

「98 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」。本次調查項目均為本部各機關單位 98 年度施政重點，於 9 月 5 日至 15 日以電話訪問方式辦理，完成有效樣本數 1,244 人，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為正負 2.8 個百分點。

茲將本次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 78.1% 表示滿意，21.0% 表示不滿意，另有 0.9% 民眾表示不知道或無意見。滿意度較上年微增 1.3 個百分點，無明顯變動。
- 二、民政類業務：以「維護憲法所保障宗教信仰自由」的 91.5%、「推動調解業務」的 85.3% 及「表揚孝行楷模」的 83.1% 較高，而以「推動縣市合併為直轄市」的 73.0% 較低。
- 三、戶政類業務：各項業務滿意度皆超過九成，以「推行可跨戶政事務所申領戶籍謄本便民服務」的 98.3%、「建立戶政業務全國網路連線服務」的 97.5%、「推行戶政事務所簡化辦理戶籍登記手續」的 97.4% 較高。
- 四、社政類業務：以「補助各縣市辦理長青學苑」的 88.8%、「推動民眾參與志願服務工作」的 88.0% 及「補助中低收入老人裝置假牙」的 86.3% 較高，而以「對發生急難致生活陷入困境之家庭，推動馬上關懷」的 77.5% 及「推動國民年金制度」的 75.2% 較低。
- 五、地政類業務：以「推動土地登記謄本隨到隨發」的 95.8%、「推行地政事務所簡化土地登記作業」的 94.1% 及「建立地政業務電

腦化及網際網路服務」的 92.8%較高，而以「推行地政人員便民服務態度」的 83.8%較低。

六、家庭暴力及性侵害防治類業務：以「設置『113 專線』服務」的 91.9%、「輔導地方政府設立防治中心，提供被害人各項服務」的 91.3%較高，而以「利用各種媒體宣導防治觀念及 113 保護專線」的 86.1%較低。

七、警政類業務：以「加強反詐騙措施」的 81.0%、「取締交通違規，維護交通安全」的 76.2%較高，而以「偵辦刑事案件」的 52.1%較低。

八、營建類業務：以「辦理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」的 83.1%、「經營管理國家公園」的 78.7%較高，而以「推動市區道路人行道建設」的 54.5%較低。

九、消防類業務：以「執行 119 緊急救護服務」的 90.0%較高，而以「執行災害搶救任務」的 78.5%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 93.3%及「實施由役政單位以專車護送役男入營」的 91.7%較高，而以「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 88.7%較低。

十一、兒童暨少年福利類業務：以「推行三歲以下兒童醫療費用補助」的 89.7%及「發放托兒所幼兒教育券及補助幼兒就讀公私立托兒所費用」的 86.8%較高，而以「辦理兒童及少年保護宣導工作」的 83.5%較低。

十二、空中勤務類業務：以「執行空中緊急救護工作」的 86.0%較高，而以及「執行空中救災、救難及運輸工作」的 80.4%及「執行災情觀測、海洋油污監控等空中觀測偵巡工作」的 79.0%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 88.4%及「在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」的 86.2%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 77.6%較低。

十四、59 個主要細項業務施政滿意度與上年調查結果比較，有 23 項未有顯著變動，呈明顯提高者有 32 項，呈明顯降低者僅有 4 項。

十五、民眾對於「推動宗教團體法立法，以輔導寺廟、教堂等宗教團體健全組織，加強財產管理及落實宗教事務自治」的施政方向，贊成者達 87.6%，不贊成者僅 8.8%。

十六、民眾對於「實施不在籍投票的制度，讓民眾不須回到戶籍地的投票所也可以投票，以擴大及保障選舉權」的施政方向，贊成者達 82.4%，不贊成者 16.4%。

民眾對內政部施政及服務表現滿意度狀況

民國 98 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	78.1	9.7	68.4	21.0	15.4	5.6	0.5	0.4
二、民政類	83.3	21.3	62.0	12.3	9.1	3.2	2.4	2.0
1.推動調解業務，減少訟源，促進社會祥和	85.3	20.5	64.8	11.3	8.1	3.1	2.0	1.4
2.推動縣市合併為直轄市，促進資源整合、提升競爭力	73.0	17.5	55.5	21.2	14.1	7.0	2.4	3.4
3.維護憲法所保障宗教信仰自由	91.5	24.9	66.6	5.8	4.1	1.7	1.0	1.7
4.保障民眾殯葬消費權益，提升殯葬服務業品質	78.8	14.4	64.4	13.3	10.1	3.2	5.4	2.5
5.表揚孝行楷模，弘揚孝道	83.1	27.2	55.9	14.0	11.7	2.3	1.6	1.3
三、戶政類	96.1	40.4	55.7	2.5	2.0	0.5	0.9	0.5
1.推行可跨戶政事務所申領戶籍謄本便民服務	98.3	48.5	49.9	1.4	1.3	0.1	0.2	0.1
2.推行可跨戶政事務所異地辦理戶籍遷徙登記服務	94.8	35.6	59.2	3.3	2.6	0.6	1.2	0.7
3.推行戶政事務所簡化戶籍登記手續	97.4	44.5	52.8	1.9	1.3	0.5	0.4	0.3
4.建立戶政業務全國網路連線服務	97.5	45.8	51.7	1.4	1.1	0.3	0.6	0.5
5.提供全國人口統計資料服務	90.8	20.9	70.0	5.4	4.3	1.0	2.5	1.3
四、社政類	83.4	29.9	53.6	15.3	11.6	3.7	0.7	0.6
1.補助各縣市辦理長青學苑	88.8	31.7	57.1	9.6	7.8	1.9	0.6	1.0
2.推動各項婦女福利服務活動，宣導兩性平等觀念	85.6	24.2	61.5	12.8	10.5	2.3	0.9	0.7
3.推動民眾參與志願服務工作	88.0	30.2	57.8	10.6	8.5	2.1	0.7	0.7
4.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	77.5	29.9	47.5	21.4	16.0	5.4	0.9	0.2
5.補助中低收入老人裝置假牙，以保障老人口腔健康	86.3	32.9	53.4	12.9	10.8	2.1	0.5	0.3
6.推動國民年金制度，保障民眾老年基本生活	75.2	27.0	48.2	23.9	16.5	7.5	0.5	0.4

民眾對內政部施政及服務表現滿意度狀況(續 1)

民國 98 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	92.8	26.2	66.5	4.2	3.3	0.9	1.9	1.1
1.推行地政事務所簡化土地登記作業	94.1	29.4	64.6	3.9	3.0	0.9	1.4	0.6
2.推行地政人員便民服務態度	83.8	17.5	66.3	11.0	8.7	2.3	2.8	2.4
3.推動土地登記謄本隨到隨發	95.8	30.5	65.3	2.1	1.7	0.3	1.1	1.0
4.建立地政業務電腦化及網際網路服務	92.8	23.5	69.3	3.7	2.8	0.9	2.6	0.9
六、性侵害防治類	89.5	29.8	59.7	9.1	7.7	1.4	1.0	0.4
1.利用各種媒體宣導性侵害、性騷擾觀念及 113 保護專線	86.1	27.6	58.5	13.2	11.4	1.8	0.4	0.3
2.補助民間團體設置庇護所，提供性侵害被害人庇護服務	89.1	24.4	64.7	8.5	7.2	1.4	1.6	0.8
3.輔導地方政府設立家庭暴力及性侵害防治中心，提供性侵害被害人各項服務	91.3	31.9	59.4	7.3	5.6	1.6	1.0	0.4
4.設置「113 專線」服務	91.9	34.1	57.8	6.6	5.6	1.0	1.2	0.3
七、家庭暴力防治類	90.1	30.3	59.8	8.1	6.8	1.3	1.4	0.4
1.利用各種媒體宣導家庭暴力防治及 113 保護專線	88.6	29.7	58.9	10.0	8.4	1.6	1.0	0.4
2.補助民間團體設置庇護所，提供家庭暴力被害人庇護服務	89.9	25.3	64.7	7.9	6.8	1.2	1.6	0.6
3.補助地方政府設立家庭暴力事件服務處，提供家庭暴力被害人各項服務	89.8	30.7	59.2	7.6	6.3	1.4	2.0	0.6
4.設置「113 專線」服務	91.9	34.1	57.8	6.6	5.6	1.0	1.2	0.3
八、警政類	69.5	15.2	54.3	29.1	21.5	7.6	0.7	0.7
1.警政機關的整體服務	64.7	7.3	57.4	34.1	25.3	8.8	0.4	0.8
2.偵辦刑事案件	52.1	6.0	46.2	43.9	31.6	12.3	2.2	1.8
3.執行犯罪預防及宣導	64.8	10.0	54.9	33.6	27.1	6.5	0.8	0.8
4.加強反詐騙措施	81.0	28.7	52.3	18.3	12.3	6.0	0.7	0.0
5.取締交通違規，維護交通安全	76.2	19.5	56.7	23.6	16.7	7.0	0.0	0.2
6.輔導建構治安社區、維持社區治安穩定	75.8	17.4	58.4	22.8	18.4	4.4	0.7	0.7

民眾對內政部施政及服務表現滿意度狀況(續 2)

項目別	民國 98 年 9 月						單位：百分比	
	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、營建類	72.4	15.7	56.7	24.7	18.5	6.3	1.9	1.0
1.辦理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	83.1	20.8	62.4	14.9	11.5	3.3	0.9	1.1
2.經營管理國家公園	78.7	14.8	64.0	14.7	11.7	3.0	4.8	1.8
3.推動下水道建設	67.8	15.6	52.2	30.2	20.9	9.3	1.3	0.7
4.推動市區道路景觀綠化美化建設	67.9	15.0	53.0	31.4	24.1	7.3	0.4	0.3
5.推動市區道路人行道建設	54.5	9.2	45.2	44.0	29.9	14.2	0.9	0.6
6.推動臺灣城鄉風貌整體規劃示範計畫	76.6	14.0	62.6	20.8	16.4	4.4	1.4	1.2
7.加速推動都市更新方案	70.0	9.1	61.0	24.0	19.5	4.5	4.5	1.5
8.辦理青年安心成家方案	78.0	24.8	53.2	20.3	15.5	4.9	1.3	0.4
十、消 防 類	84.1	21.1	63.0	13.5	10.3	3.1	1.5	0.9
1.執行災害搶救任務	78.5	19.1	59.4	19.7	14.2	5.5	1.0	0.8
2.執行 119 緊急救護服務	90.0	27.7	62.3	7.5	5.9	1.6	1.3	1.2
3.推動供公眾使用建築物由業者實施防火管理制度	86.0	19.3	66.6	11.8	9.5	2.3	1.9	0.3
4.推動業者應定期檢修消防安全設備的申報制度	81.7	16.0	65.7	14.7	11.9	2.8	1.9	1.7
十一、役 政 類	91.1	30.3	60.8	7.0	5.2	1.8	1.3	0.6
1.推動替代役役男參與公益服務活動	90.6	30.5	60.1	7.8	5.5	2.3	0.6	1.0
2.實施由役政單位以專車護送役男入營	91.7	36.0	55.7	7.1	5.4	1.7	0.5	0.7
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	88.7	31.7	57.0	9.9	7.3	2.5	1.2	0.2
4.實施役政管理電腦化，並於網站提供各項服務	93.3	22.9	70.3	3.4	2.6	0.8	2.7	0.6

民眾對內政部施政及服務表現滿意度狀況(續完)

民國 98 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		
十二、兒童暨少年福利類	86.2	28.1	58.1	12.2	10.2	2.0	1.0	0.6
1.推行三歲以下兒童醫療費用補助	89.7	32.2	57.5	9.0	7.2	1.9	0.9	0.4
2.辦理兒童及少年保護宣導工作	83.5	27.1	56.4	14.9	12.9	2.0	1.1	0.5
3.發放托兒所幼兒教育券及補助弱勢幼兒就讀托兒所費用	86.8	30.7	56.1	11.6	9.7	1.9	0.8	0.8
4.建立兒虐高風險家庭輔導體系	84.5	22.3	62.3	13.3	11.0	2.4	1.4	0.8
十三、空中勤務類	82.4	27.6	54.8	16.1	11.4	4.7	0.9	0.6
1.執行空中救災、救難及運輸工作	80.4	28.4	52.0	18.7	12.2	6.4	0.5	0.4
2.執行空中緊急救護工作	86.0	29.6	56.4	12.9	9.7	3.2	0.7	0.4
3.執行災情觀測、海洋油污監控等空中觀測偵巡工作	79.0	21.9	57.1	17.3	13.0	4.3	2.2	1.5
十四、入出國及移民類	83.4	15.3	68.1	8.1	6.8	1.4	5.8	2.7
1.民眾入出國境在機場的證照查驗速度及服務態度	77.6	13.1	64.5	10.3	8.5	1.8	8.2	3.9
2.推動外籍配偶生活適應輔導班	88.4	18.6	69.7	6.9	5.4	1.5	2.9	1.8
3.在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	86.2	14.9	71.3	6.5	5.8	0.7	5.6	1.7