

## 「102 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 102 年度施政重點，其中因應組織改造，社會福利、家庭暴力及性侵害防治相關業務已於民國 102 年 7 月 23 日移撥衛生福利部，惟 102 年上半年該業務仍由本部負責執行，為了解民眾滿意程度，故保留相關問項，另新增未來本部主力業務「合作事業及人民團體管理」2 問項。本調查於 8 月 20 日至 30 日以電話訪問方式辦理，A、B 兩卷之有效樣本數均為 1,360 人，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為正負 2.7 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 79.7% 表示滿意，19.2% 表示不滿意，另有 1.0% 民眾表示不知道、很難說、沒意見、未回答。
- 二、民政類業務：以「維護憲法所保障的宗教信仰自由」之 91.2% 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 82.6%，而以「保障公民參政權利，規劃推動不在籍投票」之 76.2% 及「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 74.6% 滿意度較低。
- 三、戶政類業務：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 96.2%、「建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務」之 94.1% 及「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」之 93.0% 較高，而以「鼓勵結婚及生育宣導的表現」滿意度 57.5% 較低。

- 四、社政類業務：以「推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行善，助人利己理念」之 84.8%較高，其他項目滿意度依序為「協助遭逢急難致生活陷入困境的家庭，提供馬上關懷急難救助金，給予及時幫助」之 80.3%，「提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心障礙者的福利服務」之 80.2%，「實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭」之 79.1%，「推動儲蓄互助培力-平民銀行試行計畫，建立機制，協助弱勢民眾，可以有尊嚴的取得所需資金融通管道」之 78.6%及「保障民眾組織及參加人民團體」之 70.5%，而以「推動國民年金保險制度，以保障國民基本經濟安全」滿意度 59.2%較低。
- 五、地政類業務：以「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%及「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 91.6%較高，其次為「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 81.4%，而以「推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度」滿意度 76.7%較低。
- 六、家庭暴力及性侵害防治類業務：以「設置『113 專線』服務」之 90.8%最高，其次為「推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施」之 75.6%及「家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導」之 74.3%。
- 七、警政類業務：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 84.6%最高，其次為「警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全」之 73.5%及「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」之 72.6%，「警察機關執行犯罪預防及宣導」之 64.6%，而以「警察機關偵辦刑事案件」滿意度 54.4%較低。
- 八、營建類業務：以「推動使用綠建材，獎勵補助綠建築」之 70.1%最高，

其次為「辦理購買房屋的貸款利息補貼、修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼」之 68.9%、「推動污水下水道建設」之 65.8%及「經營管理國家公園」之 65.7%，而以「推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化」滿意度 64.6%較低。

九、消防類業務：以「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」之 92.6%最高，其次為「消防機關執行災害搶救」之 77.8%，而以「強化災害防救體系、加強災害防救演習、防災及避難資訊提供」之 67.1%及「推動消防安全檢查、維護公共安全」滿意度 66.2%較低。

十、役政類業務：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 87.7%最高，其次為「役男徵兵及護送入營報到作業」之 78.4%，而以「實施及推動替代役政策」滿意度 70.0%較低。

十一、入出國及移民類業務：以「提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務」之 82.1%最高，其次為「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」之 79.2%，「移民署各縣市服務站受理申辦外籍人士居留或停留申請服務」之 73.6%位居第三，而以「預防及宣導人口販運防制等作為」滿意度 63.8%較低。

十二、空中勤務類業務：以「空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作」之 86.5%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 84.3%。

十三、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」之 86.0%較高，其次依序為「推動育兒津貼，減輕民眾育兒負擔」之 81.3%、「放寬保母資格讓更多家長申請托育費用補助」之 77.1%及「結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為」之 75.3%，而以「辦理兒童及少年保護及救援

宣導」滿意度 71.5%較低。

十四、民眾對本部近期新增措施，如「保障公民參政權利，規劃推動不在籍投票」、「推動國民年金保險制度，以保障國民基本經濟安全」、「推動儲蓄互助培力-平民銀行試行計畫，建立機制，協助弱勢民眾，可以有尊嚴的取得所需資金融通管道」、「保障民眾組織及參加人民團體」及「放寬保母資格讓更多家長申請托育費用補助」等項，除了「推動國民年金保險制度，以保障國民基本經濟安全」滿意度為 59.2%之外，其他業務在推動初期即獲得民眾七成以上的滿意度支持。

十五、民眾對「提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度」、「移民署各縣市服務站受理申辦外籍人士居留或停留申請服務」、「警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全」、「空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作」、「目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作」、「推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務」、「推動污水下水道建設」、「結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為」、「消防機關執行災害搶救」、「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」及「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」等 11 項業務，滿意度分別較去(101)年明顯提升。

# 民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度

民國 102 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	
<b>一、內政部整體施政表現</b>	<b>79.74</b>	<b>9.99</b>	<b>69.75</b>	<b>19.23</b>	<b>16.29</b>	<b>2.93</b>	<b>1.04</b>
<b>二、民政類</b>	<b>81.22</b>	<b>15.36</b>	<b>65.86</b>	<b>16.76</b>	<b>12.27</b>	<b>4.48</b>	<b>2.02</b>
1.維護憲法所保障的宗教信仰自由	91.20	20.35	70.85	6.42	4.30	2.12	2.38
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	74.62	12.59	62.03	23.64	17.23	6.41	1.74
3.保障公民參政權利，規劃推動不在籍投票	76.21	19.77	56.44	22.45	13.34	9.11	1.33
4.提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度	82.63	17.02	65.61	13.99	11.05	2.94	3.38
5.整體民政業務	80.78	10.85	69.93	17.59	14.36	3.23	1.63
<b>三、戶政類</b>	<b>89.25</b>	<b>31.31</b>	<b>57.95</b>	<b>9.12</b>	<b>6.88</b>	<b>2.24</b>	<b>1.63</b>
1.鼓勵結婚及生育宣導的表現	57.49	10.09	47.40	38.81	27.95	10.86	3.70
2.提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務	92.96	33.16	59.80	5.53	4.30	1.24	1.51
3.建立戶政業務電腦化、推行跨戶政事務所提供服務	94.08	42.43	51.65	4.80	3.64	1.15	1.12
4.推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續	96.23	42.28	53.95	3.44	2.43	1.00	0.33
5.整體戶政業務	88.77	19.34	69.43	8.75	7.11	1.64	2.48
6.推動自然人憑證作為網路身分證，可以方便線上申請政府各項服務	84.85	26.44	58.41	10.90	8.93	1.97	4.26
<b>四、社政類</b>	<b>76.43</b>	<b>16.62</b>	<b>59.81</b>	<b>21.16</b>	<b>14.69</b>	<b>6.47</b>	<b>2.40</b>
1.推動國民年金保險制度，以保障國民基本經濟安全	59.22	12.27	46.95	38.90	22.34	16.56	1.88
2.協助遭逢急難致生活陷入困境的家庭，提供馬上關懷急難救助金，給予及時幫助	80.26	23.87	56.39	17.87	12.22	5.65	1.88
3.實施社會救助新制，放寬審核條件並擴大照顧範圍，幫助更多弱勢家庭	79.13	20.92	58.22	18.98	13.06	5.91	1.89

註：各大類業務綜合滿意度係依各類細項業務之滿意度採加權平均方式，彙算而得。各類細項業務之權數配置，係由各主管單位依重要度或工作量自訂。

## 民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度(續 1)

民國 102 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	
4.推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行善，助人利己理念	84.81	25.05	59.75	13.57	10.45	3.11	1.63
5.提供身心障礙者各項扶助措施，來提升身心障礙者的福利服務	80.24	22.45	57.80	17.52	12.61	4.91	2.24
6.推動儲蓄互助培力-平民銀行試行計畫，建立機制，協助弱勢民眾，可以有尊嚴的取得所需資金融通管道	78.60	18.68	59.92	16.35	12.14	4.22	5.05
7.保障民眾組織及參加人民團體	70.48	9.31	61.17	24.25	17.28	6.98	5.27
8.整體社政業務	77.20	11.23	65.97	21.40	15.60	5.80	1.40
<b>五、地政類</b>	<b>86.69</b>	<b>20.51</b>	<b>66.18</b>	<b>11.04</b>	<b>8.51</b>	<b>2.53</b>	<b>2.27</b>
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	81.41	15.95	65.46	15.94	12.07	3.87	2.65
2.推動不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，建立房地產交易價格資訊透明化制度	76.72	16.46	60.26	20.76	15.78	4.98	2.52
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	91.63	26.87	64.77	6.60	4.99	1.62	1.76
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	92.33	28.63	63.70	5.72	4.18	1.54	1.95
5.整體地政業務	87.26	15.17	72.10	10.23	8.32	1.91	2.51
<b>六、家庭暴力及性侵害防治類</b>	<b>79.95</b>	<b>19.20</b>	<b>60.74</b>	<b>18.01</b>	<b>14.64</b>	<b>3.37</b>	<b>2.05</b>
1.設置『113專線』服務	90.79	31.54	59.25	7.57	5.96	1.61	1.65
2.推動家庭暴力及性侵害被害人保護服務措施	75.56	17.10	58.46	21.20	16.76	4.44	3.24
3.家庭暴力、性侵害及性騷擾防治宣導	74.28	13.60	60.68	24.09	19.52	4.57	1.63
4.整體家庭暴力及性侵害防治業務	75.81	12.01	63.80	22.26	18.65	3.61	1.93

## 民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度(續 2)

民國 102 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	
<b>七、警政類</b>	<b>69.85</b>	<b>15.83</b>	<b>54.02</b>	<b>28.78</b>	<b>21.71</b>	<b>7.07</b>	<b>1.37</b>
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	84.59	32.30	52.29	14.52	9.53	5.00	0.89
2.警察機關取締闖紅燈、酒後駕車等惡性交通違規，維護交通安全	73.47	25.45	48.03	26.14	19.09	7.05	0.38
3.警察機關偵辦刑事案件	54.36	8.09	46.27	42.57	30.12	12.44	3.07
4.警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定	72.59	14.31	58.28	26.59	20.35	6.24	0.82
5.警察機關執行犯罪預防及宣導	64.58	10.51	54.07	33.83	27.84	5.99	1.59
6.整體警政業務	69.56	8.26	61.30	29.12	23.34	5.78	1.33
<b>八、營建類</b>	<b>65.44</b>	<b>10.97</b>	<b>54.48</b>	<b>32.05</b>	<b>23.63</b>	<b>8.43</b>	<b>2.50</b>
1.辦理購買房屋的貸款利息補貼、修房子的貸款利息補貼及租房子的租金補貼	68.86	13.39	55.47	27.60	20.92	6.68	3.54
2.推動污水下水道建設	65.75	14.71	51.05	31.86	22.23	9.63	2.39
3.推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化	64.65	11.69	52.95	33.76	23.72	10.04	1.59
4.推動使用綠建材，獎勵補助綠建築	70.12	13.65	56.46	25.63	19.17	6.46	4.26
5.經營管理國家公園	65.74	9.71	56.03	30.94	22.36	8.58	3.32
6.整體營建業務	61.76	7.08	54.68	36.95	28.17	8.78	1.29
<b>九、消防類</b>	<b>77.72</b>	<b>15.16</b>	<b>62.55</b>	<b>20.62</b>	<b>16.50</b>	<b>4.12</b>	<b>1.67</b>
1.強化災害防救體系、加強災害防救演習、防災及避難資訊提供	67.07	11.18	55.89	31.43	23.77	7.66	1.50
2.推動消防安全檢查、維護公共安全	66.18	11.41	54.77	31.57	24.51	7.06	2.25
3.消防機關執行災害搶救	77.78	13.15	64.64	20.42	16.41	4.01	1.80
4.消防機關執行 119 緊急救護服務工作	92.62	26.84	65.78	5.77	4.69	1.07	1.61
5.整體消防業務	84.87	15.52	69.35	13.66	12.40	1.27	1.47

民眾對內政部各類施政及服務表現滿意度(續完)

民國 102 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	
<b>十、役政類</b>	<b>79.53</b>	<b>16.83</b>	<b>62.70</b>	<b>16.28</b>	<b>11.81</b>	<b>4.47</b>	<b>4.19</b>
1.實施及推動替代役政策	69.98	11.30	58.68	25.49	17.84	7.64	4.53
2.役男徵兵及護送入營報到作業	78.42	12.82	65.60	14.34	10.68	3.67	7.24
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	87.73	29.26	58.47	10.52	7.13	3.39	1.74
4.整體役政業務	78.43	10.76	67.67	17.18	13.23	3.95	4.39
<b>十一、入出國及移民類</b>	<b>76.33</b>	<b>11.54</b>	<b>64.79</b>	<b>17.90</b>	<b>14.80</b>	<b>3.10</b>	<b>5.77</b>
1.預防及宣導人口販運防制等作為	63.75	8.98	54.77	31.30	25.35	5.95	4.95
2.提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務	82.07	17.26	64.81	12.25	9.76	2.49	5.69
3.移民署各縣市服務站受理申辦外籍人士居留或停留申請服務	73.62	9.40	64.22	16.00	12.81	3.18	10.38
4.目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作	79.19	13.50	65.69	15.13	12.20	2.93	5.67
5.整體入出國及移民業務	80.34	9.74	70.61	15.89	14.10	1.79	3.77
<b>十二、空中勤務類</b>	<b>85.72</b>	<b>18.47</b>	<b>67.25</b>	<b>11.06</b>	<b>8.92</b>	<b>2.14</b>	<b>3.22</b>
1.空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作	86.55	23.47	63.07	11.75	8.37	3.38	1.71
2.空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作	84.26	16.24	68.02	10.72	8.97	1.76	5.02
3.整體空中勤務業務	86.46	15.23	71.23	10.65	9.49	1.16	2.89
<b>十三、兒童暨少年福利類</b>	<b>79.23</b>	<b>18.05</b>	<b>61.17</b>	<b>18.82</b>	<b>14.20</b>	<b>4.63</b>	<b>1.95</b>
1.辦理兒童及少年保護及救援宣導	71.50	12.46	59.04	25.36	19.70	5.66	3.14
2.放寬保母資格讓更多家長申請托育費用補助	77.13	18.51	58.62	20.12	15.04	5.08	2.75
3.推行三歲以下兒童醫療費用補助	86.00	25.86	60.13	12.12	8.99	3.13	1.88
4.結合縣市政府及相關單位，對可能產生兒童或少年虐待之高風險家庭的關懷訪視作為	75.25	18.21	57.04	22.67	17.04	5.63	2.07
5.推動育兒津貼，減輕民眾育兒負擔	81.32	27.46	53.86	17.55	11.22	6.33	1.13
6.整體兒童暨少年福利業務	80.37	11.71	68.66	18.25	14.51	3.75	1.38