

105 年民眾對內政部施政滿意度調查問項說明

壹、民政類

- 一、**維護宗教信仰自由，促進宗教團體從事公益慈善**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、**維護選舉公正、塑造公平的參政環境**：係指內政部為維護人民參政權，健全選舉法制，推動公職人員選舉罷免法修法，重要改革包括：取消學生參選限制、刪除褫奪公權尚未復權者不具有選舉權之規定，加強防杜賄選，提高賄選處罰刑度及罰金，並將政黨內部公職人員初選賄選及政黨連坐處罰，納入法律規範，另並參酌選舉實際辦理經驗，檢討競選活動規範。
- 四、**推動禮儀師證照制度及環保自然葬，改善喪葬習俗**：過去殯葬業給人「土公仔」的刻板印象，隨著民眾消費意識逐漸提升，為強化殯葬服務專業能力，內政部自 103 年起核發禮儀師證書，並要求較具規模的殯葬業者僱用專任的禮儀師，以提升殯葬服務品質；另因臺灣土地資源有限，參考世界先進國家作法，推動樹葬、花葬、海葬等環保自然葬法，目前全國可實施環保自然葬之地點有 31 處，也有 7 個縣市可辦理海葬，至今已超過 2 萬 7 千名民眾採用自然葬，並逐年增加中。
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。

五、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

六、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。

七、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：為達成服務無疆界願景，戶政機關透過運用可攜式行動裝置及 3G/4G 通訊網路，建構戶政行動化服務，針對年滿 65 歲、重症肢障等行動不便、或家有 6 歲以下幼兒者，提供戶籍登記、國籍變更、文件核發(不含國民身分證)到府服務，且可機動到受災區域及機關或學校受理戶政服務，將戶政業務由定點提供服務，轉變為到府提供戶政行動化服務。

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、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：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 104 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、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

十一、推動規範各項不動產交易(如預售屋買賣、不動產委託銷售等)應記載及不得記載事項，保障不動產交易當事人權益：內政部依不動產市場發展及交易類型需求，持續規範預售屋買賣、預售停車位買賣、成屋買賣、不動產委託銷售及房屋租賃等定定型化契約應記載及不得記載事項，以促進契約之公平合理，保障當事人權益。

十二、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。

十三、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：係指內政部陸續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，節省民眾申辦地政案件之時間及交通成本。

十四、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：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、網路圖資便民查詢，以及線上申辦住址變更登記等服務。

十五、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

十六、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：全國性社會及職業團體 92 年為 5 千 7 百餘個，至今(104 年 12 月底)已達 1 萬 4 千餘個，內政部除賡續辦理相關輔導措施外，為簡化行政流程及符合雲端資訊潮流，規劃建置資訊管理系統，提供人民團體電子化作業服務，團體得線上報送會務資料，省時、少紙又省郵資。此外提供民眾、團體方便查詢相關法規、下載各項表單及範例資料，使籌組團體及會務管理更為便捷。

十七、推動鬆綁法規，將設立人民團體從許可制修改為登記制，減少干預人民結社與運作之措施：本部目前刻正辦理人民團體法修法作業，針對現行人民團體設立之「許可制」予以改革，朝向鬆綁為更開放自由的「登記制」，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，積極促進及保障人民結社自由。

十八、建置公益資訊平台，結合地理資訊影像地圖套點對位，提供民眾查詢非營利組織資訊：本部建置「公益資訊平台」，協助民眾更容易認識國內相關非營利組織，包含人民團體、合作社(場)、寺廟教堂、農、漁、工會等。民眾只要使用關鍵字，即可查詢非營利組織相關資訊。民眾如果對於所查資料有興趣，也可以將資料單筆、多筆打包下載，方便大家自行運用。此外，本系統結合「地理資訊影像地圖」，民眾得透過「NPO 導航小精靈」，將組織資料轉換為地圖位置，除可瞭解全國、各縣市組織分佈情形外，更特別提供路徑規劃服務，鼓勵各組織間互助合作。

十九、保障人民結社自由及參加人民團體：本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。本部透過修訂相關法規、建置資訊化系統、辦理宣導研習活動等作為，促進並保障人民結社自由及參加人民團體。

伍、役政類

- 二十、 **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：**提供專科以上役男多元服役選擇，兼顧役男兵役義務與就業，使役男畢業即投入職場，所學不會間斷，有利役男生涯規劃。
- 二十一、 **提供專車護送役男入營報到：**由於多數新兵訓練中心位於交通不便的地方，且應徵役男未曾獨自前往，服役前心情更是忐忑不安。為了讓役男能安心入營報到，也讓家長能夠放心子弟履行兵役義務。內政部與直轄市、縣(市)政府役政單位安排專車並派役政人員護輸送役男到新訓單位報到。
- 二十二、 **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：**為培養年輕人主動關懷他人的態度，內政部積極鼓勵替代役役男利用公餘時間參與公益服務，辦理獨居長輩居家關懷、送餐、弱勢學童課後照顧及捐血等，透過各單位有效運用替代役人力，讓未來的社會中堅，從服役中學習、從學習中成長，進而造福人群、利益社會。
- 二十三、 **整體役政業務：**內政部役政署辦理有關替代役行政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

- 二十四、 **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。
- 二十五、 **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。
- 二十六、 **警察機關加強毒品防制作為：**係指掃蕩轄內易販售、施用毒品之場所(如汽車旅館、搖頭舞廳、PUB、KTV、露天音樂會、網咖等)，及其他經常被查獲販賣及聚集施用毒品之營業場所，並結合教育單位加強執行校外聯合巡查勤務，強化反毒宣導，鼓勵青少年從事正當休閒活動並灌輸正確法律觀念，避免接觸毒害。

二十七、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。

二十八、整體警政業務：內政部警政署辦理包括偵辦刑事案件、165 反詐騙預防及宣導、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

二十九、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：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、 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。

三十一、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。

三十二、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~250 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~250 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。
105 年計畫戶數	56,976 戶	4,500 戶	3,000 戶

105 年度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		家庭成員之財產均應低於下列金額		備註
	家庭年所得	每人每月平均所得	每人動產限額	不動產限額	
臺灣省	44 萬元	1 萬 7,172 元	11 萬 2,500 元	480 萬元	
新北市	66 萬元	1 萬 9,260 元	11 萬 2,500 元	525 萬元	
臺北市	88 萬元	2 萬 2,743 元	15 萬	876 萬元	臺北市另訂有申請基準，請詳閱該市之公告。
桃園市	72 萬元	2 萬 538 元	11 萬 2,500 元	540 萬元	
臺中市	62 萬元	1 萬 9,626 元	11 萬 2,500 元	528 萬元	
臺南市	51 萬元	1 萬 7,172 元	11 萬 2,500 元	480 萬元	
高雄市	59 萬元	1 萬 8,728 元	11 萬 2,500 元	530 萬元	
金門縣 連江縣	44 萬元	1 萬 5,435 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	金門縣另訂有申請基準，請詳閱該市之公告。

105 年度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	家庭成員所得及財產均應低於下列金額			
	家庭年所得	每人每月平均所得	動產限額	不動產限額
臺灣省	88 萬元	4 萬 68 元	280 萬元	480 萬元
新北市	111 萬元	4 萬 4,940 元	368 萬元	525 萬元
臺北市	147 萬元	5 萬 3,067 元	620 萬元	876 萬元
桃園市	122 萬元	4 萬 7,922 元	280 萬元	540 萬元
臺中市	106 萬元	4 萬 5,794 元	280 萬元	528 萬元
臺南市	93 萬元	4 萬 68 元	280 萬元	480 萬元
高雄市	102 萬元	4 萬 3,697 元	280 萬元	530 萬元
金門縣 連江縣	88 萬元	3 萬 6,015 元	280 萬元	375 萬元

105 年度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	家庭成員所得及財產均應低於下列金額			
	家庭年所得	每人每月平均所得	每人動產限額	不動產限額
臺灣省	88 萬元	4 萬 68 元	11 萬 2,500 元	480 萬元
新北市	111 萬元	4 萬 4,940 元	11 萬 2,500 元	525 萬元
臺北市	147 萬元	5 萬 3,067 元	15 萬	876 萬元
桃園市	122 萬元	4 萬 7,922 元	11 萬 2,500 元	540 萬元
臺中市	106 萬元	4 萬 5,794 元	11 萬 2,500 元	528 萬元
臺南市	93 萬元	4 萬 68 元	11 萬 2,500 元	480 萬元
高雄市	102 萬元	4 萬 3,697 元	11 萬 2,500 元	530 萬元
金門縣 連江縣	88 萬元	3 萬 6,015 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

三十三、**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

三十四、**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。

三十五、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。

三十六、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。

三十七、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。

三十八、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

三十九、空中勤務總隊執行空中救災、救難、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，104 年度執行火災搶救 361 架次、風災搶救 39 架次、重大意外事故搶救 24 架次、山難搜尋 105 架次、水上救溺 5 架次、海上救難 301 架次、救護轉診 183 架次、器官移植 2 架次。

四十、空中勤務總隊執行空中觀測偵巡工作：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，104 年度執行海洋（岸）空偵巡護 147 架次、國土綜合規劃空堪航攝 104 架次、交通空巡通報 18 架次、環境污染調查 13 架次、災情觀測 6 架次、重大緊急犯罪空監追緝 22 架次。

四十一、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，104 年度執行空中救災 424 架次、空中救難 411 架次、空中救護 185 架次、空中觀測偵巡 310 架次、空中運輸 5 架次。

拾、移民類

四十二、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，即開啟第二道閘門，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。

四十三、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。

四十四、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：

為推動多元文化及落實新住民照顧輔導，爰辦理新住民家庭教育宣導、製作多元文化宣導影片及辦理新住民生活適應輔導及母語教學人才培訓等計畫。

四十五、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)：為發揮新住民家庭多語及多元文化優勢，有關內政部移民署推動新

住民二代培力計畫如下：

- (一)新住民及其子女築夢計畫：協助新住民及其子女完成夢想。
- (二)新住民二代海外培力計畫：於寒、暑假期間返回(外)祖父母國家或地區進行海外生活體驗。
- (三)新住民二代國內培力計畫：辦理研習營探索職涯發展。
- (四)新住民及其子女培力與獎助學金計畫：提供全國清寒及優秀之新住民及新住民子女適時關懷扶助及獎勵，激勵其努力向學，協助減輕其家庭負擔。

四十六、整體移民業務：內政部移民署辦理包括護照查驗、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

四十七、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。

四十八、「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。

拾貳、附件：提供訪員歸納參用之可能不滿意原因

5-1 民政類：

- 1. 仍有政府干預宗教信仰情事發生
- 2. 興建或修繕村里集會所辦理情況不佳
- 3. 選舉制度設計不全，無法真正選賢與能
- 4. 各種選舉亂象頻傳（賄選、抹黑），未見有效改善
- 5. 對殯葬業的管理不夠嚴謹
- 6. 相關殯葬服務資訊不夠透明、充足
- 7. 殯葬業的收費價格沒有統一標準/不合理/紅包文化盛行
- 8. 黑道把持殯葬業情形嚴重
- 9. 殯葬業整體服務品質並未明顯提昇
- 10. 推動殯葬專業證照制度宣導不足
- 11. 民政相關業務執行不夠落實，看不出成效

- 12. 民政相關業務宣導不足
- 13. 人員服務態度不佳
- 14. 人員專業性不足
- 15. 行政效率不佳
- 16. 其他(請說明)
- 17. 不知道、很難說、沒意見、未回答

10-1 戶政類：

- 1. 24 小時掛失國民身分證專線常佔線
- 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成效不佳
- 3. 未落實戶政單一窗口服務
- 4. 申辦國籍變更案件程序繁瑣
- 5. 對民眾個資保密不確實，資料容易外洩
- 6. 戶政相關業務宣導不足
- 7. 戶政相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 8. 戶政人員服務態度不佳
- 9. 戶政人員專業性不足
- 10. 戶政事務所行政效率不佳
- 11. 通報資料繁瑣不便利
- 12. 其他(請說明)
- 13. 不知道、很難說、沒意見、未回答

15-1 地政類：

- 1. 對推動新制預售屋買賣定型化契約宣導不足
- 2. 對推動不動產成交案件申報登錄政策宣導不足
- 3. 不動產交易價格資訊不夠透明/完整
- 4. 奢侈稅政策降低買屋意願
- 5. 地政業務網路服務不夠便民
- 6. 地政業務網路申辦項目有限
- 7. 地政相關業務宣導不足
- 8. 地政相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 9. 地政人員服務態度不佳
- 10. 地政人員專業性不足
- 11. 地政事務所行政效率不佳
- 12. 其他(請說明)
- 13. 不知道、很難說、沒意見、未回答

19-1 合作及人民團體類：

- 1. 政府獎勵措施不足
- 2. 法規修訂不符民眾期待
- 3. 成立人民團體門檻過高
- 4. 政府輔導人民團體會務運作待加強
- 5. 政府參與人民團體會務活動太少
- 6. 政府舉辦會務研習活動太少
- 7. 團體資訊不夠透明
- 8. 行政效率不佳
- 9. 其他_____（請說明）
- 10. 不知道、很難說、沒意見、未回答

23-1 役政類

- 1. 不贊成實施替代役政策
- 2. 替代役男公餘時間投入公益服務，效果有限
- 3. 替代役男應變效率差、專業性不足
- 4. 兵役法令不嚴謹，常有役男鑽漏洞躲兵役
- 5. 徵兵雖採專長學歷分類抽籤，惟未能依照役男專長分發服務
- 6. 不需專車護送役男入營報到，浪費公帑
- 7. 不贊成義務兵役制
- 8. 役政相關業務宣導不足
- 9. 役政相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 10. 人員服務態度不佳
- 11. 人員專業性不足
- 12. 行政效率不佳
- 13. 其他(請說明)
- 14. 不知道、很難說、沒意見、未回答

28-1 警政類：

- 1. 165 反詐騙專線成效有限，詐騙情形依然時有所聞
- 2. 警察處理報案及破案效率差
- 3. 警察執法不夠嚴謹
- 4. 執行巡邏不力
- 5. 警察會選擇性辦案或吃案
- 6. 為求績效胡亂開單取締
- 7. 警察素質不佳

- 8. 警政風紀不佳
- 9. 治安惡化，未見改善
- 10. 警察人力嚴重不足、警力吃緊
- 11. 警政相關業務宣導不足
- 12. 警政相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 13. 警政人員服務態度不佳
- 14. 警政人員專業性不足
- 15. 行政效率不佳
- 16. 其他(請說明)
- 17. 不知道、很難說、沒意見、未回答

33-1 營建類：

- 1. 貸款利息補貼及租金補貼金額太少，未能減輕購屋負擔
- 2. 申請貸款利息補貼及租金補貼條件太嚴苛
- 3. 對申請貸款利息、租金補貼政策宣導不足
- 4. 房價太高，買不起房子
- 5. 下水道建設規劃不完善
- 6. 下水道建設品質待改善
- 7. 公園綠地及公共空間景觀綠美化不足
- 8. 都市更新速度太慢
- 9. 市區道路人行道常重複施工，浪費公帑
- 10. 市區道路景觀綠美化效果不佳
- 11. 推動使用綠建材及獎勵補助綠建築，未見實質成效
- 12. 未做好國家公園生態保育工作
- 13. 營建相關業務宣導不足
- 14. 營建相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 15. 人員服務態度不佳
- 16. 人員專業性不足
- 17. 行政效率不佳
- 18. 其他(請說明)
- 19. 不知道、很難說、沒意見、未回答

38-1 消防類：

- 1. 救災不夠迅速/搶救效果不佳/應變能力不佳
- 2. 救災設備不夠先進/完備
- 3. 救災人力不足

- 4. 對於違規者未處以重罰，無法達到遏阻效果，浪費社會資源
- 5. 消防安檢複查機制未能落實，常有災害發生
- 6. 消防相關業務宣導不足
- 7. 消防相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 8. 消防人員服務態度不佳
- 9. 消防人員專業性不足
- 10. 行政效率不佳
- 11. 其他(請說明)
- 12. 不知道、很難說、沒意見、未回答

41-1 空中勤務類：

- 1. 救援速度太慢、未能及時調度救援所需的人力及物力
- 2. 救援工作受限太多、彈性不足
- 3. 浪費國家搜救資源，龐大的社會成本皆由全民買單
- 4. 飛機過於老舊、救援設備不足
- 5. 政府與民間救災資源未能有效整合運用
- 6. 空中勤務相關業務宣導不足
- 7. 空中勤務相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 8. 人員服務態度不佳
- 9. 人員專業性不足
- 10. 行政效率不佳
- 11. 其他(請說明)
- 12. 不知道、很難說、沒意見、未回答

46-1 移民類：

- 1. 自動通關服務效率不佳、查驗速度太慢
- 2. 自動通關服務不嚴謹
- 3. 對外籍人士管理不夠確實、嚴密
- 4. 多元文化宣導待加強
- 5. 新住民照顧服務措施還須加強
- 6. 入出國及移民類相關業務宣導不足
- 7. 入出國及移民類相關業務執行不夠落實，看不出成效
- 8. 人員服務態度不佳
- 9. 人員專業性不足
- 10. 行政效率不佳
- 11. 其他(請說明)

12. 不知道、很難說、沒意見、未回答

48-1 清廉度：

- 1. 需要找人關說
- 2. 需要設宴請客
- 3. 需要給紅包
- 4. 需要給禮物
- 5. 需要提供其他好處
- 6. 行政程序不夠透明
- 7. 行政裁量空間太大
- 8. 其他：_____

48-2 發生機關：

- 1. 民政司 2. 戶政司 3. 地政司 4. 合作及人民團體司籌備處
- 5. 總務司 6. 人事處 7. 政風處 8. 會計處 9. 統計處
- 10. 法規委員會 11. 訴願審議委員會 12. 資訊中心 13. 警政署
- 14. 營建署 15. 消防署 16. 役政署 17. 移民署 18. 中央警察大學
- 19. 建築研究所 20. 空中勤務總隊 21. 國土測繪中心 22. 土地重劃工程處
- 23. 其他：_____

49-1 內政整體：

- 1. 民政業務 2. 戶政業務 3. 地政業務 4. 警政業務
- 5. 營建業務 6. 役政業務 7. 消防救災業務 8. 空中救援業務
- 9. 移民及入出國業務 10. 合作及人民團體業務
- 11. 政策執行效率不彰 12. 服務人員態度不良
- 13. 各項政策落實不足 14. 救災效率太差
- 15. 其他_____（請說明）
- 16. 不知道、很難說、沒意見、未回答