

# 民眾對內政部施政滿意度調查問項說明

( 94 年度第 2 次 )

## 壹、民政類

- 一、**維護憲法所保障宗教信仰自由**：係指內政部對維護宗教信仰自由政策落實的程度及民眾對宗教自由認知。例如：政教分離、新興宗教設立及臺灣地區宗教團體的活動情形，目前臺灣地區已有 25 個以上的宗教取得權利義務主體，並在臺灣地區進行教義傳佈活動。
- 二、**倡導火葬及樹葬、海葬等多元化葬法**：臺灣地狹人稠，為避免「死人與活人爭地」，內政部大力倡導火葬政策，另配合殯葬管理條例立法，倡導樹葬、海葬等多元化葬法。
- 三、**推動政治獻金法完成立法，促使政治獻金公開化、透明化**：政治獻金法公布施行後，主要係規範政黨、政治團體及擬參選人收支政治獻金，及捐贈者捐贈政治獻金之行為，以及政治獻金會計報告書之申報、公開。
- 四、**推廣調解業務，化解民眾爭端，促進社會祥和**：係指推動鄉鎮市開辦調解行政業務，協助調解民眾有關民事案件及非告訴乃論刑事案件的爭端，減少訟源並協助解決民眾困難的成效。
- 五、**推動地方自治，強化地方建設，強調地方事務，由地方公民參與**：係指內政部推動地方規劃自治事務政策、制訂自治法規、辦理自治事項以提升地方自我負責及治理之能力，並鼓勵民眾參與地方事務等事項。

## 貳、戶政類

- 六、**輔導戶政事務所推行單一窗口，簡化辦理戶籍登記手續**：係指輔導各戶政事務所推行單一窗口，實施一次收件，全程服務的績效。民眾至戶政事務所申辦各項戶籍事務，僅需到一個窗口申請即可全部辦理完成，無須另至其他窗口辦理，簡化辦理戶籍登記手續。
- 七、**建立戶政業務電腦化系統，提供全國網路連線服務**：係指內政部統籌建立全國戶政業務電腦化系統，提供電腦網路連線服務的績效，包括電腦自動列印

申請書，免由民眾填寫；戶籍遷徙手續簡化，民眾只需辦理遷入，遷出由電腦代辦；民眾可在任何戶政事務所請領戶籍謄本等，減少民眾往返奔波及等候時間。

八、**宣導鼓勵結婚生育之人口政策**：係指推動「家庭計畫」的宣導，促使人口合理成長。例如倡導 22 歲至 30 歲為適合結婚年齡。最佳生育子女數為 2 人。

九、**輔導戶政事務所受理歸化、喪失、回復及撤銷喪失國籍等國籍變更案件審核作業及服務態度**：係指戶政事務所受理歸化、喪失、回復及撤銷喪失國籍等國籍變更案件，審核作業及服務態度是否良好，並確實告知辦理作業流程。

## 參、社政類

十、**推動民眾參與志願服務工作，鼓勵服務行善，助人利己理念**：（一）志願服務是個人主動付出時間、知識、勞力等，服務他人或社會，不求回報的行為。

（二）鼓勵之措施，如：公開表揚優秀志工或團體、運用傳播媒體宣揚志願服務理念、學校推動學習服務方案、國家元首（阿扁）擔任一日志工親作表率並公開呼籲國人投入服務、頒發志願服務榮譽卡、補助志願服務團體相關活動經費等。

十一、**補助各縣市辦理長青學苑，提供老人再充實再教育機會**：為滿足老人求知成長的需求，各縣市政府積極利用老人文康中心或其他合適場所設立長青學苑，提供老人再充實、再教育機會，並擴大其生活層面。學習項目可包括多元性課程，以協助老人再成長，並適應變遷中的社會環境；學習課程為休閒性、學習性、常識性、社會性等課程。

十二、**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**：因過去基於政府財政考量，有關居家服務補助，均以中低收入老人、身心障礙者為限，惟鑑於照顧服務並非經濟弱勢者的特殊需求，一般家庭也一樣需要社區的照顧，基此，本部自 91 年 6 月 1 日開辦「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」，將補助對象擴及到一般戶，補助標準分為：（一）輕度失能者：每月最高由政府全額補助 8 小

時之居家服務費，第9小時至第20小時最高由政府補助50%，使用者自行負擔50%。（二）中重度失能者：每月最高由政府全額補助16小時之居家服務費，第17小時至第36小時最高由政府補助50%，使用者自行負擔50%。

（三）極重度失能者：每月最高由政府全額補助32小時之居家服務費，第33小時至第72小時最高由政府補助50%，使用者自行負擔50%。

十三、**推動各項婦女福利服務活動，宣導兩性平等觀念，以提昇婦女生活情趣知能，建立兩性平等的社會環境**：係指內政部為提昇婦女生活情趣、建立兩性平等的社會環境，補助民間團體舉辦之各項知性成長課程、演講或座談會及各項婦女福利服務活動，推動婦女社會參與，宣導兩性平權觀念，建立兩性平等的社會環境。

#### 肆、地政類

十四、**推行地政事務所設立單一窗口，簡化土地登記作業**：係指地政事務所辦理簡易登記案件及登記謄本之核發等單一窗口作業情形。

十五、**推行地政人員便民服務態度**：係指地政事務所辦理諮詢引導、志工服務、服務檯及櫃檯作業人員之服務情形。

十六、**推動土地登記謄本隨到隨發**：係指地政事務所辦理土地登記謄本隨到隨發作業情形。

十七、**全面完成地政業務電腦化後有關案件申辦及網際網路各項服務**：係指內政部統籌建立全國地政資訊系統，推行電腦化服務，如電傳資訊、網際網路服務、電子開門計畫中簡易案件網上申辦與電子謄本核發列印、建物門牌查詢地建號等績效。

#### 伍、性侵害防治類

十八、**辦理有關性侵害防治及113專線宣導方面，包括電視廣告、防暴劇團、廣播及報紙宣導等項目**：包括辦理大型宣傳活動、印製「性侵害防治須知」、製作「性侵害防治宣導短片」及「校園防暴劇團宣導」等。

十九、**建立性侵害被害人求助管道，包括輔導各縣市設立家庭暴力暨性侵害防治中心、設置113專線等項目**：係指輔導各直轄市、縣（市）政府設立性侵

害防治中心，並設立婦幼保護專線等求助管道的服務績效。

二十、為保障性侵害被害人權益，提供保護扶助服務措施，包括陪同被害人驗傷診療、陪同偵訊出庭、提供法律扶助與諮詢、心理輔導與治療等項目：如訂定被害人權益保障事項說明，提供被害人及其親屬參考使用，落實保障被害人各項權益等服務。

## 陸、家庭暴力防治類

二十一、辦理有關家庭暴力防治及 113 專線的宣導，讓每一位家人都能夠知道暴力虐待是不對的，包括電視廣告、廣播及報紙宣導等項目：包括辦理大型宣傳活動、印製「家庭暴力防治說明」、製作「家庭暴力防治宣導短片」等。

二十二、建立家庭暴力被害人求助管道，包括輔導各縣市設立家庭暴力暨性侵害防治中心、設置 113 專線等項目：係指輔導各直轄市、縣（市）政府設立家庭暴力防治中心，並設立婦幼保護專線等求助管道的服務績效。

二十三、為保障家庭暴力被害人權益，提供保護扶助服務，包括協助被害人聲請保護令、提供法律諮詢扶助、緊急庇護、轉介就業輔導、心理輔導等措施：如製作「民事保護令保護您」宣導資料，提供被害人及社會大眾對民事保護令制度的瞭解，落實保障被害人各項權益等服務。

## 柒、警政類

二十四、警政機關的整體服務：包括疏導交通、取締交通違規、執行巡邏及路檢、戶口查察、處理報案、偵辦刑案、以及個人如有疑難問題向警察請教的服務情形等。

二十五、警政機關偵辦竊盜、搶奪、恐嚇、強姦、販毒等刑事案件：係指偵辦各類刑事案件的績效，如破獲竊盜、強盜、搶奪、故意殺人、擄人勒贖，查獲槍、毒等案件。

二十六、警政機關執行犯罪預防及宣導：係指警察巡邏偏僻巷弄及案件常發生地點、提領鉅額款項護鈔服務、擔任住宅防竊安全顧問、推動守望相助組織、辦理婦幼保護、預防青少年犯罪，並結合社區資源，將犯罪預防知

識、法律常識、安全意識等灌輸民眾，提升全民預防犯罪警覺與常識。

二十七、**警政機關為加強反詐騙措施，特別成立「165」反詐騙諮詢專線，加強查緝詐騙集團及大眾傳播宣導：**詐欺罪係指意圖為自己或第三人不法之所有，以詐術使人陷於錯誤將本人或第三人之物交付，或以詐術得財產上不法之利益或使第三人得之者之犯罪。(刑法第 339 條至第 341 條)。

二十八、**警政機關取締交通違規，維護交通安全：**係指交通警察指揮疏導工作，處理交通事故，取締違規駕駛、酒後開車等作為，增益道路交通安全的績效。

二十九、**警政機關實施入出境單一窗口服務，並採用電腦化作業管理：**係指入出境管理局實施電腦化作業，簡化入出境各項申請手續，並推行單一窗口櫃臺化作業及立即查詢服務等績效。

## 捌、營建類

三十、**輔助人民貸款購建住宅：**係為協助收入較低家庭購置自用住宅，以安定國民生活。說明如下：1. 利率：比照國民住宅貸款利率計算，目前為年息 2.52 厘（按中華郵政公司二年期定期儲金機動利率加 0.575% 計算機動調整）。2. 額度：每戶最高貸款金額比照國民住宅貸款以 220 萬元為上限。

三十一、**辦理青年購屋低利貸款：**係為協助收入較低之青年家庭購置住宅，並為住宅市場復甦帶來正面效益。說明如下：1. 貸款人實際支付利率：優惠貸款金額部分前七年不高於年息 3%，目前為年息 1.945%（按中華郵政公司二年期定期儲金機動利率調整）。以後年限按中華郵政公司二年期定期儲金機動利率加 1% 計算機動調整；超出優惠貸款部分，按承辦貸款金融機構與貸款人議定之利率支付。2. 額度：每戶最高貸款金額 220 萬元。3. 償還方式：由承辦貸款銀行依該行規定與承貸戶議定。但付息不還本之寬限期最長為 5 年；貸款期限最長為 20 年。

三十二、**經營管理墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸、金門等六座國家公園：**國家公園係為保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並提供國民之

育樂及研究而設立。(一) 國家公園得按區域內現有土地利用型態及資源特性，劃分一般管制區、遊憩區、史蹟保存區、特別景觀區、生態保護區管理之。(二) 國家公園區域內禁止：1. 禁燬草木或引火整地。2. 狩獵動物或捕捉魚類。3. 污染水質或空氣。4. 採折花木。5. 於樹木、岩石及標示牌加刻文字或圖形。6. 任意拋棄果皮、紙屑或其他污物。7. 將車輛開進規定以外之地區。8. 其他經國家公園主管機關禁止之行為。

(三) 進入生態保護區者，應經國家公園管理處之許可。

**三十三、推動下水道建設：**為促進都市計畫地區及指定地區下水道之建設與管理。下水道分雨水下水道及污水下水道。雨水下水道指為處理雨水而設之公共及專用下水道。污水下水道為處理家庭污水及事業廢水而設之公共及專用下水道。

**三十四、推動市區道路景觀綠化美化方面的建設：**指內政部新修建市區道路時，對於道路景觀綠美化的建設、行道樹植栽配置等的成果績效。

**三十五、推動市區道路人行道方面的建設：**指內政部新修建市區道路時，對於人行道的建設、公共設施的配置、阻絕車輛保護行人的成果績效。

**三十六、推動創造臺灣城鄉風貌示範計畫：**指為改善臺灣城鄉環境普遍呈現「擠、醜、亂」的現象，近6年來每年補助各縣市營造城鄉魅力點，如街角綠美化、廟埕廣場、人文老街、或獨特的自然景觀等等，並特別重視社區能自發性參與，以及永續發展。

## 玖、消防類

**三十七、消防機關於執行災害搶救任務：**係指消防機關執行火災、水災及其他各項災害搶救任務的績效。

**三十八、消防機關執行119緊急救護服務工作：**係指消防民眾如遇有緊急傷病患需運送至醫療院所時，可撥打119，消防人員將立刻為您執行到院前緊急救護服務。

**三十九、消防機關推動供公眾使用建築物由業者實施防火管理制度，強化自主防火機制，以降低火災發生：**係指一定規模以上供公眾使用建築物，如

電影院、三溫暖、K T V、百貨公司，應由管理權人（業者）遴用防火管理人（須接受 16 小時以上訓練），製定「消防防護計畫」，針對場所內各項火災之可能原因，做好用火用電管理，並於平時完善災害應變機制，提報消防機關核備，以預防萬一發生火災時，能進行初期之滅火、通報及避難引導等初期應變措施，以建立完善之防災體系，確保供公眾使用建築物之安全。

- 四 十、**消防機關推動應設置消防安全設備的場所，由業者定期委託消防專業技術人員檢修消防安全設備的申報制度：**係指應設置消防安全設備之場所，需定期委託消防專業技術人員（消防設備師（士））檢修該場所之消防安全設備，並將檢修結果送交消防機關備查，以建立業主「自己財產，自己保護」之觀念。

## 拾、役政類

- 四十一、**開放役男得依自己所具學經歷專長申請替代役役別，貢獻所學，服務社會，並完成國民應服兵役的義務：**為善用年輕役男人力資源，行政院核定自 89 年 5 月 1 日施行替代役，並於 92 年 1 月 29 日完成修正替代役實施條例第五條之規定，提供役男除具指定之國家考試及格證照外，亦得以取得中央目的事業主管機關核給合於指定之專長證照或學歷、經歷及專業訓練條件申請服替代役。目前替代役役別計有教育服務役、醫療役、外交役、環保役、社會役、消防役、司法行政役、土地測量役、文化服務役、警察役、經濟安全役、觀光服務役、體育役及公共行政役等 14 項，以結合役男意願及專長，分發至各服勤單位服役，期能貢獻所學，服務社會，並完成國民應服兵役之義務。

- 四十二、**實施役男於入營當日，各級役政單位以專車護送役男至各新兵訓練中心報到，無須役男自行自費前往：**係指輔導各縣市政府於役男入營當日，由役政單位洽派專車，並派員護送役男至新兵訓練中心報到的措施。

- 四十三、**為服替代役役男主動辦理全民健康保險，保費由政府全額負擔，並辦理役男每人 350 萬元團體意外保險：**替代役役男於入營當日即由政府主動

辦理替代役役男全民健康保險、一般保險、團體意外保險等權益措施。

四十四、**實施役政管理電腦化，並於網站提供各項服務**：係指實施役政管理電腦化，並於網站提供相關役政法令、訊息公告及相關申請書、表格、法令等下載服務及透過部長信箱、討論園地及其他電子郵件信箱解答役政疑難問題等績效。

## 拾壹、兒童暨少年福利類

四十五、**推行三歲以下兒童醫療費用補助**：係指內政部自 91 年 3 月 1 日開辦之「三歲以下兒童醫療補助計畫」，補助對象為未滿三歲之兒童，補助內容為全民健康保險法第 33 條及 35 條規定門診及住院應自行負擔之費用。

四十六、**辦理兒童少年保護及「113 專線」的宣導，包括任何人不得對兒童及少年施加虐待，以及受害兒童及少年的救援宣導**：指內政部結合民間團體，透過電視、廣播或活動等不同方式，宣導兒童及少年保護觀念及重要性等。

四十七、**發放托兒所幼兒教育券，並增辦對中低收入家庭幼兒之托教補助**：係指依據行政院核定之「發放幼兒教育券實施方案」，針對就托於已立案私立托兒所之滿五足歲幼兒每人每學期 5 千元。「中低收入家庭幼童托教補助」針對中低收入家庭滿三歲之幼童就托於公私立托兒所者每人每學期補助 6 千元。

## 拾貳、空中勤務類

四十八、**空中勤務總隊在執行海陸空救災、救難及緊急救護**：行政院於 93 年 2 月院會決議通過「內政部空中勤務總隊籌備處暫行組織規程」及編制表，將內政部警政署空中警察隊、內政部消防署空中消防隊籌備處、交通部民用航空局航空隊及行政院海岸巡防署空中偵巡隊整併，於同年 3 月 10 日成立本籌備處，統籌調度執行陸上及海上空中救災、救難、救護、觀測偵巡、運輸等五大任務。救災、救難及緊急救護勤務包括森林



滅火、海難救援、緊急醫療救護、高樓火災救援、風災水災搶救及山難搜尋等服務。例如本（94）年2月26日臺中金沙大廈火災救援、2月28日達邦公路森林滅火、3月25日瑞太號漁船船難救援、3月29日新店遠東工業園區火災救援及5月11日速聯公司員工登山南投山難救援等。

四十九、**空中勤務總隊在執行空中觀測偵巡及拍照**：觀測偵巡及拍照勤務包括海空偵巡、環保空拍、治安巡邏等服務，係屬空中勤務總隊成立的五大任務，主要支援各警政、環保等各行政機關推動治安、環保稽查等各項業務，可說是各機關的後勤支援及工作伙伴，也是內政部統籌成立空中勤務總隊的目的之一，整合各項資源以做最效的集中支援，同時貫徹政府一體的作用。

## 拾參、113 婦幼保護專線

五十、**設置「113 專線」**，提供民眾關於家庭暴力防治、性侵害防治及兒童少年保護業務 24 小時的諮詢服務：（一）為加強通報效率，以及方便民眾記憶通報專線代號，將原兒童少年保護熱線（0800-422110）與家庭暴力事件報案專線（0800-000600）進行整合，開放「113」簡碼，以爭取保護案件之救援時效。（二）113 專線開放後，北高两市是 24 小時由專業社工人員或志工受理服務，其餘縣市上班時間是由家庭暴力和性侵害防治中心專業社工人員服務，非上班時間則由世界展望會專業人員服務。（三）本項服務並依問題的需要結合警政、醫療、檢察、社政等專業人士來協助，民眾不必自己區分問題種類，再向不同單位求助。（四）各縣市之 113 專線線數不同，北高两市有 6 線，其他縣市則僅有 2 線。

