

106 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活動中心，提供民眾平日活動集會及緊急避難、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，或為災害發生時提供災民緊急避難、收容及救濟物資保存，內政部對亟需興建或修繕之村里活動中心給予適當的補助，希能藉由村里活動中心之維護與修繕，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、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 33 處，也有 9 個縣市可辦理海葬，至今近 3 萬名民眾採用自然葬，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 1 萬 1 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 17 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。

四、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活動中心、殯葬管理、地方自治、選舉制度等業務之績效。

貳、戶政類

五、提供遺失國民身分證 24 小時掛失服務及撤銷掛失服務(包括免用自然人憑證在網路上辦理)：

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，另為服務非上班時間不便透過電話辦理掛失又無自然人憑證之民眾，106 年 7 月 3 日起增設開辦「國民身分證掛失暨撤銷掛失申請作業（免自然人憑證）」。

六、推動戶籍地任一戶政事務所辦理出生登記、申辦國民身分證可以繳交數位相片等措施：

106 年 7 月 3 日起，為便利民眾辦理出生登記，開辦「出生登記開放同一直轄市、縣（市）任一戶所辦理」，及為落實電子化政府，開放「申辦國民身分證可以繳交數位相片」並試辦「網路申辦繼承案件戶籍謄本」，除可節省民眾往返戶政機關之交通成本及時間、即時保障民眾權益，也可節省申辦規費，期達戶籍謄本減量之具體目標、簡化民眾申辦流程。

七、經民眾申請，主動將戶籍異動資料傳送至稅務、監理、健保、壽險等 8 個不同機關通報服務：

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。自 105 年 9 月 1 日起，提供民眾於戶政事務所辦理死亡登記時，可同時申請向保險公司清查亡故者人身保單及通知保險受益人辦理相關保險金給付服務。

八、 整體戶政業務：

內政部辦理戶籍行政、國民身分證、戶口調查之規劃、執行及督導；國籍行政政策與制度之規劃、推動、督導及國籍變更案件之審議；推行本部人口政策措施；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

九、 推動不動產實價登錄政策，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、 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等各項服務措施：

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。

十一、 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。

十二、 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

十三、提供人民團體電子化服務，線上無紙化報送會務資料：

全國性社會及職業團體 92 年為 5 千 7 百餘個，至今(105 年 12 月底)已達 1 萬 6 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。

十四、推動鬆綁法規，將設立社會團體從『許可制』修改為『登記制』，提高團體自治：

鑒於社會團體、職業團體及政治團體之屬性不同，本部已將人民團體法有關社會團體之組織及運作部分單獨制定社會團體法，並針對現行人民團體設立之「許可制」予以改革，將社會團體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，以利人民登記團體，積極促進及保障人民結社自由。

十五、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：

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、社區發展協會、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。

十六、保障人民結社自由及參加人民團體整體表現：

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

十七、提供 19 至 36 歲尚未服役之役男以網路申請短期出境：

依兵役相關法規規定，役男尚未履行兵役義務者出境應經核准。為方便役男短期出境申請，內政部役政署建置「役男短期出境線上申請作業系統」，役男以網路隨時申辦，即時核准，提供 e 化作業，省時又便民。

十八、推行役男兵籍調查線上申報：

役男接獲兵籍調查通知書後，可於期限內至「徵兵及齡男子兵籍調查線上申報」系統，登錄兵籍表所需之個人資料後即於線上完成兵籍調查作業，以網路代替馬路，省時又便民。

十九、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、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

二十一、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。

二十二、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。

二十三、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。

二十四、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

二十五、國家公園管理、環境生態保育及民眾休閒娛樂等整體業務：

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。

二十六、辦理只租不售的社會住宅及補貼住宅購置貸款利息、房屋租金或修繕費用等整體住宅業務：

- (一) 社會住宅興辦計畫：內政部與各地方政府依住宅法興辦社會住宅，提供以無自有住宅或一定所得、一定財產標準以下之家庭或個人承租。另至少 30% 以上比率出租予經濟或社會弱勢者，及提供一定比率予未設籍於當地且在該地區就學、就業有居住需求者。其租金之計算，各主管機關應斟酌承租者所得狀況、負擔能力及市場行情，訂定分級收費基準，並定期檢討。

(被受訪者追問時參考：)

1. 台北市：(1)租期：自簽約日之次月 1 日起至 107 年 5 月 31 日為止，期滿得申請續租 1 次，一般身分總租期最長 6 年，特殊身分最長 9 年，期滿即不得再續租。(2)每月租金：含每月管理費，但不含應自付之水費、電費、網路費及有線電視等費用，又租金第 1 年以市價 85 折訂定，簽約後租期第 1 年，依租賃契約扣分在 3 分以內者，第 2 年租金得以市價 7 折減收之；但減收後如扣分累計超過 3 分時，該減收優惠即予取消，回復原訂契約之

租金收取。

2.新北市：公辦社宅之租金，以出租標的所在行政區市場租金行情之 80% 為上限。新北市政府得依屋齡、市場租金行情、申請人之家庭年所得、經濟條件及人口組成狀況，公告不同租金標準。)

(二) 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，統一針對一定所得及財產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「自購住宅貸款利息補貼」、「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.自購住宅貸款利息補貼：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 年期存款額度未達 500 萬元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 年期存款額度未達 500 萬元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 申請條件	租 屋	購 屋	修 繕
	租金補貼按不同地區每戶每月最高 3,000 元~5,000 元	自購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。
106 年 計畫戶數	61,051 戶	4,000 戶	2,000 戶

106 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、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	家庭不動產限額	
臺灣省	45 萬元	1 萬 7,172 元	11 萬 2,500 元	480 萬元	
新北市	70 萬元	2 萬 550 元	11 萬 2,500 元	543 萬元	
臺北市	89 萬元	2 萬 3,316 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	61 萬元	1 萬 9,626 元	11 萬 2,500 元	528 萬元	
臺南市	47 萬元	1 萬 7,172 元	11 萬 2,500 元	525 萬元	
高雄市	58 萬元	1 萬 9,412 元	11 萬 2,500 元	530 萬元	
金門縣 連江縣	45 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。

106 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	家庭不動產限額
臺灣省	87 萬元	4 萬 68 元	296 萬元	525 萬元
新北市	115 萬元	4 萬 7,950 元	372 萬元	543 萬元
臺北市	148 萬元	5 萬 4,404 元	624 萬元	876 萬元
桃園市	120 萬元	4 萬 7,922 元	296 萬元	540 萬元
臺中市	107 萬元	4 萬 5,794 元	296 萬元	528 萬元
臺南市	92 萬元	4 萬 68 元	296 萬元	525 萬元
高雄市	106 萬元	4 萬 5,294 元	296 萬元	530 萬元
金門縣 連江縣	87 萬元	3 萬 6,015 元	296 萬元	375 萬元

106 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	家庭不動產限額
臺灣省	87 萬元	4 萬 68 元	11 萬 2,500 元	525 萬元
新北市	115 萬元	4 萬 7,950 元	11 萬 2,500 元	543 萬元
臺北市	148 萬元	5 萬 4,404 元	15 萬	876 萬元
桃園市	120 萬元	4 萬 7,922 元	11 萬 2,500 元	540 萬元
臺中市	107 萬元	4 萬 5,794 元	11 萬 2,500 元	528 萬元
臺南市	92 萬元	4 萬 68 元	11 萬 2,500 元	525 萬元
高雄市	106 萬元	4 萬 5,294 元	11 萬 2,500 元	530 萬元
金門縣 連江縣	87 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

二十七、辦理加強環境敏感區的土地使用管制，推動國土計畫法，以確保國土安全及永續發展等整體業務：

- (一) 內政部為因應氣候變遷，確保國土安全，保育自然環境與人文資產，促進資源與產業合理配置，強化國土整合管理機制，並復育環境敏感與國土破壞地區，追求國家永續發展，推動制定國土計畫法。該法經總統於 105 年 1 月 6 日公布，行政院定自 105 年 5 月 1 日施行。
- (二) 因國土計畫法執行前，尚有 6 年過渡期間，該期間區域計畫仍然適用。本部依據區域計畫法規定，於 106 年 5 月 16 日公告實施「修正全國區域計畫」，為加強環境敏感區的土地使用管制，訂定相關土地使用指導原則。

二十八、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、社會住宅興建及管理、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

二十九、辦理防災宣導及推動消防安全檢查：

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 7,851 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。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、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。

三十一、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。

三十二、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

三十三、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，105 年度執行火災搶救 18 架次、風災搶救 10 架次、震災搶救 1 架次、山難搜尋 109 架次、

水上救溺 13 架次、海上救難 308 架次、救護轉診 139 架次。

三十四、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，105 年度執行海洋（岸）空偵巡護 170 架次、國土綜合規劃空勘航攝 76 架次、交通空巡通報 18 架次、環境污染調查 1 架次、災情觀測 12 架次、重大緊急犯罪空監追緝 1 架次。

三十五、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，105 年度執行空中救災 29 架次、空中救難 430 架次、空中救護 139 架次、空中觀測偵巡 278 架次、空中運輸 10 架次。

拾、移民類

三十六、提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務(快速自動通關):

- (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。

三十七、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。

三十八、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 106 年度持續辦理「到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務加值方案」，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。

三十九、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、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。