

96 年民眾對內政部施政滿意度調查問項說明

壹、民政類

- 一、**推動調解業務，減少訟源，促進社會祥和**：係指推動鄉鎮市公所開辦調解行政業務，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。
- 二、**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。
- 三、**倡導火葬、樹葬及海葬等多元化葬法**：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。
- 四、**「舉辦孝行獎選拔，表揚孝行楷模，弘揚孝道」**：係指舉辦全國孝行獎選拔，透過表揚孝行楷模活動，表彰孝行事蹟，發揚孝道美德，藉以敦風勵俗，促進社會祥和發展。

貳、戶政類

- 五、**推行可跨戶政事務所申領戶籍謄本便民服務**：係指配合電子化政府之推行，民眾在全國任一戶政事務所均可申請核發台灣光復後之除戶或現戶戶籍謄本，不需返戶籍地之戶政事務所申請，並可利用網際網路申辦電子戶籍謄本，免除民眾奔波戶政事務所臨櫃親辦手續。
- 六、**推行可跨戶政事務所異地辦理戶籍遷徙登記服務**：係指全國戶政電腦化後，民眾只須至遷入地辦理遷徙登記，遷出登記由電腦系統處理，申請人無須再至原戶籍地辦理遷出登記，省卻往返遷出地與遷入地奔波之苦，更避免漏報遷入，以嚴密戶政管理。
- 七、**推行戶政事務所設置單一窗口，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。

- 八、**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，並依內政部公告指定項目之登記，開放異地申辦戶政業務，申請人得至任一戶政事務所辦理（如認領、收養、出生地等戶籍登記），免除轄區管理藩離限制，提供跨區、跨直轄市、縣（市）為民服務。
- 九、**提供全國人口統計資料服務**：係指依據戶籍登記事項，編製各種人口組合統計表，如人口數、出生、死亡、結婚、離婚、遷徙、教育程度、原住民人口等人口統計資料，迅速提供各項施政規劃、政策釐訂、人力運用、工商企業發展及學術研究之用，並置於本部戶政為民服務公用資料庫（www.ris.gov.tw），供各界查詢下載。

參、社政類

- 十、**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。
- 十一、**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知能、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。
- 十二、**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。

- 十三、**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%。

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、性騷擾防治類

- 十八、辦理有關性侵害、性騷擾防治及 113 專線宣導方面，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「性侵害、性騷擾防治須知」、製作「性侵害、性騷擾防治宣導短片」等。
- 十九、建立性侵害、性騷擾被害人求助、申訴管道，包括輔導各直轄市、縣（市）政府設立家庭暴力暨性侵害防治中心、性騷擾防治委員會、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，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，包括輔導各直轄市、縣（市）政府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、提供緊急庇護、法律諮詢扶助、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、為民服務、處理報案、以及個人如有疑難問題向警察請教的服務情形等。
- 二十五、警政機關偵辦刑事案件：係指偵辦各類刑事案件的績效，如偵辦竊盜、

搶奪、恐嚇、強姦、故意殺人、擄人勒贖，槍擊、販毒等案件。

- 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、**警察機關取締闖紅燈、酒後駕車、危險駕車、超載等交通違規，維護交通安全**：係指警察取締闖紅燈、酒後駕車、危險駕車(飆車)、超速、超載等違規，以保護民眾生命，維護交通安全等作為。

捌、營建類

- 二十九、**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 2.86 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、**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 2.285% (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。
- 三十一、**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。

三十二、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。

三十三、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。

三十四、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。

三十五、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。

三十六、執行「加速推動都市更新方案」：為有效提升總體經濟成長，增加國家財政收益及增進都市公共利益，行政院於95年1月核定「加速推動都市更新方案」，由內政部營建署負責執行。95年執行迄今，由政府主導之50處都市更新地區已完成先期規劃，並已辦理5場投資意向座談會及6場民間業者座談會，目前賡續辦理都市更新研習會及工作坊，培訓都市更新種子人員，鼓勵及協助社區辦理都市更新；另外針對民間申請之都市更新案，成立單一窗口提供法令及相關措施之諮詢服務、個別輔導。

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、水災及其他各類災害搶救任務之作為及績效。

三十八、**消防機關執行 119 緊急救護服務工作**：係指消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、公共行政役及農業服務役等 15 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，並辦理役男每人最高 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：**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。

拾貳、空中勤務類

四十八、**空中勤務總隊執行空中救災、救難、運輸工作：**救災、救難勤務包括森林滅火、海難救援、高樓火災救援、風災水災搶救及山難搜尋等服務。例如本(96)年1月1日執行宜蘭太平山山難搜救任務、1月2日執行宜蘭石門溪山區山難搜救任務、1月8日執行高雄縣小關山山難搜救任務、1月10日執行高雄縣諾蘭山山難搜救任務、1月30日執行花蓮縣牛山森林滅火任務、1月31日裡鼻頭角海難搜救任務、2月3日屏東恆春大山母山森林滅火任務、2月22日花蓮縣大里部落山難搜救任務、2月28日執行花蓮縣和仁外海海外搜救任務、3月2日執行基隆山山難搜救任務、3月4日執行皇帝殿山難搜救、3月12日執行棉花嶼海難搜救任務、3月15日台南新化虎頭碑滅火任務、1月30日執行花蓮縣豐濱石門山任務等，適時實施滅火、救難暨運輸工作，均圓滿達成。

四十九、**空中勤務總隊執行空中緊急救護工作：**空中勤務總隊於96年初迄今(960101至960422)，執行澎湖、馬祖、蘭嶼、綠島及高山地區緊急醫療(人員救護及器官運送)案件共計達45件，均圓滿完成所交付之各項緊急救護任務。

五十、**空中勤務總隊執行空中勘查、航空攝影及海空偵巡工作：**空中勤務總隊分別支援農委會、環保署、警政署、海巡署等機關實施國土空勘、航空測量、航空攝影、環保空拍、海空偵巡等服務，該等工作係屬空中勤務總隊成立的五大任務之一，也是內政部統籌成立空中勤務總隊的目的，整合各項資源做為最有效的集中支援，同時貫徹政府一體的作用。

拾參、入出國及移民類

五十一、**民眾入出國境在機場的證照查驗速度及服務態度：**

- (一)國境大隊推行禮貌運動工作計畫，持續督促同仁執行查驗勤務時，應注意口語應對之技巧，發揮「旅客為尊、服務第一」之精神，積極主動為入出境之中、外籍旅客服務，期能有效提昇為民服務之品質。
- (二)持續辦理「證照查驗實務」、「假照鑑識講習」、「外事法令」暨「外語訓練講習」，為增進查驗人員執勤時各項技能之熟練度，以提升同仁專業素養，俾益人員執行證照查驗相關業務，及提昇旅客通關查驗之服

務品質。

(三)查驗人力調度編排視旅客量多寡予以先期「量化」及「透明化」，俾資妥善先期因應入出境旅客之人潮，以利查驗通關運作順遂，減少旅客投訴或抱怨之情事發生。

(四)執行「春節期間、暑假期間加強查驗勤務措施」，有效因應疏解春節假期、暑假期間入出國境之旅客高峰人潮，統籌運用本大隊全體內外勤人員，群策群力投入查驗勤務工作之執行，冀以加速旅客通關之速度及減少旅客誤會之案件發生，增進本署團體榮譽與國家形象。

五十二、推動外籍配偶生活適應輔導班：其目的為落實外籍配偶生活輔導，提升外籍配偶及其子女在臺生活適應能力，使能順利適應我國生活環境，共創多元文化和諧社會。輔導對象：(一)臺灣地區3年內入境之外籍配偶約6萬人。(二)入境3年以上之外籍配偶有意願並且未曾參與學習任何政府機關或民間團體舉辦的生活輔導或語言學習課程者。

五十三、各縣市設立服務站辦理外籍人口居、停留管理及移民輔導等簡政便民服務：本署依外來人口分佈在全國25個縣市人數比例，分別設置甲、乙、丙級駐區服務站。為精進簡政便民服務工作，特設計本詢題，作為參據。預期目標：(一)建立民意調查內省機制，發揮自我檢視及要求功能，精緻服務品質。(二)瞭解民眾立場，迎合民眾期望的服務品質。

拾肆、113 婦幼保護專線

五十四、設置「113 專線」，提供民眾關於家庭暴力防治、性侵害及性騷擾防治與兒童少年保護業務 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，各直轄市、縣(市)政府上班時間是由家庭暴力暨性侵害防治中心專業社工人員服務，非上班時間則由委辦單位台灣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)各直轄市、縣(市)之113專線線數不同，北高二市共6線，其他縣市則僅有2線。

拾伍、對內政部未來施政方向贊成度

五十五、取消鄉鎮市自治選舉，以縮減政府層級、減少財政支出、提升行政效能」

的施政方向：「取消鄉鎮市自治選舉」為 85 年國家發展會議之共識，95 年 7 月行政院召開之「臺灣經濟永續發展會議」亦有「停止辦理鄉鎮市長選舉，取消鄉鎮市民代表會」之共同意見。是以，取消鄉鎮市自治選舉一直是政府規劃之施政方向，以期能減少政府層級，達到提升行政效能、減少政府財政支出、建立廉能政治之目的。

五十六、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：

為輔導宗教團體健全組織：規範宗教法人之財產及基金管理應受主管機關之監督，且其不動產之處分應經主管機關許可，以保護寺廟教堂、維護僧眾權益；為落實宗教事務自治原則，明定宗教團體之章程應載明組織管理方法、對解散後賸餘財產之歸屬等重要事項，以協助宗教團體健全組織，爰推動宗教團體法立法。

五十七、為使醫院回歸原本之醫療功能，推動修正殯葬管理條例，明確規範醫院

不得附設殮、殯、奠、祭設施：為避免諸多弊端、使醫院回歸原本之醫療功能，部分醫院附設殮、殯、奠、祭設施，如三軍總醫院、榮民醫院等，內政部研擬殯葬管理條例修正草案，明定醫院不得再附設該設施，辦理告別式、入殮等儀式，讓醫院回歸其單純醫療功能，殯葬設施回歸殯葬法令規範。