

「97 年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」，本次調查問卷設計，將 61 項調查項目按類別酌予均拆為 A、B 兩卷方式同時進行訪查，以避免所有問卷合在一卷致問項太多、訪問時間過長、中途拒訪比例增高、可信度遭質疑等缺失。A、B 兩卷之有效樣本數均為 1,244 人，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為正負 2.8 個百分點(A、B 兩卷共同問項因總樣本達 2,488 人，抽樣誤差為正負 2 個百分點)。

茲將 97 年 9 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）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 76.8% 表示滿意，22.1% 表示不滿意，另有 1.1% 民眾表示不知道或無意見。如與 96 年調查結果比較，滿意度比例與上年相當。
- 二、民政類業務：以「維護憲法所保障宗教信仰自由」的 90.1%、「表揚孝行楷模、弘揚孝道」的 82.8% 及「推動調解業務，減少訟源，促進社會祥和」的 80.4% 較高，而以「修正公職人員選舉罷免法，達到嚇阻賄選效果」的 71.0% 較低。
- 三、戶政類業務：以「推行可跨戶政事務所異地辦理戶籍遷徙登記服務」的 97.6%、「推行戶政事務所簡化辦理戶籍登記手續」的 97.1% 及「推行可跨戶政事務所申領戶籍謄本便民服務」的 96.7% 較高，而以「提供全國人口統計資料服務」的滿意度 87.3% 較低。
- 四、社政類業務：以「對發生急難致生活陷入困境之家庭，推動馬上關懷，核發急難救助」的 86.3% 及「補助各縣市辦理長青學苑」

的 85.6% 較高，而以「利用電視、廣播、報紙、宣導手冊及說明會宣導開辦國民年金制度」的 71.7% 較低。

五、地政類業務：以「推動土地登記謄本隨到隨發」的 94.0%、「推行地政事務所簡化土地登記作業」的 92.2% 及「建立地政業務電腦化及網際網路服務」的 90.6% 較高，而「推行地政人員便民服務態度」因有高達 10.0% 的民眾表示不知道或無意見，致滿意度 81.6% 較低。

六、家庭暴力及性侵害防治類業務：以「為保障家庭暴力被害人權益，提供保護扶助服務」的 89.1%、「設置『113 專線』服務」的 88.6% 及以「為保障性侵害被害人權益，提供保護扶助服務」的 87.0% 較高，而以「辦理有關性侵害、性騷擾防治及 113 專線的宣導工作」的 76.5% 較低。

七、警政類業務：對「警政機關的整體服務」滿意度為 63.8%，其他項目所獲得的滿意度以「加強反詐騙措施」的 76.7% 及「取締交通違規，維護交通安全」的 74.4% 較高，而以「偵辦刑事案件」的 47.6% 較低。

八、營建類業務：以「經營管理國家公園」的 74.9% 及「推動創造臺灣城鄉風貌示範計畫」的 70.3% 較高，而以「推動市區道路人行道方面建設」的 49.2% 最低。

九、消防類業務：以「執行 119 緊急救護服務」的 91.0% 較高，而以「推動業者應定期檢修消防安全設備的申報制度」的 76.5% 較低。

十、役政類業務：以「實施役政管理電腦化，並於網站提供各項服務」的 92.3% 及「實施由役政單位以專車護送役男入營」的 91.6% 較高，而以「推動替代役男從事公益服務活動」的 84.2% 較低。

十一、兒童暨少年福利類業務：以「設置『113 專線』服務」的 88.6% 及「推行三歲以下兒童醫療費用補助」的 85.8% 較高，而以「建立兒虐高風險家庭輔導體系」76.7% 及「辦理兒童及少年保護宣導工作」的 79.4% 較低。

十二、空中勤務類業務：以「執行空中緊急救護工作」的 88.0% 及「執行空中救災、救難及運輸工作」的 87.4% 較高，而以「執行空中勘查、航空攝影及海空偵巡工作」的 79.2% 較低。

十三、入出國及移民類業務：以「推動外籍配偶生活適應輔導班」的 80.2% 較高，而以「民眾入出國境在機場的證照查驗速度及服務態度」的 72.2% 較低。

民眾對內政部施政及服務表現滿意度狀況

民國 97 年 9 月

單位：百分比

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、內政部整體施政表現	76.8	6.8	70.0	22.1	17.8	4.3	0.5	0.6
二、民 政 類	79.4	17.7	61.6	15.3	11.3	4.0	3.3	2.0
1.推動調解業務，減少訟源，促進社會祥和	80.4	13.4	67.0	14.5	11.7	2.8	3.0	2.1
2.維護憲法所保障宗教信仰自由	90.1	22.8	67.3	4.6	3.3	1.3	2.8	2.5
3.修正公職人員選舉罷免法，達到嚇阻賄選效果	71.0	21.4	49.6	26.0	17.7	8.3	1.9	1.1
4.保障民眾殯葬消費權益，提升殯葬服務業品質	77.6	11.4	66.2	13.1	10.0	3.2	5.6	3.7
5.表揚孝行楷模，弘揚孝道	82.8	22.8	60.0	13.5	11.5	2.0	2.4	1.3
6.推動落實遊說制度，防止不當利益輸送	73.4	11.7	61.7	19.9	14.1	5.8	4.9	1.8
三、戶 政 類	94.8	37.4	57.4	2.8	2.3	0.5	1.7	0.7
1.推行可跨戶政事務所申領戶籍謄本便民服務	96.7	48.4	48.3	2.3	1.7	0.7	0.8	0.2
2.推行可跨戶政事務所異地辦理戶籍遷徙登記服務	97.6	39.7	57.9	1.3	1.0	0.3	0.9	0.2
3.推行戶政事務所簡化戶籍登記手續	97.1	45.2	51.9	1.8	1.4	0.4	0.8	0.3
4.建立戶政業務全國網路連線服務	92.8	29.2	63.6	4.2	3.6	0.6	2.0	1.0
5.提供全國人口統計資料服務	87.3	16.2	71.1	5.1	4.6	0.5	4.9	2.7
四、社 政 類	82.9	21.7	61.2	13.7	11.9	1.8	2.0	1.4
1.補助各縣市辦理長青學苑	85.6	24.9	60.7	10.2	8.9	1.3	2.2	2.0
2.推動各項婦女福利服務活動，宣導兩性平等觀念	81.1	15.5	65.6	15.8	13.8	2.0	1.8	1.3
3.推動民眾參與志願服務工作	83.3	21.3	62.0	13.1	11.9	1.2	2.3	1.3
4.將居家服務的補助對象，由中低收入戶擴大到一般家庭	80.5	23.7	56.8	17.3	14.1	3.2	1.4	0.8
5.利用電視、廣播、報紙、宣導手冊及說明會宣導開辦國民年金制度	71.7	13.1	58.6	25.1	21.5	3.6	1.9	1.3
6.推動國民年金制度，保障民眾老年基本生活	82.3	24.4	57.9	14.7	11.9	2.9	1.9	1.1
7.對發生急難致生活陷入困境的家庭，推動馬上關懷，核發急難救助	86.3	26.0	60.4	12.3	10.4	1.9	1.1	0.3

民眾對內政部施政及服務表現滿意度狀況(續 1)

民國 97 年 9 月

單位：百分比

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、地 政 類	90.7	22.7	68.1	4.1	3.5	0.7	3.5	1.7
1.推行地政事務所簡化土地登記作業	92.2	23.4	68.7	3.9	3.0	0.9	2.8	1.1
2.推行地政人員便民服務態度	81.6	13.3	68.3	8.4	7.2	1.2	7.0	3.0
3.推動土地登記謄本隨到隨發	94.0	28.0	66.0	2.1	1.7	0.4	2.5	1.4
4.建立地政業務電腦化及網際網路服務	90.6	20.7	69.9	4.6	4.0	0.5	3.6	1.2
六、性 侵 害 防 治 類	83.2	20.4	62.8	13.3	11.9	1.4	2.1	1.4
1.辦理有關性侵害、性騷擾防治及 113 專線宣導工作	76.5	15.8	60.7	20.8	18.4	2.3	1.5	1.2
2.建立性侵害被害人求助管道	81.4	17.1	64.3	14.2	12.8	1.4	2.7	1.7
3.為保障性侵害被害人權益，提供保護扶助服務	87.0	20.5	66.5	8.5	7.2	1.3	2.7	1.8
4.設置「113 專線」服務	88.6	27.1	61.4	8.5	7.8	0.7	1.8	1.1
七、家 庭 暴 力 防 治 類	85.3	22.2	63.1	12.2	11.0	1.2	1.7	0.8
1.辦理有關家庭暴力防治及 113 專線宣導工作	79.5	19.7	59.8	18.5	16.5	2.0	1.4	0.6
2.建立家庭暴力被害人求助管道	85.1	18.0	67.1	12.3	11.2	1.1	1.7	0.9
3.為保障家庭暴力被害人權益，提供保護扶助服務	89.1	22.7	66.4	8.3	7.6	0.7	1.9	0.7
4.設置「113 專線」服務	88.6	27.1	61.4	8.5	7.8	0.7	1.8	1.1
八、警 政 類	66.5	13.5	53.0	31.2	24.7	6.5	1.4	0.9
1.警政機關的整體服務	63.8	5.3	58.5	32.4	25.2	7.2	2.6	1.2
2.偵辦刑事案件	47.6	3.7	43.9	48.0	36.6	11.4	2.2	2.2
3.執行犯罪預防及宣導	61.0	6.4	54.6	36.4	31.9	4.5	1.7	0.9
4.加強反詐騙措施	76.7	23.3	53.4	22.5	17.5	5.0	0.7	0.1
5.取締交通違規，維護交通安全	74.4	26.1	48.2	25.1	18.8	6.3	0.1	0.4
6.輔導建構治安社區、維持社區治安穩定	72.5	10.8	61.7	25.8	21.4	4.4	1.3	0.4
九、營 建 類	65.3	11.0	54.3	30.0	23.3	6.7	3.3	1.4
1.購置或修繕住宅貸款利息補貼，以及弱勢家庭租屋租金補貼	69.3	15.2	54.1	24.7	19.4	5.3	3.9	2.1
2.經營管理國家公園	74.9	10.1	64.8	15.8	13.8	1.9	7.2	2.1
3.推動下水道建設	60.2	10.2	50.0	34.8	25.5	9.3	3.1	1.9
4.推動市區道路景觀綠化美化建設	64.5	10.2	54.3	34.0	25.6	8.5	0.9	0.6
5.推動市區道路人行道方面建設	49.2	5.4	43.8	48.8	36.3	12.6	1.5	0.5
6.推動創造臺灣城鄉風貌示範計畫	70.3	10.0	60.3	25.0	20.4	4.6	2.9	1.8
7.加速推動都市更新方案	63.0	6.8	56.2	29.8	24.6	5.2	5.4	1.8
8.研訂青年安心成家方案，辦理相關補貼作業	69.8	18.2	51.5	28.0	21.6	6.4	1.5	0.7

民眾對內政部施政及服務表現滿意度狀況(續完)

民國 97 年 9 月

單位：百分比

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		
十、消 防 類	84.2	17.9	66.4	11.8	10.1	1.7	2.6	1.4
1.執行災害搶救任務	85.3	16.1	69.2	11.4	9.8	1.7	2.0	1.3
2.執行 119 緊急救護服務	91.0	24.6	66.4	6.0	4.9	1.1	2.1	0.9
3.推動供公眾使用建築物由業者實施防火管理制度	80.3	14.4	65.9	15.0	13.0	2.0	3.3	1.4
4.推動業者應定期檢修消防安全設備的申報制度	76.5	13.9	62.6	17.6	15.4	2.2	3.4	2.5
十一、役 政 類	88.7	23.3	65.4	8.5	6.7	1.8	1.8	1.0
1.推動替代役役男從事公益服務活動	84.2	20.8	63.4	12.6	10.0	2.6	2.2	1.0
2.實施由役政單位以專車護送役男入營	91.6	32.3	59.4	6.7	4.8	1.9	0.8	0.9
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	86.7	20.4	66.2	11.4	8.9	2.6	1.1	0.8
4.實施役政管理電腦化，並於網站提供各項服務	92.3	19.8	72.5	3.3	3.0	0.3	3.2	1.2
十二、兒童暨少年福利類	83.7	22.1	61.6	13.0	11.3	1.7	1.9	1.4
1.推行三歲以下兒童醫療費用補助	85.8	22.8	63.0	9.7	8.5	1.2	3.1	1.4
2.辦理兒童及少年保護宣導工作	79.4	18.3	61.1	18.3	16.1	2.2	1.1	1.2
3.滿 5 足歲發放托兒所幼兒教育券及補助經濟弱勢幼兒就讀公私立托兒所托教費用	81.1	20.4	60.7	15.6	12.8	2.8	1.6	1.7
4.建立兒虐高風險家庭輔導體系	76.7	15.1	61.6	18.7	16.2	2.6	2.7	1.9
5.設置「113 專線」服務	88.6	27.1	61.4	8.5	7.8	0.7	1.8	1.1
十三、空 中 勤 務 類	86.0	17.2	68.8	8.2	7.0	1.3	3.9	1.9
1.執行空中救災、救難及運輸工作	87.4	18.9	68.5	8.9	7.5	1.4	2.6	1.1
2.執行空中緊急救護工作	88.0	18.1	70.0	7.7	6.6	1.1	2.8	1.5
3.執行空中勘查、航空攝影及海空偵巡工作	79.2	12.4	66.8	8.1	6.6	1.4	8.6	4.1
十四、入 出 國 及 移 民 類	76.5	11.3	65.2	9.7	8.1	1.6	9.7	4.1
1.民眾入出國境在機場的證照查驗速度及服務態度	72.2	9.9	62.4	12.7	10.6	2.1	9.6	5.5
2.推動外籍配偶生活適應輔導班	80.2	14.9	65.4	8.1	6.5	1.6	9.2	2.5
3.各縣市設立服務站辦理外籍人口居停留管理及移民輔導服務	78.6	9.7	68.9	7.3	6.4	0.9	10.5	3.6