

「105 年民眾對內政部施政滿意度調查」結果摘要

民主政治的社會中，政府施政必須以民意為依歸，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、役政、警政、營建、消防、空中勤務、入出國及移民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，委由典通股份有限公司採電話訪問方式辦理，調查期間為本(105)年9月3日至9月12日。本次調查各單位(機關)之調查項目，均以105年度施政重點為主，以利供為評估全年施政績效指標。

有效樣本數為1,366人，在95%的信賴水準下，抽樣誤差為正負2.7個百分點。以下分析中之「滿意度」指非常滿意者與還算滿意者比例之和，「不滿意度」指不太滿意者與非常不滿意者比例之和。

壹、內政部整體施政表現

一、內政部整體施政表現

民眾對內政部整體施政表現之滿意度84.2%(非常滿意占10.3%、還算滿意占73.9%)；不滿意度12.9%(非常不滿意占1.4%、不太滿意占11.5%)；不知道、很難說、沒意見、未回答占2.9%。(見圖1)

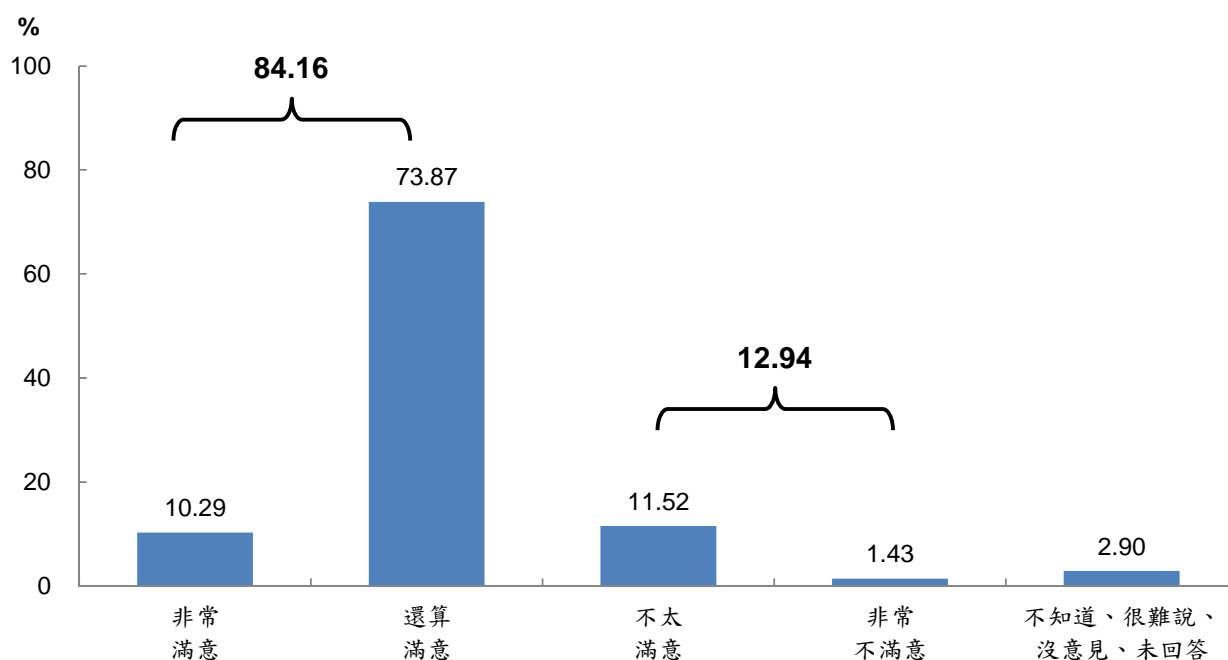


圖1 民眾對內政部整體施政表現滿意度

貳、民政類施政滿意度

民政類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體民政業務」之滿意度為 83.1%，另四個項目滿意度以「推動禮儀師證照制度及環保自然葬，改善喪葬習俗」之 81.4%最高，其次為「維護宗教信仰自由，促進宗教團體從事公益慈善」之 80.5%，再次為「維護選舉公正、塑造公平的參政環境」之 78.7%及，而以「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 77.3%滿意度最低。（見圖 2）

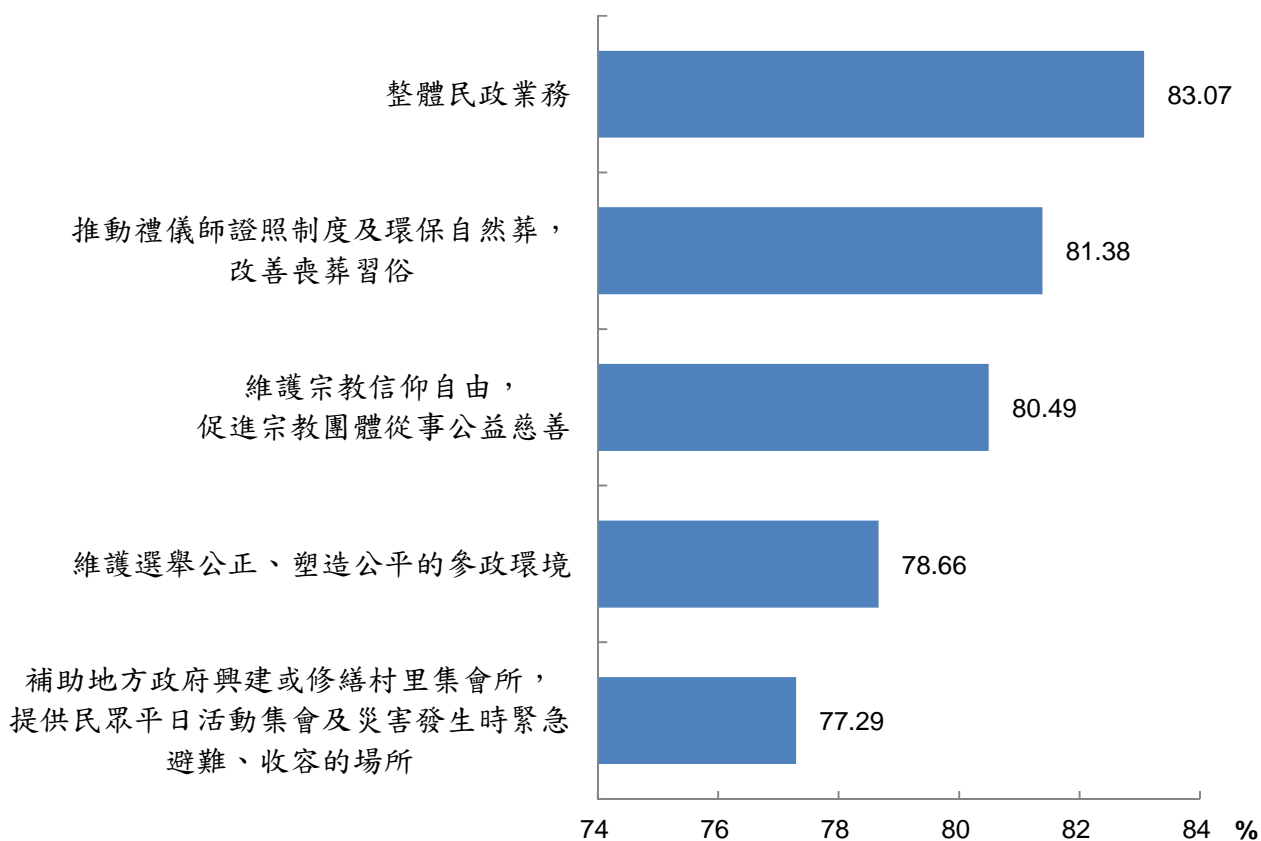


圖 2 民眾對「民政類」之施政表現滿意度

參、戶政類施政滿意度

戶政類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體戶政業務」之滿意度 95.7%，另四個項目滿意度以「推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續」之 97.2% 較高；「提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務」之 94.1%、「經民眾申請，主動將戶籍異動資料傳送至稅務、監理、健保、地政及台電、自來水等跨機關通報服務」之 90.6%；以「對年滿 65 歲、重症病患及家有 6 歲以下幼兒者提供到府服務辦理戶籍登記、國籍變更、文件核發(不含國民身分證)，且可機動到受災區域及機關或學校受理戶政服務」之滿意度 89.2% 最低。(見圖 3)

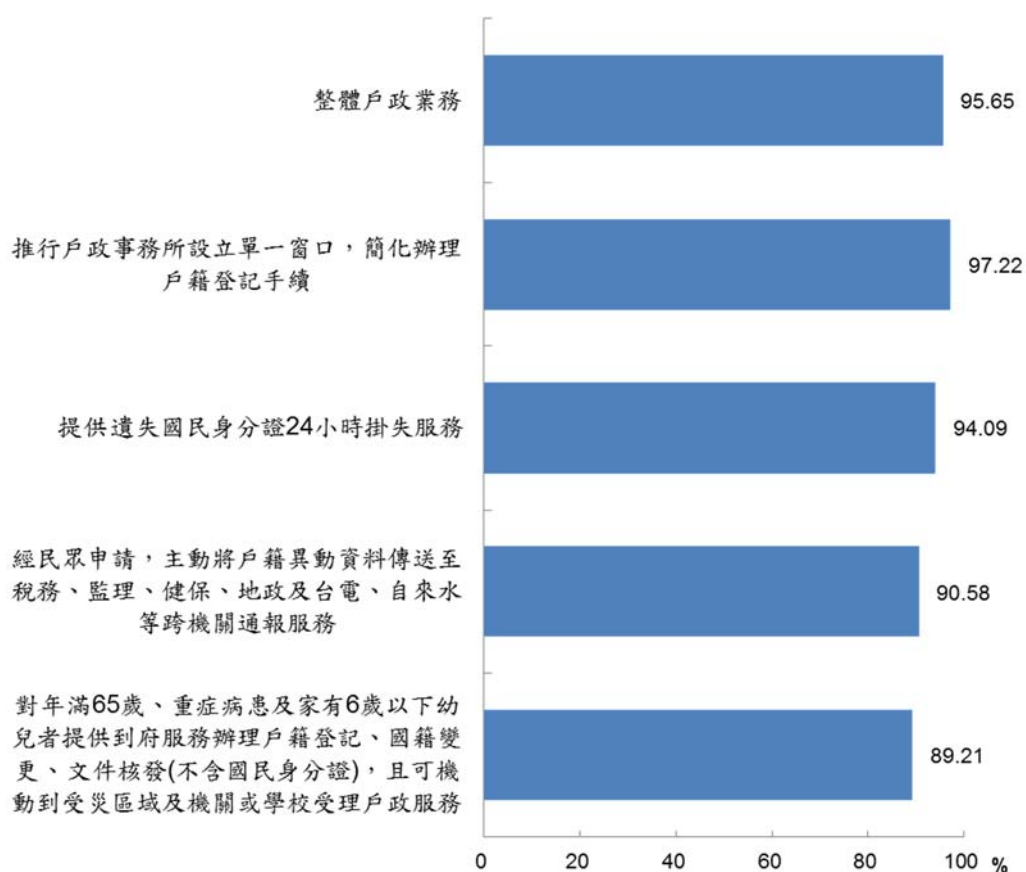


圖 3 民眾對「戶政類」之施政表現滿意度

肆、地政類施政滿意度

地政類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體地政業務」之滿意度 86.7%，另四個項目滿意度以「推動地政事務所登記案件單一窗口化、受理跨縣市代收地政案件、遠途申請登記案件先行審查及同一縣市轄區內跨所收辦登記案件等各項簡政便民服務」之 90.1%，其次為「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、網路圖資便民查詢等各項服務」之 88.0%較高，「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 77.6%，而以「推動規範各項不動產交易應記載及不得記載事項，保障不動產交易當事人權益」滿意度 73.1%最低。（見圖 4）

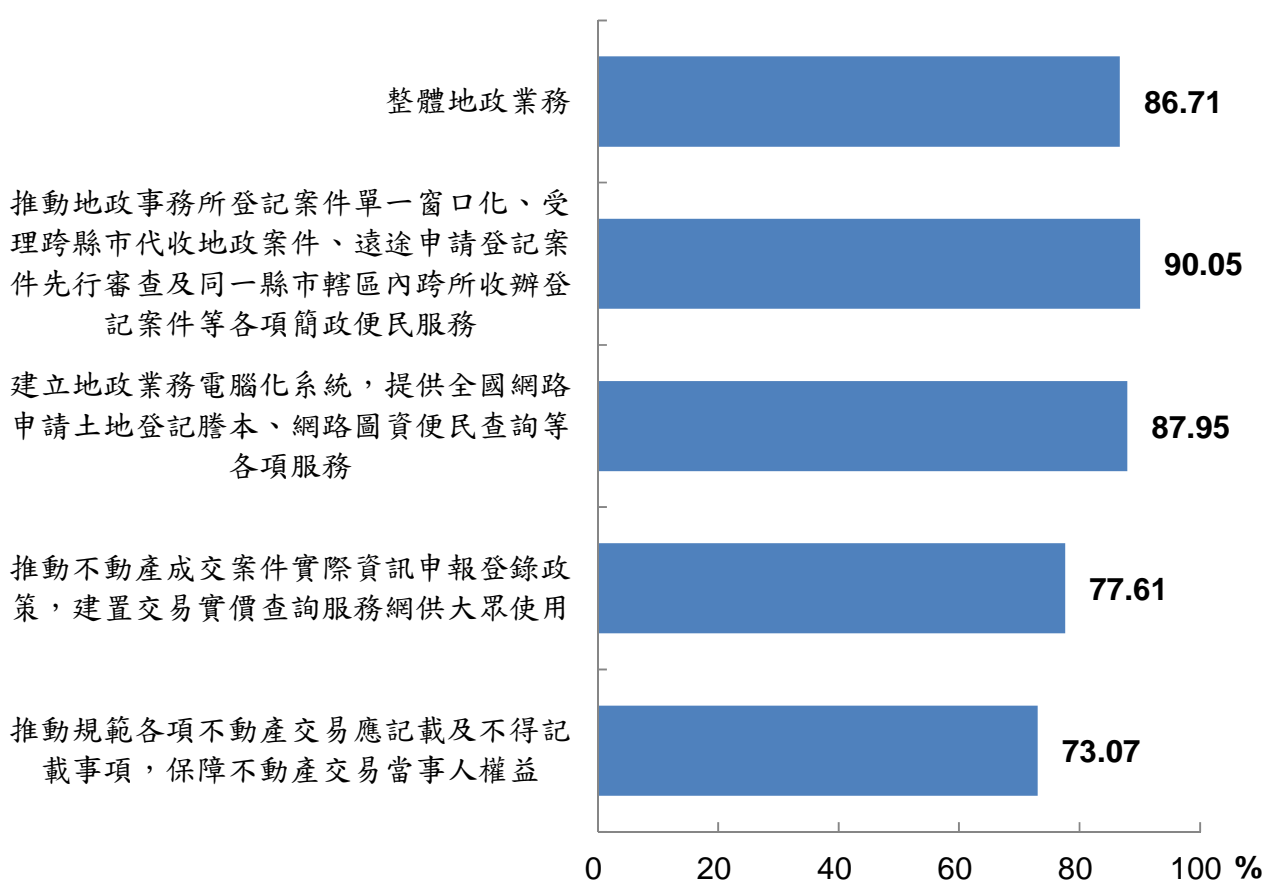


圖 4 民眾對「地政類」之施政表現滿意度

伍、合作及人民團體類施政滿意度

合作及人民團體類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體合作及人民團體業務」之滿意度 86.1%，另三個項目滿意度以「建置公益資訊平台，結合地理資訊影像地圖，提供民眾查詢非營利組織資訊」之 84.0%與「提供人民團體電子化服務，線上報送會務資料，省紙又省郵資」之 83.8%比例相近。（見圖 5）

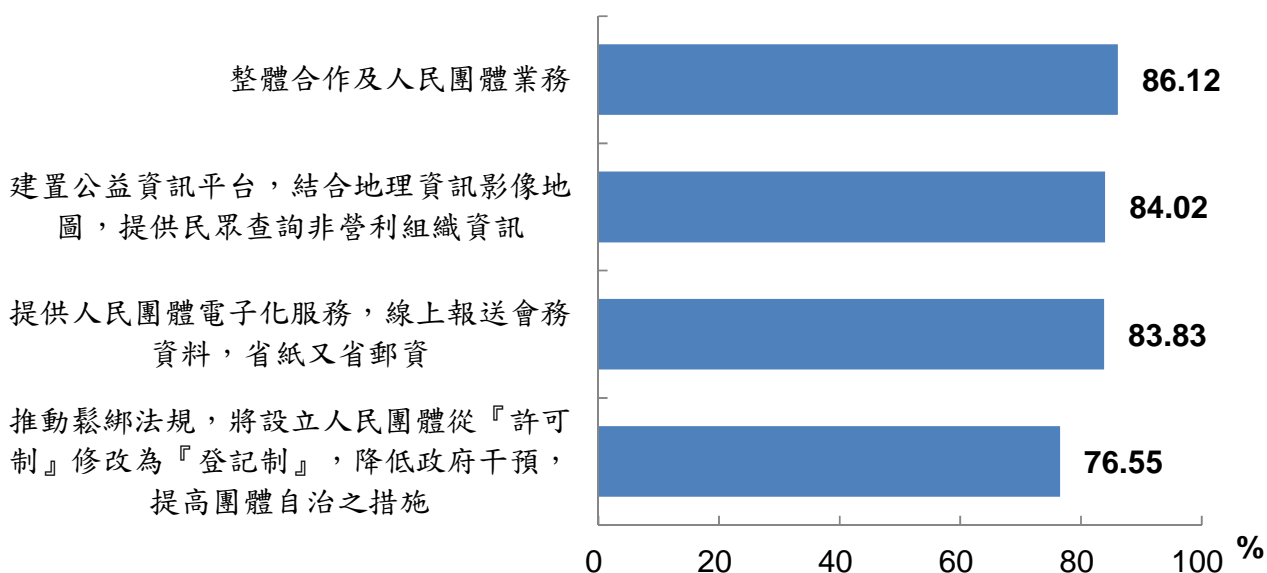


圖 5 民眾對「合作及人民團體類」之施政表現滿意度

陸、役政類施政滿意度

役政類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體役政業務」之滿意度 82.5%，另三個項目滿意度以「利用替代役役男公餘時間投入公益服務，協助弱勢族群，擴大社會服務」之 89.3%最高，其次為「提供專車護送役男入營報到」之 86.3%，而以「推動研發及產業訓儲替代役，為企業挹注優質穩定人力，也協助役男提前踏入職場」滿意度 77.0%最低。（見圖 6）

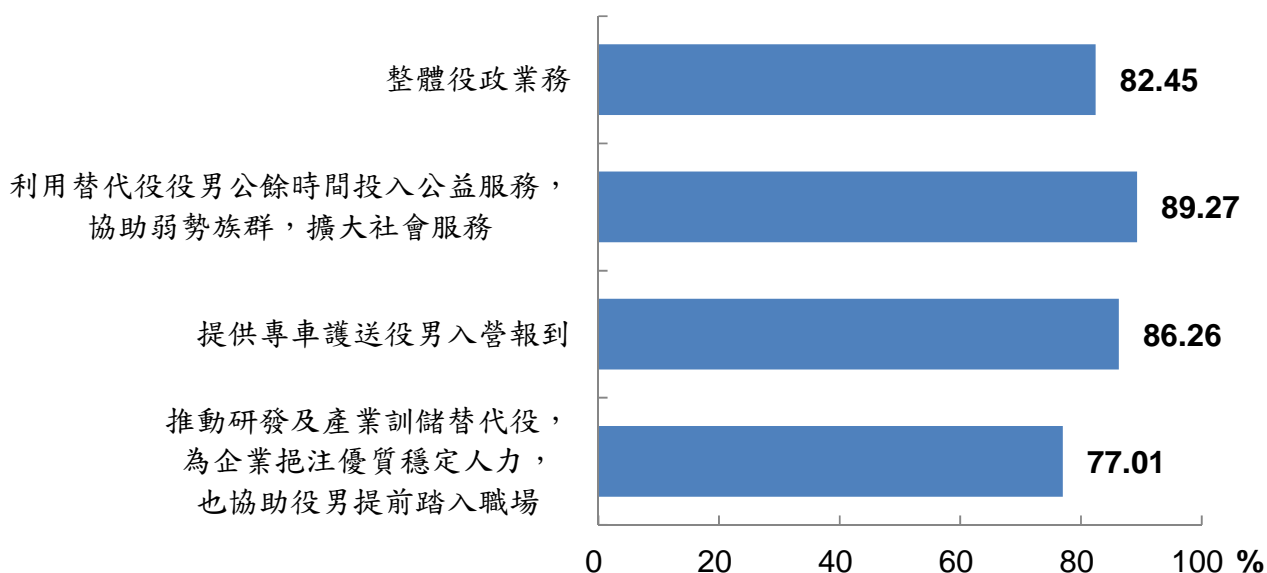


圖 6 民眾對「役政類」之施政表現滿意度

柒、警政類施政滿意度

警政類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體警政業務」滿意度 86.3%，另四個項目滿意度以「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 86.4%最高，其次依序為「警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定」之 85.9%及「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 85.0%，而以「警察機關加強毒品防制作為」滿意度 76.7%最低。（見圖 7）

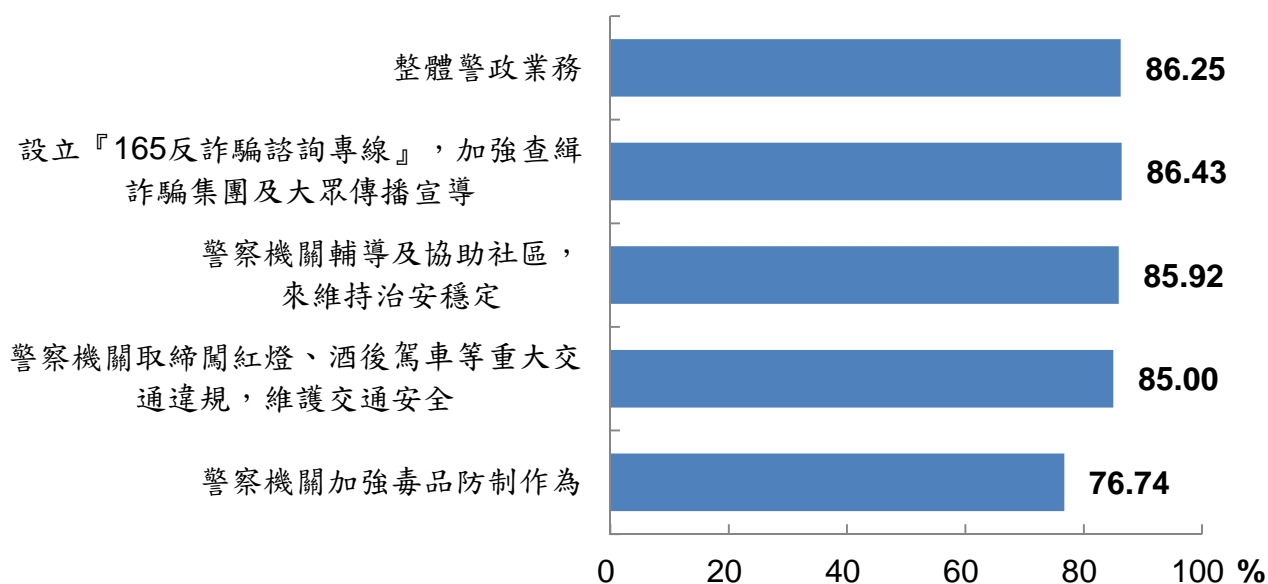


圖 7 民眾對「警政類」之施政表現滿意度

捌、營建類施政滿意度

營建類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體營建業務」之滿意度 68.8%，另四個項目滿意度以「經營管理國家公園」之 75.1% 最高，其次為「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 67.0%、「推動社區公園綠地美化、學童通學步道、騎樓及無障礙人行環境改造」之 66.2%，而以「推動下水道建設」滿意度 65.6% 最低。（見圖 8）

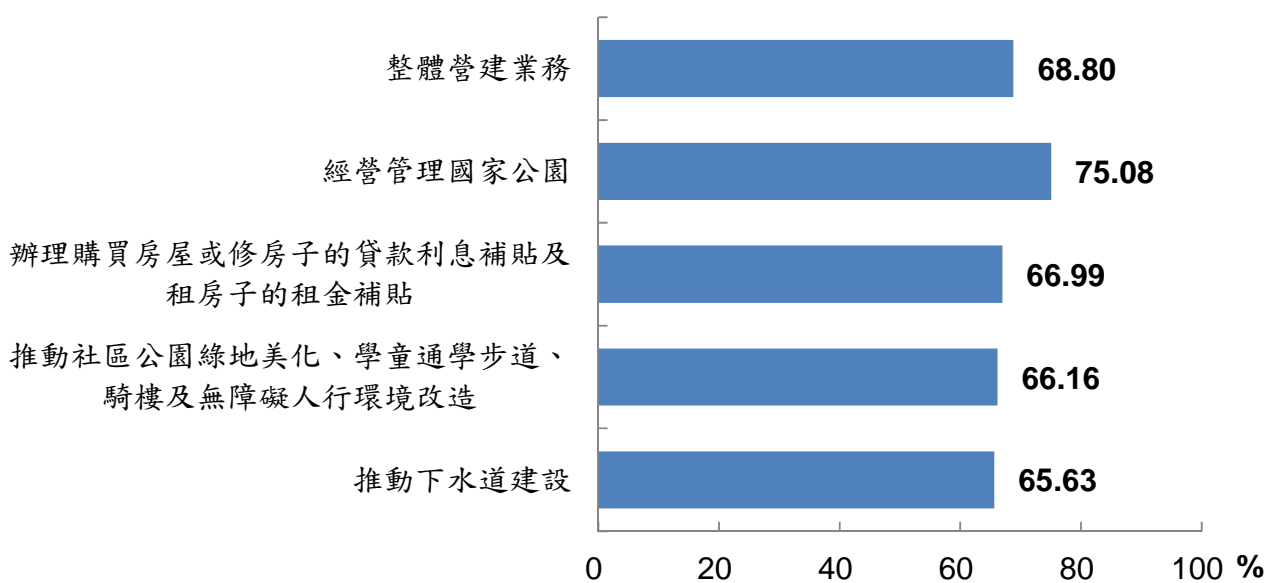


圖 8 民眾對「營建類」之施政表現滿意度

玖、消防類施政滿意度

消防類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體消防業務」滿意度 93.5%，另四個項目滿意度以「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」之 95.4% 最高，其次為「推動消防機關執行災害搶救」之 90.0%，「辦理防災宣導」之 79.4% 再次之，而以「推動消防安全檢查」滿意度 74.6% 最低。（見圖 9）

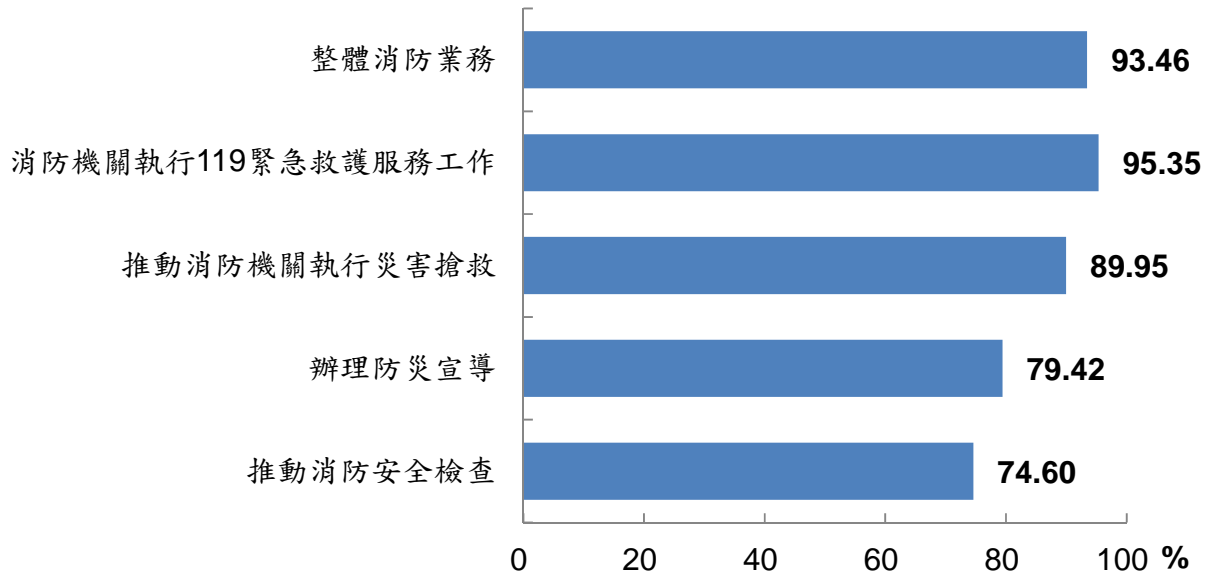


圖 9 民眾對「消防類」之施政表現滿意度

拾、空中勤務類施政滿意度

空中勤務類業務本次調查共有三個項目，其中民眾對「整體空中勤務業務」之滿意度 90.0%，另二個項目滿意度以「空中勤務總隊執行空中救災、救難、救護工作」之 90.2%最高，其次為「空中勤務總隊執行空中觀測偵巡工作」之 89.8%。（見圖 10）

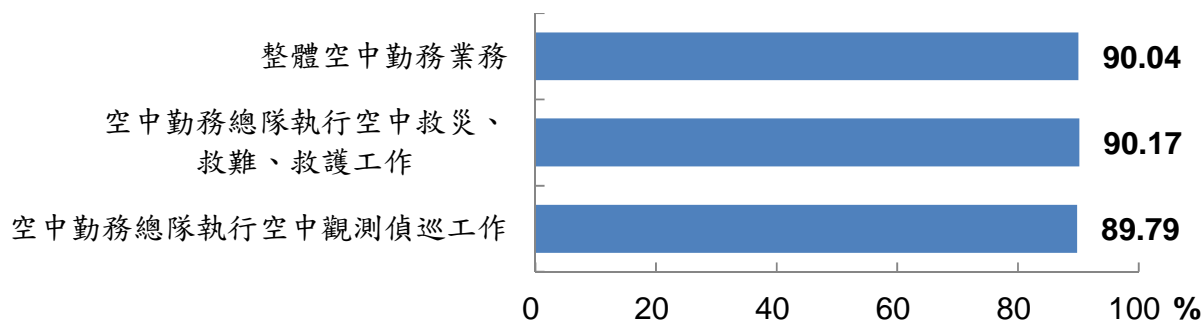


圖 10 民眾對「空中勤務類」之施政表現滿意度

拾壹、入出國及移民類施政滿意度

入出國及移民類業務本次調查共有五個項目，其中民眾對「整體入出國及移民業務」之滿意度 87.3%，另四個項目滿意度以「提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務」之 86.8%最高，其次為「倡導『尊重多元欣賞差異』的多元文化觀念及辦理新住民照顧服務措施」之 82.3%及「移民署辦理新住民二代培力計畫」之 76.3%分別位居第三與第四，而以「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」滿意度 76.2%最低。（見圖 11）

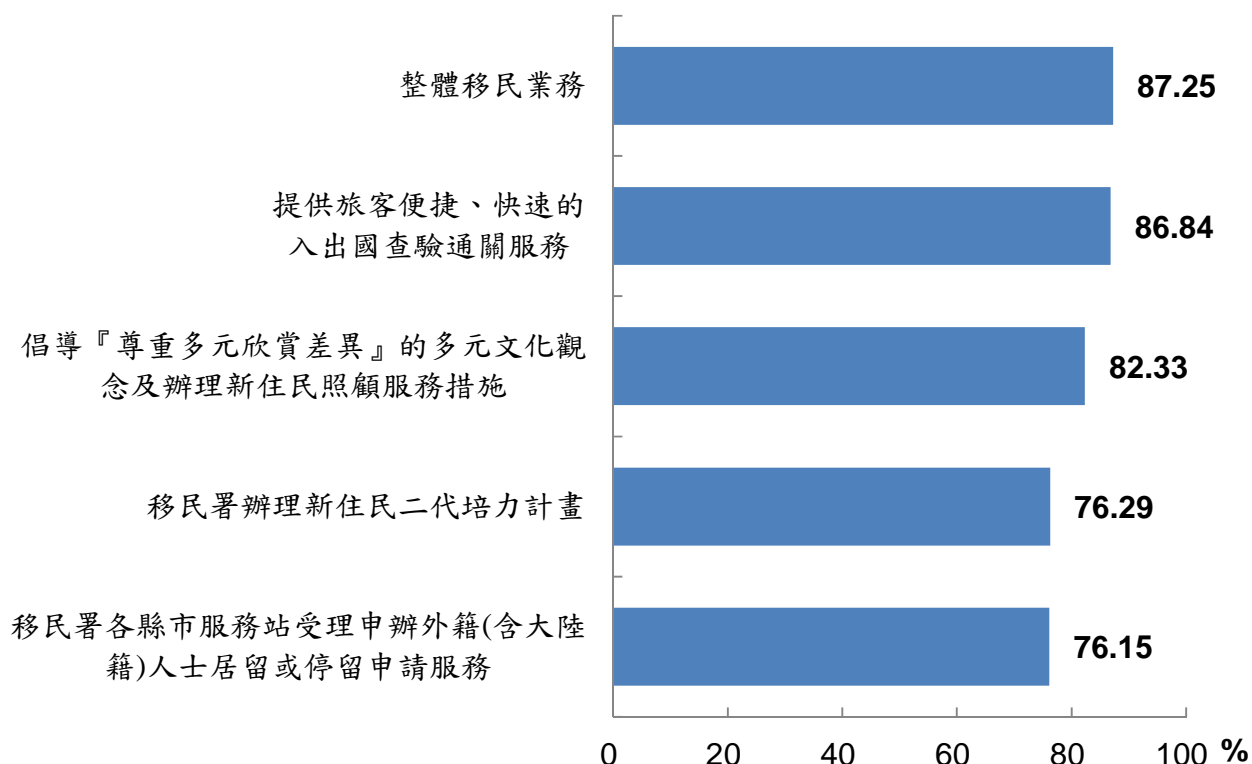


圖 11 民眾對「入出國及移民類」之施政表現滿意度

拾貳、自然人憑證滿意度

民眾對「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」之滿意度 88.8% (非常滿意占 32.9%、還算滿意占 55.9%)；不滿意度 6.5% (非常不滿意占 1.2%、不太滿意占 5.3%)；不知道、很難說、沒意見、未回答占 4.7%。

拾參、內政部暨所屬機關目前清廉度表現

民眾對「內政部暨所屬機關目前清廉度表現」之滿意度 84.9% (非常滿意占 13.4%、還算滿意占 71.5%)；不滿意度 11.9% (非常不滿意占 1.7%、不太滿意占 10.2%)；不知道、很難說、沒意見、未回答占 3.2%。

表 12 105 年民眾對內政部各項施政滿意度與 104 年比較

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
一、內政部整體施政表現	-0.10	-1.27	1.37
二、內政部整體清廉度表現	9.37	-9.78	0.40
三、民政類	-5.78	1.86	3.92
1.維護宗教信仰自由，促進宗教團體從事公益慈善	-	-	-
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	-4.35	0.13	4.21
3.維護選舉公正、塑造公平的參政環境	-	-	-
4.推動禮儀師證照制度及環保自然葬，改善喪葬習俗	-	-	-
5.整體民政業務	-5.67	1.07	4.61
四、戶政類	-1.55	0.28	1.27
1.提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務	-3.00	1.05	1.94
2.對年滿 65 歲、重症病患及家有 6 歲以下幼兒者提供到府服務辦理戶籍登記、國籍變更、文件核發(不含國民身分證)，且可機動到受災區域及機關或學校受理戶政服務	-	-	-
3.推行戶政事務所設立單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續	-1.67	0.87	0.80
4.經民眾申請，主動將戶籍異動資料傳送至稅務、監理、健保、地政及台電、自來水等跨機關通報服務	-	-	-
5.整體戶政業務	3.03	-3.55	0.52

註：1.滿意度差額=105 年調查滿意度－104 年調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查項目或用語有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過正負 2.65 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過正負 1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。

表 12 105 年民眾對內政部各項施政滿意度與 104 年比較(續 1)

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
五、地政類	-4.64	1.69	2.95
1.推動規範各項不動產交易應記載及不得記載事項，保障不動產交易當事人權益	-	-	-
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	-6.00	2.30	3.70
3.推動地政事務所登記案件單一窗口化、受理跨縣市代收地政案件、遠途申請登記案件先行審查及同一縣市轄區內跨所收辦登記案件等各項簡政便民服務	-	-	-
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、網路圖資便民查詢等各項服務	-	-	-
5.整體地政業務	-1.67	0.46	1.21
六、合作及人民團體類	6.57	-8.78	2.21
1.提供人民團體電子化服務，線上報送會務資料，省紙又省郵資	-	-	-
2.推動鬆綁法規，將設立人民團體從『許可制』修改為『登記制』，降低政府干預，提高團體自治之措施	-	-	-
3.建置公益資訊平台，結合地理資訊影像地圖，提供民眾查詢非營利組織資訊	-	-	-
4.整體合作及人民團體業務	8.14	-10.60	2.46
七、役政類	1.96	-2.84	0.88
1.推動研發及產業訓儲替代役，為企業挹注優質穩定人力，也協助役男提前踏入職場	-	-	-
2.提供專車護送役男入營報到	-	-	-
3.利用替代役役男公餘時間投入公益服務，協助弱勢族群，擴大社會服務	-	-	-
4.整體役政業務	0.20	-2.47	2.27

註：1.滿意度差額=105年調查滿意度-104年調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查項目或用語有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過正負 2.65 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過正負 1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。

表 12 105 年民眾對內政部各項施政滿意度與 104 年比較(續 2)

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
八、警政類	6.99	-8.11	1.12
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	3.26	-3.58	0.32
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	14.56	-14.11	-0.45
3.警察機關加強毒品防制作為	-	-	-
4.警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定	5.74	-7.65	1.91
5.整體警政業務	9.48	-10.93	1.46
九、營建類	1.65	-4.00	2.34
1.推動社區公園綠地美化、學童通學步道、騎樓及無障礙人行環境改造	-	-	-
2.推動下水道建設	-	-	-
3.經營管理國家公園	1.80	-4.95	3.15
4.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	1.29	-4.61	3.32
5.整體營建業務	5.35	-7.51	2.16
十、消防類	3.19	-4.99	1.80
1.辦理防災宣導	2.92	-5.36	2.44
2.推動消防安全檢查	7.03	-9.73	2.70
3.推動消防機關執行災害搶救	2.45	-3.49	1.05
4.消防機關執行 119 緊急救護服務工作	-0.11	-1.02	1.13
5.整體消防業務	0.10	-5.05	1.53

註：1.滿意度差額=105 年調查滿意度－104 年調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查項目或用語有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過正負 2.65 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過正負 1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。

表 12 105 年民眾對內政部各項施政滿意度與 104 年比較(續完)

(兩次調查項目相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
十一、空中勤務類	-0.47	-1.70	2.17
1.空中勤務總隊執行空中救災、救難、救護工作	-	-	-
2.空中勤務總隊執行空中觀測偵巡工作	-	-	-
3.整體空中勤務業務	-0.31	-1.99	2.30
十二、入出國及移民類	0.39	-3.82	3.43
1.提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務	-3.15	-0.97	4.12
2.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	-6.63	1.80	4.83
3.倡導『尊重多元欣賞差異』的多元文化觀念及辦理新住民照顧服務措施	-	-	-
4.移民署辦理新住民二代培力計畫(例如獎助學金、築夢、海外培力、國內研習營)	-	-	-
5.整體移民業務	3.61	-6.68	3.07

註：1.滿意度差額=105年調查滿意度-104年調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查項目或用語有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過正負 2.65 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過正負 1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。