5.2	7.0
4. 設置「113專線」服務	85.8	27.0	58.7	7.3	6.2	1.0	3.0	3.9
六、家 庭 暴 力 防 治 類								
1. 辦理有關家庭暴力防治及113專線的宣導工作	77.3	20.7	56.6	18.0	16.2	1.8	2.3	2.4
2. 建立家庭暴力被害人求助管道	82.5	18.6	63.8	10.6	9.4	1.1	3.3	3.7
3. 為保障家庭暴力被害人權益，提供保護扶助服務	82.5	22.2	60.3	9.4	7.9	1.4	3.0	5.1
4. 設置「113專線」服務	85.8	27.0	58.7	7.3	6.2	1.0	3.0	3.9
七、警 政 類								
1. 警政機關整體服務品質	66.1	4.9	61.2	27.7	21.2	6.5	1.7	4.4
2. 偵辦竊盜、搶奪、恐嚇、強姦、販毒等刑事案件	49.4	6.8	42.6	44.6	33.9	10.7	2.4	3.6
3. 執行犯罪預防及宣導	62.0	7.7	54.3	32.9	27.6	5.2	2.2	2.9
4. 加強反詐騙措施	69.7	20.3	49.4	26.0	20.4	5.6	1.8	2.6
5. 取締交通違規，維護交通安全	61.4	7.3	54.1	35.7	26.4	9.3	0.5	2.3
6. 實施入出境單一窗口及電腦化服務作業	82.9	18.8	64.1	2.7	2.5	0.3	7.3	7.1
八、營 建 類								
1. 輔助人民貸款購建住宅	72.7	17.2	55.5	15.2	12.8	2.4	5.5	6.6
2. 辦理青年購屋低利貸款	76.8	19.6	57.2	12.9	10.3	2.6	4.8	5.5
3. 經營管理國家公園	71.2	14.2	57.0	13.5	11.0	2.5	6.1	9.3
4. 推動下水道建設	59.0	10.9	48.1	29.8	24.2	5.6	6.4	4.8
5. 推動市區道路景觀綠化美化建設	72.2	13.5	58.7	25.1	21.4	3.8	1.1	1.6
6. 推動市區道路人行道建設	61.8	9.7	52.1	34.6	28.0	6.6	1.6	2.0
7. 推動創造臺灣城鄉風貌示範計劃	71.0	14.4	56.6	18.9	15.8	3.1	4.0	6.2

民眾對民政類業務施政及服務表現滿意度狀況（續完）

94年12月

單位：%

項 目 別	滿 意 度			不 滿 意 度			不知道 或 拒答	無意見 或 很難說
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非常 不滿意		
九、消 防 類								
1.執行災害搶救任務	84.7	19.7	65.0	9.3	8.5	0.8	2.2	3.8
2.執行119緊急救護服務	88.0	24.7	63.2	7.2	6.4	0.7	1.6	3.3
3.推動供公眾使用建築物由 業者自主實施防火管理制度	74.8	16.5	58.3	18.1	15.9	2.2	3.6	3.6
4.推動業者應定期檢修消防安 全設備的申報制度	72.2	14.7	57.5	16.7	14.1	2.7	5.3	5.8
十、役 政 類								
1.開放役男得依自己專長申請 替代役役別	77.0	22.6	54.5	17.3	13.7	3.7	1.3	4.3
2.實施由役政單位以專車護送 役男入營	91.3	35.9	55.4	4.9	4.0	0.9	1.4	2.4
3.為服替代役役男主動辦理全 民健康保險及團體意外保險	91.1	34.9	56.3	4.9	3.8	1.1	1.4	2.6
4.實施役政管理電腦化，並於 網站提供各項服務	85.2	20.8	64.4	3.4	3.2	0.2	6.2	5.1
十一、兒童暨少年福利類								
1.推行三歲以下兒童醫療費用 補助	79.3	22.4	56.9	11.2	9.6	1.6	4.5	5.0
2.辦理兒童少年保護及「113專 線」的宣導工作	79.3	21.3	58.0	16.8	15.7	1.1	1.6	2.4
3.發放托兒所幼兒教育券	74.6	19.5	55.2	16.9	12.4	4.5	3.8	4.7
4.設置「113專線」服務	85.8	27.0	58.7	7.3	6.2	1.0	3.0	3.9
十二、空 中 勤 務 類								
1.執行海陸空救災、救難及 緊急救護勤務	79.4	21.3	58.1	13.8	12.0	1.7	3.4	3.4
2.執行空中觀測偵巡及拍照勤務	68.2	12.4	55.8	9.6	8.3	1.3	10.5	11.7
十三、內政部整體施政表現								
	76.4	7.0	69.4	20.5	16.6	3.9	1.3	1.8