

104 年民眾對內政部施政滿意度調查問項說明

壹、民政類

- 一、**維護憲法所保障的宗教信仰自由**：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；另為了解宗教團體發展情形，會依教別屬世界宗教、可考證的創教年代達 50 年以上或在臺組織發展達一定規模者進行統計，計有 21 個類別及其他，在臺灣地區進行教義傳佈活動。
- 二、**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**：為提供村里民平日生活育樂空間，營造居民向心力，或為災時提供災民收容及救濟物資保存，內政部對亟需興建或修繕之村里集會所給予適當的補助，希能藉由村里集會所之維護與修繕，凝聚居民向心力，以利基層民眾發揮守望相助及敦親睦鄰之精神。
- 三、**合併辦理地方公職選舉，減少選舉次數及社會對立，增進地方和諧**：由於各種地方公職人員任期不一，不但選舉頻繁，對於社會安定及地方自治發展，也有負面影響。為了有效降低地方公職選舉頻率，我國於 99 年地方制度法修正後，已賦予合併選舉之依據，自 103 年起，未來地方公職人員的選舉將每 4 年合併舉行 1 次。合併選舉後，將有效減少選舉次數及社會對立，而地方首長與民意代表任期一致，也有利地方自治發展與社會和諧。
- 四、**保障公民參政權利，規劃推動不在籍投票**：為協助公民實現最基本的投票權利，便利選民就近投票，以節省返鄉時間及旅費，推動不在籍投票，並為維持投票結果公正性及選務技術的配合，考量全國性公民投票與總統、副總統選舉，均以全國為投票行使範圍（選舉區），公投票（選舉票）僅有 1 種，選務作業最為單純，能確保新制成功施行，因此將全國性公民投票及總統、副總統選舉列為優先規劃實施項目。
由於不在籍投票是一項新興的制度，為了避免對投票技術上可能產生的疑慮，所以採行最穩健可行的移轉投票來作為不在籍投票的開端。移轉投票是由選民事前申請，將選票由戶籍地移轉至工作地或求學地，由選民「本人」、「親自」、「在投票日」、「前往投票所」進行投票，能有效維護投票秘密、選舉公正性及安全性，也不致有賄選疑慮。
- 五、**提升國內殯葬服務素質，推動殯葬專業證照制度**：過去民眾對殯葬業的觀感，多為「土公仔」的刻板印象，伴隨民眾消費意識逐漸提升、現代化經營理念陸

續引進，以及國內「送行者」加強自我專業形象的努力--包括從業人員學歷提高，穿著西裝制服、以專業形象提供服務，且不僅儀式本身，更能以同理心關懷家屬等，在在顯示國內殯葬服務已達一定水平。

內政部為全面提升殯葬服務品質、強化殯葬專業，已結合「技術士技能檢定」、「職業訓練」及「禮儀師證照」推動【殯葬專業證照制度】，目前已約有九千餘人考取喪禮服務丙級技術士，各縣市職訓局每年均有開辦殯葬職訓課程，國內也有13所大專院校開設殯葬課程，每年畢業生均為殯葬服務領域注入新血。內政部也已於102年核發禮儀師證書，預期未來將更加吸引優秀人才進入殯葬服務業，進而帶動整體殯葬制度繼續革新。

六、整體民政業務：指內政部所規劃或推動有關維護宗教信仰自由、補助地方興建或修繕村里集會所、地方自治、選舉制度、殯葬管理及各項禮儀制度等業務之績效。

貳、戶政類

七、提供遺失國民身分證24小時掛失服務：內政部於92年11月起建置「國民身分證網路掛失（撤銷掛失）系統」，民眾除可於上班時間親洽任一戶政事務所或由本人親自以電話向戶籍地戶政事務所申請掛失外，亦可以自然人憑證於任何時間網路申請（撤銷）掛失國民身分證，惟並非每位民眾均持有自然人憑證，為減輕民眾遺失國民身分證之焦慮，另於99年12月17日增設非上班時間掛失國民身分證專線，受理非戶政事務所上班時間之國民身分證掛失作業，提供民眾24小時不間斷的掛失服務。102年1月起，與「1996內政服務熱線」結合，整合電話掛失服務，民眾僅須撥打1996，由接線人員協助轉接至處理單位（上班時間為戶籍地戶政事務所，非上班時間則為非上班時間掛失國民身分證專線人員）辦理掛失服務。

八、推行戶政事務所設立單一窗口，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，僅須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。

九、提供戶籍資料異動跨機關通報服務：為落實「臨櫃服務一次OK」便民政策，102年4月1日起，民眾於辦理遷入、住址變更、出生日期更正、國民身分證統一編號及姓名變更、更正登記後，可於網路以自然人憑證申請將變更（更正）後戶籍資料傳送至稅務及監理機關，102年8月1日起開放於戶政事務所臨櫃申請，102年11月29日新增通報地政機關，103年5月1日新增通報台灣電力公司，103年12月15日新增通報台灣自來水股份有限公司及臺北自來水事業處。

另自今年 7 月 1 日起啟動「戶政事務所跨機關通報健保卡資訊平台」，民眾在配合推動本政策的縣(市)政府所轄戶政事務所辦理「新生兒出生登記」、「戶籍資料變更如姓名、國民身分證統一編號變更及出生年月日更正」及「國民身分證及健保卡同時遺失，申請補發國民身分證」等 3 項業務時，可同時辦理健保卡初、換、補服務，不用在戶所及健保單位兩地奔波，由戶所從資訊平台傳送資料，待民眾至超商繳費後，約 5 至 7 個工作天即可收到健保署寄發的健保卡，節省時間及交通費用。

十、推動使用新式戶口名簿取代戶籍謄本措施：新式戶口名簿自 103 年 2 月 5 日起核發。戶口名簿及戶籍謄本均為戶籍資料證明文件，如戶籍資料無異動，新式戶口名簿記載內容與戶籍謄本相同，可用戶口名簿替代戶籍謄本，民眾無須再往返奔波申請戶籍謄本，並可節省時間及金錢。

十一、「跨區初領或補領國民身分證」、「跨區辦理護照親辦人別確認」及 104 年 7 月 1 日新增開放「死亡(死亡宣告)登記」、「姓名變更登記」、「出生別變更登記」等戶籍登記項目，得向任一戶政事務所辦理：依戶籍法第 60 條第 1 項及第 61 條第 1 項規定，國民身分證之初領及補領，應由本人親自向戶籍地戶政事務所申請；同法第 61 條第 2 項規定，經中央主管機關公告，並刊登公報者，得向戶籍地以外之戶政事務所申請。考量現行國民身分證相片影像檔已數位化並全國連線，為減少民眾往返戶政事務所奔波，開放補領、初領國民身分證及 14 歲以上首次申請護照之人別確認者得向全國任一戶政事務所辦理，103 年 7 月 1 日實施，可同時提升為民服務成效及行政效能，省時又便民。另為提供全國民眾更便利的服務，自今年 7 月 1 日起，新增開放「死亡(死亡宣告)登記」、「姓名變更登記」、「出生別變更登記」、「單獨戶長變更登記」、「國民身分證統一編號配賦錯誤(重複)更正登記」及「因性別變更衍生的國民身分證統一編號變更登記」等 6 項戶籍登記項目，可向任一戶政事務所辦理。

十二、整體戶政業務：內政部辦理戶籍行政、國籍行政政策與制度之規劃、推動；人口政策之研究、規劃及實施；國籍行政之規劃、督導及國籍變更案件之審議；戶籍行政、國民身分證、戶口調查之規劃、執行及督導；戶政作業系統與戶籍資料之規劃、建置、管理及督導；戶口查對校正、教育訓練與為民服務之規劃、推動及督導等業務。

參、地政類

十三、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：係指內政部自 100 年 5 月 1 日實施之新制預售屋

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，應載明提供履約保證機制（如不動產開發信託、價金返還之保證、價金信託、同業連帶擔保、公會連帶保證等 5 種）以降低預售屋交易風險，保障消費者權益。

十四、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：係指內政部修正平均地權條例、不動產經紀業管理條例、地政士法增列不動產成交案件實際資訊申報登錄條文，強制登錄成交價格等交易資訊，使交易價格資訊透明化，並以去識別化、區段化之方式，置於「不動產交易實價查詢服務網」提供各界查詢及利用。現在可查詢案件數已超過 110 萬筆資料，成為國人買賣房屋時重要參考資料。

十五、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：係指地政事務所以單一窗口方式提供核發土地登記謄本及辦理抵押權塗銷、住址變更等登記服務，以便利民眾申辦土地登記之作業。

十六、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：係指內政部統籌建立全國地政資訊系統，推行電腦化服務，如網際網路核發電子謄本、線上以建物門牌查詢地建號，以及線上申辦住址變更登記等服務。

十七、整體地政業務：係指內政部推行各項地政業務電腦化服務，方便民眾利用網際網路申辦案件，同時推動不動產交易價格資訊透明化，健全不動產交易，保障民眾權益，並以區段徵收、土地重劃等方式，促進土地利用等地政業務。

肆、合作及人民團體類

十八、人民結社的開放程度及所提供服務作為：全國性社會及職業（含省籍）團體 92 年為 5,716 個，至今(103 年 12 月底)已達 1 萬 2,795 個，10 年來成長達 2.24 倍，內政部除賡續辦理相關輔導措施外，為簡化行政流程及因應資訊化的潮流，內政部重新檢討現行人民團體相關條文，並規劃建置資訊系統，提供 24 小時電子化作業服務，預計 104 年下半年啟用，透過簡化及 E 化，不僅省時、省錢又環保，更可提升政府的服務品質，建立政府與民間的夥伴關係，以創造雙贏、優質的公民社會。

十九、推動鬆綁法規、簡化人民團體會務程序及辦理相關教育訓練以強化團體會務專業知能：

（一）檢視先進國家立法例及現行法規命令，漸次刪除干預人民結社與運作之不合時宜措施，以利人民申請籌組團體，並落實「團體自治自律原則」。於修法通過前先予檢討現行做法，刪除干預人民結社與運作之

措施，協助團體順利推動會務工作。

- (二) 自今(103)年 7 月 1 日起，簡化「會址變更」、「圖記啟用」、「選任職員異動」及「預(決)算報告」等會務行政流程，社團只須報內政部備查，內政部不再函復，未來也規劃以線上申報、無紙化方向辦理，除節省團體郵寄成本外，更提供團體多元且優質的服務。
- (三) 針對全國性社會、職業團體及合作社(場)並辦理評鑑與表揚、會務研習活動等，期能結合人民團體的力量，積極協助政府參與各項建設與服務。

二十、保障人民結社自由及參加人民團體：內政部依法負責社會團體及職業團體之輔導業務，輔導人民團體健全組織，發揮功能，並結合人民團體力量積極參與各項公務事務，近年來成立數量與業務均有明顯成長，對經濟成長、社會建設之均衡發展及配合國家政策，健全社會組織、提升公民意識等方面貢獻良多。

伍、役政類

二十一、實施及推動替代役政策：政府實施替代役係秉持「不影響兵員補充、不降低兵員素質、不違背兵役公平」原則，將國軍超溢員額及替代役體位，作公平、合理之運用，借重役男專長，提供多元服役管道，分發於政府機關輔助公共事務或社會服務，或於政府機關、公立研究機構、大學校院及民間產業機構等從事研究發展工作。服役類別區分為一般替代役及研發替代役；一般替代役計有警察役、消防役、社會役、環保役、醫療役、教育服務役、農業服務役、司法行政役、文化服務役、土地測量役、外交役、體育役、經濟安全役、觀光服務役及公共行政役等 15 餘種。

二十二、役男徵兵處理及護送入營報到作業：依兵役法及徵兵規則之規定，中華民國男子屆 19 歲之年 1 月 1 日起役，至屆滿 36 歲之年 12 月 31 日除役，負有兵役義務之役男應接受兵籍調查、體檢、抽籤、徵集等四大徵兵處理；應徵入營之役男，依徵集令所定時間、地點向役政單位報到後，以專車並派專人護送入新訓單位報到交接。

二十三、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：臺灣正朝向國際化邁進，鼓勵並支持役男參與公益服務，讓未來的社會中堅，有更寬廣的胸襟、更大的包容力與遠見，是身為替代役主管機關責無旁貸之事，透過需用機關有效動員及運用替代役人力，從事公益活動，期望役男「從服務中學習，從學習中成長」，造福人群、利益社會。

二十四、整體役政業務：內政部役政署辦理包括替代役業務與役男徵兵處理、兵員徵集、以及服兵役役男權益之保障與管理事項，並藉由積極推動替代役制度，建構服務與公平的兵役制度。

陸、警政類

二十五、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：內政部警政署刑事警察局設立「165 反詐騙諮詢專線」，除提供民眾詐騙案件檢舉、報案、諮詢等服務，亦提供遭詐騙之緊急處理流程、最新詐騙手法等資訊，以降低民眾被害機率。

二十六、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：係指警察取締闖紅燈、酒後駕車、超速、逆向行駛、轉彎未依規定、機車未依規定兩段式左轉等重大交通違規，以保護民眾生命，維護交通安全等作為。

二十七、警察機關偵辦刑事案件：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。

二十八、警察機關輔導及協助社區，來維持治安穩定：係指警察機關協助成立社區守望相助巡守隊、規劃校園安心走廊、規劃社區治安區塊、提供社區失竊住戶查詢服務及錄影監視系統查獲刑事案件等維持社區治安穩定之作為。

二十九、警察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。

三十、 整體警政業務：內政部警政署辦理包括偵辦刑事案件、犯罪預防及宣導、疏導交通、取締交通違規、執行巡邏及路檢、處理報案、舉辦警民座談、以及民眾有疑難問題向警察請教的服務情形等。

柒、營建類

三十一、推動使用綠建材：辦理獎補助直轄市、縣（市）政府辦理加強綠建築推動計畫，建立綠建築審核及抽查計畫、推動綠建築宣導計畫，及綠建築更新診斷及改造評估計畫，以落實綠建築法制化。

三十二、推動城鄉生活環境改造及簡易綠美化：內政部自 88 年起，為改善國內髒、亂、醜之城鄉景觀，透過城鄉風貌計畫補助，以簡易綠美化及設施減量作法，進行都市水岸、公共開放空間、公園、綠地生態環境改善與復育，並

結合社區力量，進行社區街角、廣場、通學綠廊、閒置空間與社區生活環境之綠美化。

三十三、推動污水下水道建設：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、經營管理國家公園：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，不以開發收益為導向。目前已設有墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸、金門、東沙環礁、台江及澎湖南方四島等 9 座國家公園，以及壽山國家自然公園。透過對自然環境的積極保護與有效管理，105 年至 108 年預計可在旅遊、碳吸存、自然資源保育、降低天然災損、涵養水源等面向帶來 4 年超過 6,630 億元之經濟價值。

三十五、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：

整合住宅補貼資源實施方案：內政部整合不同政府機關過去所辦理的住宅補貼政策，統一針對中等所得以下家庭提供租金補貼、購屋或修繕貸款利息補貼的政策。包括「購置住宅貸款利息補貼」、「修繕住宅貸款利息補貼」及「租金補貼」等三種。

(被受訪者追問時參考：1. 購置住宅貸款利息補貼：貸款額度按不同地區最高 210 萬元~230 萬元，償還年限最長 20 年。2. 修繕住宅貸款利息補貼：貸款額度最高 80 萬元，償還年限最長 15 年。3. 貸款人實際支付利率：第 1 類弱勢戶，按臺灣郵政股份有限公司 2 年期定期儲金機動利率減 0.533% 機動調整；第 2 類一般戶，按臺灣郵政股份有限公司 2 年期定期儲金機動利率加 0.042% 機動調整。4. 償還方式：由承辦貸款銀行依該行規定與貸款人議定。5. 租金補貼：按不同地區每戶每月補貼租金最高 3,000 元~5,000 元，補貼期限 12 期 (1 年)。)

申請項目 及內容	租 屋	購 屋	修 繕
申請條件	租金補貼按不同地區每戶每月最高 3,000 元~5,000 元	購置住宅貸款利息補貼優惠貸款額度按不同地區最高 210 萬元~230 萬元	修繕住宅貸款利息補貼優惠貸款額度最高 80 萬元
申請人年齡	中華民國國民且年滿 20 歲		
申請人 家庭組成狀況	符合下列一項即可： 1. 有配偶。 2. 與直系親屬設籍同一戶。 3. 單身年滿 40 歲。 4. 父母均已死亡，戶籍內有未滿 20 歲或已滿 20 歲仍在學、身心障礙或沒有謀生能力之兄弟姊妹需要照顧者。		
申請人家庭成員住宅 持有狀況	申請人及其配偶、申請人或其配偶之戶籍內直系親屬、申請人或其配偶之戶籍內直系親屬之戶籍外配偶均無自有住宅。	申請人及其配偶、申請人或其配偶之戶籍內直系親屬、申請人或其配偶之戶籍內直系親屬之戶籍外配偶均無自有住宅或僅持有一戶於申請日前 2 年內購買並辦有貸款之住宅。	申請人及其配偶、申請人或其配偶之戶籍內直系親屬、申請人或其配偶之戶籍內直系親屬之戶籍外配偶僅持有一戶屋齡超過 10 年之住宅。
104 年計畫戶數	50,000 戶	5,000 戶	3,000 戶

申請租金補貼者所得及財產限額一覽表

單位：新臺幣

戶籍地	家庭成員之家庭年所得或每人每月平均所得應低於下列金額		家庭成員之財產應低於下列金額	
	家庭年所得	每人每月平均所得	每人動產限額	非住宅之不動產限額
臺灣省	46 萬元	1 萬 6,304 元	11 萬 2,500 元	480 萬元
臺北市	88 萬元	2 萬 2,191 元	15 萬元	876 萬元
新北市	66 萬元	1 萬 9,260 元	11 萬 2,500 元	525 萬元
桃園市	72 萬元	1 萬 9,232 元	11 萬 2,500 元	480 萬元
臺中市	62 萬元	1 萬 7,790 元	11 萬 2,500 元	528 萬元
臺南市	49 萬元	1 萬 6,304 元	11 萬 2,500 元	480 萬元
高雄市	55 萬元	1 萬 8,728 元	每戶(四口內)每年 45 萬元,第五口起每增加一口得增加 11 萬 2,500 元	530 萬元
金門縣	46 萬元	1 萬 4,654 元	每戶(四口內)每年 60 萬元,第五口起每增加一口得增加 15 萬元	375 萬元
連江縣	46 萬元	1 萬 4,654 元	每戶(四口內)每年 60 萬元,第五口起每增加一口得增加 15 萬元	375 萬元

申請自購住宅貸款利息補貼者所得及財產限額一覽表

單位：新臺幣

戶籍地	家庭成員之所得及財產應低於下列金額			
	家庭年所得	每人每月平均所得	申請自購住宅貸款利息補貼者家庭成員每戶動產限額	非住宅之不動產限額
臺灣省	90 萬元	3 萬 8,041 元	256 萬元	480 萬元
臺北市	144 萬元	5 萬 1,779 元	640 萬元	876 萬元
新北市	111 萬元	4 萬 4,940 元	375 萬元	525 萬元
桃園市	120 萬元	4 萬 4,874 元	256 萬元	480 萬元
臺中市	106 萬元	4 萬 1,510 元	256 萬元	528 萬元
臺南市	93 萬元	3 萬 8,041 元	256 萬元	480 萬元
高雄市	105 萬元	4 萬 3,697 元	256 萬元	530 萬元
金門縣	90 萬元	3 萬 4,191 元	256 萬元	375 萬元
連江縣	90 萬元	3 萬 4,191 元	256 萬元	375 萬元

申請修繕住宅貸款利息補貼者所得及財產限額一覽表

單位：新臺幣

戶籍地	家庭成員之所得及財產應低於下列金額			
	家庭年所得 (註1)	每人每月平均所得 (註2)	申請修繕住宅貸款利息 補貼家庭成員每人動產 限額(註3)	非住宅之不動產限 額(註4)
臺灣省	90萬元	3萬8,041元	11萬2,500元	480萬元
臺北市	144萬元	5萬1,779元	15萬元	876萬元
新北市	111萬元	4萬4,940元	11萬2,500元	525萬元
桃園市	120萬元	4萬4,874元	11萬2,500元	480萬元
臺中市	106萬元	4萬1,510元	11萬2,500元	528萬元
臺南市	93萬元	3萬8,041元	11萬2,500元	480萬元
高雄市	105萬元	4萬3,697元	每戶(四口內)每年45萬元，第五口起每增加一口得增加11萬2,500元	530萬元
金門縣	90萬元	3萬4,191元	每戶(四口內)每年60萬元，第五口起每增加一口得增加15萬元	375萬元
連江縣	90萬元	3萬4,191元	每戶(四口內)每年60萬元，第五口起每增加一口得增加15萬元	375萬元

三十六、**整體營建業務**：內政部營建署執掌業務包括住宅政策、建築管理、國家公園、城鄉風貌發展、市區道路設計、國宅興建及管理、新市鎮之開發、都市更新、雨水及污水下水道工程、都市計畫、營造業務等。

捌、消防類

三十七、**辦理防災宣導**：內政部為完備災害防救體系及強化災害防救組織，99年完成災害防救法修正通過，賦予國防部得運用後備軍人支援災害防救，提升救災戰力之法源，於中央設「中央災害防救委員會」，下設「行政院災害防救辦公室」及「行政院國家搜救指揮中心」，並將消防署轉型為「災害

防救署」，地方政府設「災害防救辦公室」。並為使民眾熟悉居家災害風險及避難處所位置，有效宣導防災資訊，以利災時民眾第一時間做好自主避難，內政部已輔導地方政府繪製完成 7,835 幅「村(里)簡易疏散避難圖」，並建置於內政部消防署網站首頁及各縣市或公所防災網頁，供民眾下載查詢。

- 三十八、**推動消防安全檢查**：為維護公共安全，消防機關依據「消防法及消防安全檢查注意事項」規定，執行消防安全設備之列管檢查、檢修申報複查、防焰物品之使用、防火管理等，針對不符合規定之場所，予以限期改善與處罰，並持續追蹤管制至改善為止。
- 三十九、**推動消防機關執行災害搶救**：係指消防機關執行火災搶救暨協助水災及其他各類災害人命救助搶救任務之作為，期能降低民眾因災害所致之傷害。
- 四十、**消防機關執行 119 緊急救護服務工作**：係指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。
- 四十一、**整體消防業務**：內政部消防署負責預防火災、搶救災害及緊急救護 3 大任務；九二一大地震後，於 89 年公布之「災害防救法」賦予消防新的任務，除了火災外，更包含各種天然與人為災害。

玖、空中勤務類

- 四十二、**空中勤務總隊執行空中救災、緊急救護工作**：內政部空中勤務總隊執行空中勤務包括森林滅火、海難救援、高樓火災救援、風災水災搶救、山難搜尋及緊急救護等服務，103 年度執行火災搶救 72 架次、水災搶救 1 架次、山難搜尋 113 架次、水上救溺 1 架次、海上救難 301 架次、救護轉診 196 架次、器官移植 1 架次。
- 四十三、**空中勤務總隊執行空中偵查及交通巡邏等工作**：內政部空中勤務總隊經常支援農委會、環保署、警政署、海巡署等機關實施災情觀測、國土空中勘察、航空測量、航空攝影、環保空拍、海空偵巡等服務，103 年度執行海洋(岸)空偵巡護 228 架次、國土綜合規劃空堪航攝 117 架次、交通空巡通報 28 架次、環境污染調查 23 架次、災情觀測 6 架次、重大緊急犯罪空監追緝 1 架次。

四十四、整體空中勤務業務：內政部空中勤務總隊業務包含空中救災、空中救難、空中救護、空中運輸及空中觀測偵巡等五大任務，103 年度執行空中救災 73 架次、空中救難 415 架次、空中救護 197 架次、空中觀測偵巡 403 架次、空中運輸 11 架次。

拾、移民類

四十五、整合各部會資源，共同打擊人口販運：人口販運是嚴重危害人權之犯行，世界各國均極為重視並持續推動相關防制工作，我國於 95 年 11 月頒布「防制人口販運行動計畫」，並於 96 年成立跨部會「行政院防制人口販運協調會報」作為聯繫平臺，內政部為秘書單位，整合各部會資源，逐年執行打擊人口販運工作，我國政府推動是項工作之成效，已連續 5 年獲美國國務院評比為第 1 級國家（居亞洲領先地位）。

四十六、辦理「到府關懷、宅配愛」擴大便民行動服務列車，提供新住民家庭便捷、關懷服務：為縮短城鄉差距，照顧偏鄉地區新住民，落實即時且到宅的福利服務輸送，內政部移民署 104 年度持續辦理「到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務增值方案」，內容除赴偏遠地區提供申辦證件服務、個案關懷家庭訪視、居停留法令宣導活動外，另結合外交簽證領務、勞動部就業服務、戶政歸化國籍及監理考照服務等，跨機關整合政府輔導網絡資源以「宅配」方式推動外展服務，為取得資源不易之新住民家庭提供全方位與即時性的服務。

四十七、提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務：

- (一) 國境事務大隊推行禮貌問好運動，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，期能有效提升為民服務之品質。
- (二) 持續辦理「證照查驗實務」、「證照辨識講習」、「監控處理」暨「服務態度」講習，以增進查驗人員執勤時各項技能之熟練度，並提升同仁專業素養，俾益人員執行證照查驗相關勤務，及提升旅客通關查驗之服務品質。
- (三) 101 年 1 月 1 日正式啟用上線之自動查驗通關系統，只要「刷護照、看螢幕、通關成功」快速查驗三步驟，大約 12 秒即可完成通關程序。旅客自行將護照放在判讀機，啟動第一道閘門，進入臉部辨識系統區，按照語音指示直視畫面，系統採集臉部特徵並辨識成功後，即開啟第

二道關門，完成通關手續，如同搭乘捷運一樣快速方便。另為了讓在臺灣居留的外籍人士也能享受這項便捷服務，自 101 年 9 月 3 日起，在臺居留外籍人士具有多次重入國許可者，及擁有臺灣長期居留權的大陸配偶及港澳居民，也可以註冊使用該項系統，讓在臺外來人口可以感受到政府致力營造友善國際生活環境的用心，吸引更多優秀外籍人士來臺居住工作。

- 四十八、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：**
內政部移民署依外來人口分佈在全國 22 個縣市人數比例，分別設置甲、乙、丙級駐區服務站。辦理初入境外籍與大陸配偶關懷訪談，並提供居(停)留法令諮詢及移民輔導資訊轉介溝通平臺，與各地方民間團體密切結合，建立公私部門的服務網絡，提供在地化服務。
- 四十九、倡導「尊重多元欣賞差異」的多元文化觀念及辦理外籍與大陸配偶照顧輔導工作：**為推動多元文化及落實外籍與大陸配偶生活輔導，爰辦理全國新住民火炬計畫、新住民家庭教育宣導、製作多元文化宣導影片及辦理外籍與大陸配偶生活適應輔導及母語教學人才培訓等計畫。
- 五十、大陸配偶面(訪)談工作：**為保障合法婚姻，杜絕虛偽結婚與非法工作，內政部移民署針對大陸配偶申請來臺團聚實施面(訪)談，審核其婚姻真實性，並不斷強化面(訪)談人員知能，修訂「大陸地區人民申請來臺面談作業程序」，發放「面(訪)談通知書暨權益須知」及「面(訪)談婚姻屬實參考條件及應檢具證件正本對照表」，使民眾了解本身權益及申辦流程。
- 五十一、整體移民業務：**內政部移民署辦理包括防制人口販運、護照查驗、入出國及移民管理與輔導等業務。

拾壹、其他類及內政整體滿意度

- 五十二、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：**係指推動自然人電子憑證發證認證工作，為電子化政府的基礎建設；讓企業及社會大眾可以在任何時間、任何地點、透過多種管道很方便地得到政府的各項服務，包括查詢資訊、線上申辦等，並且要提供政府創新的服務，例如「免書證謄本」、「免填申請書表」、「無紙化申辦」、「單一窗口」、「多據點、多管道、二十四小時服務」等。
- 五十三、「清廉度」的表現：**係指受訪者對本部暨所屬機關清廉印象之感受，是一個整體性的概括評價，如首長的清廉評價、本部同仁的清廉評價、行政流

程透明化滿意程度及對腐敗狀況的感知程度，希能藉此知悉民眾對本部之清廉印象。

五十四、「索賄經驗」：公務員應依法行政、公正執行職務，與其職務有利害關係者更應注意其交往分際，如：飲宴應酬、餽贈財物、涉足不妥當場所跟不當接觸等情形，公務員應不為物慾所惑並避免瓜田李下，藉由民眾自身經驗，作為內部控制制度有關本部及所屬機關員工貪瀆風險評估參考。