

「106 年民眾對內政部施政滿意度調查」結果摘要

民主政治的社會中，政府施政必須以民意為依歸，內政部為適時瞭解各項施政之最新民意，每年辦理「民眾對內政部施政滿意度調查」，蒐集民眾對內政部有關民政、戶政、地政、合作及人民團體暨所屬機關、役政、警政、營建、消防、空中勤務、移民等各項業務之施政滿意程度及不滿意原因等資料，俾迅速掌握民意之趨向，供為釐訂政策，修訂施政計畫及加強便民服務之參考。

本項調查為求公正、客觀及準確，本部依政府採購法規定，委由典通股份有限公司採電話訪問方式辦理，調查期間為本（106）年 8 月 16 日至 8 月 27 日。本次調查各單位（機關）之調查問項，均以 106 年度施政重點為主，以利供為評估全年施政績效指標。

有效樣本數為 1,369 人，在 95%的信賴水準下，抽樣誤差為正負 2.65 個百分點。以下分析中之「滿意度」指非常滿意者與還算滿意者比例之和，「不滿意度」指不太滿意者與非常不滿意者比例之和。

壹、內政部整體施政表現

一、內政部整體施政表現

民眾對內政部整體施政表現之滿意度 86.0%(非常滿意占 13.1%、還算滿意占 72.9%);不滿意度 11.6%(非常不滿意占 1.8%、不太滿意占 9.8%);不知道、很難說、沒意見、未回答占 2.5%。(見圖 1)

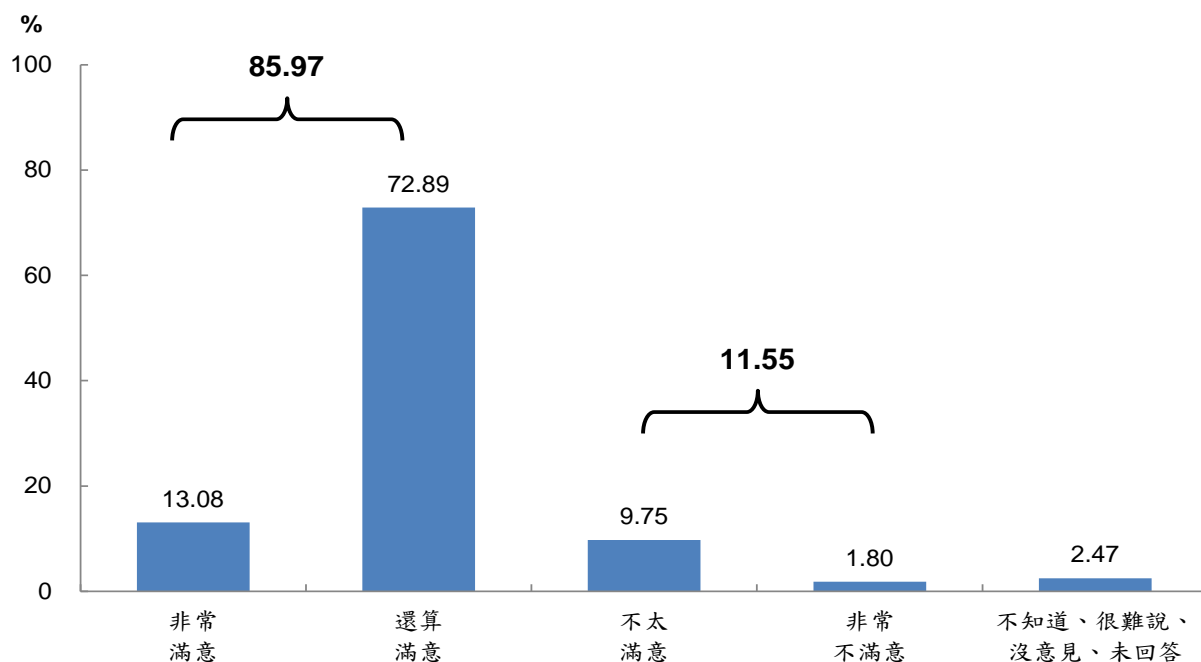


圖 1 民眾對內政部整體施政表現滿意度

貳、民政類施政滿意度

民政類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體民政業務」之滿意度為 78.3%，另三個項目滿意度以「推動禮儀師證照制度及環保自然葬，改善喪葬習俗」之 82.2%最高，其次為「維護宗教信仰自由，促進宗教團體從事公益慈善」之 77.0%，再其次為「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」之 73.6%。（見圖 2）

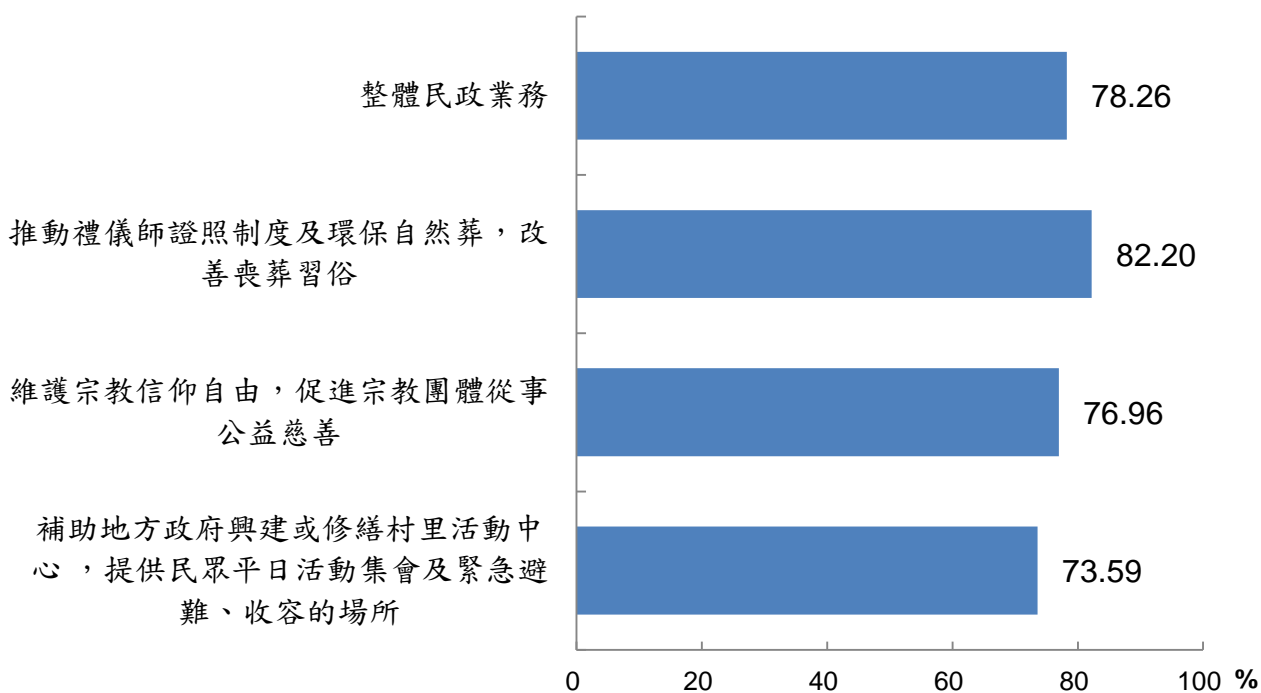


圖 2 民眾對「民政類」之施政表現滿意度

參、戶政類施政滿意度

戶政類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體戶政業務」之滿意度 96.4%，另三個項目滿意度以「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」之 97.2% 較高；「提供遺失國民身分證 24 小時掛失及撤銷掛失服務(包括免用自然人憑證在網路上辦理)」之 94.3% 次之；「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」之滿意度 93.7% 最低。(見圖 3)

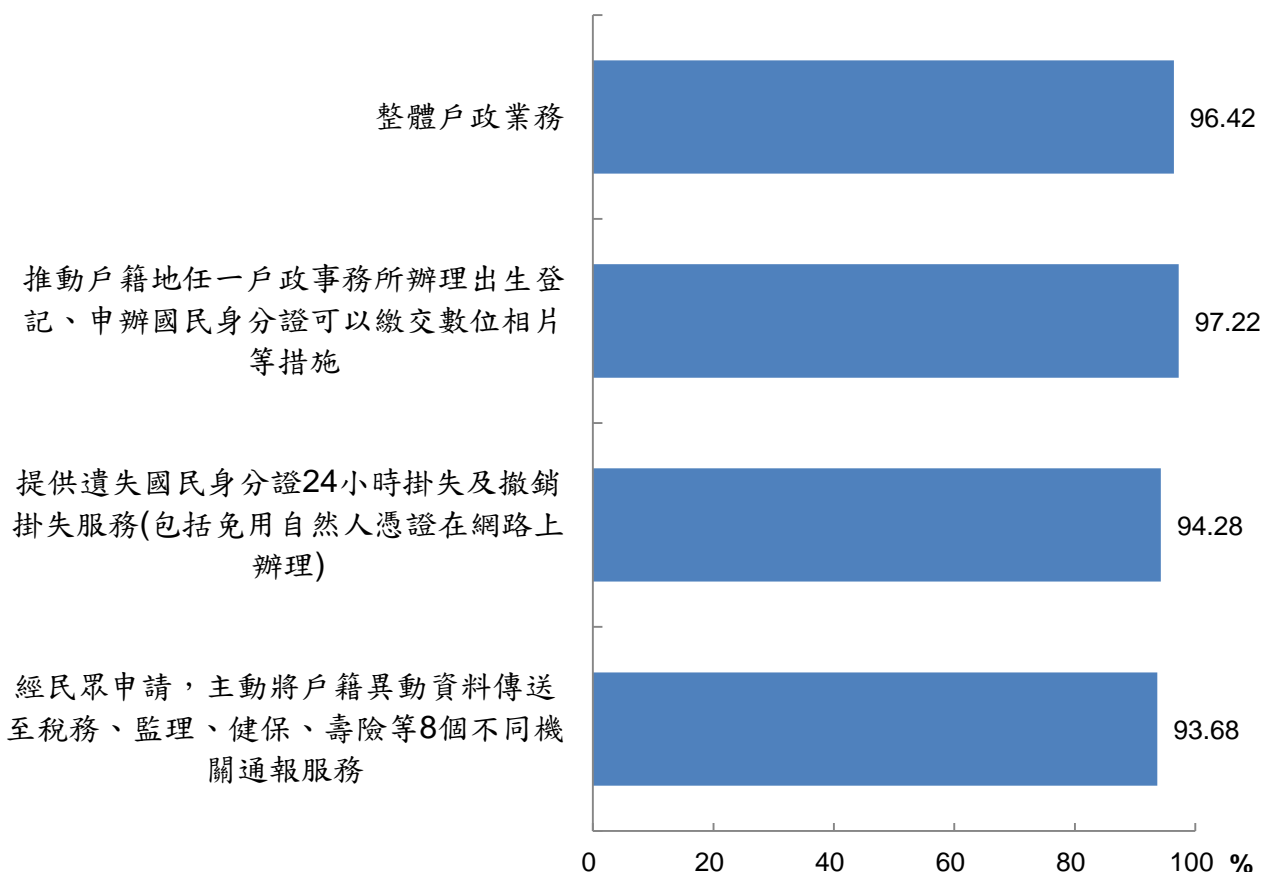


圖 3 民眾對「戶政類」之施政表現滿意度

肆、地政類施政滿意度

地政類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體地政業務」之滿意度 89.7%，另三個項目滿意度以「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」之 93.9%最高，其次為「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」之 92.7%次之，「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」之 82.7%最低。（見圖 4）

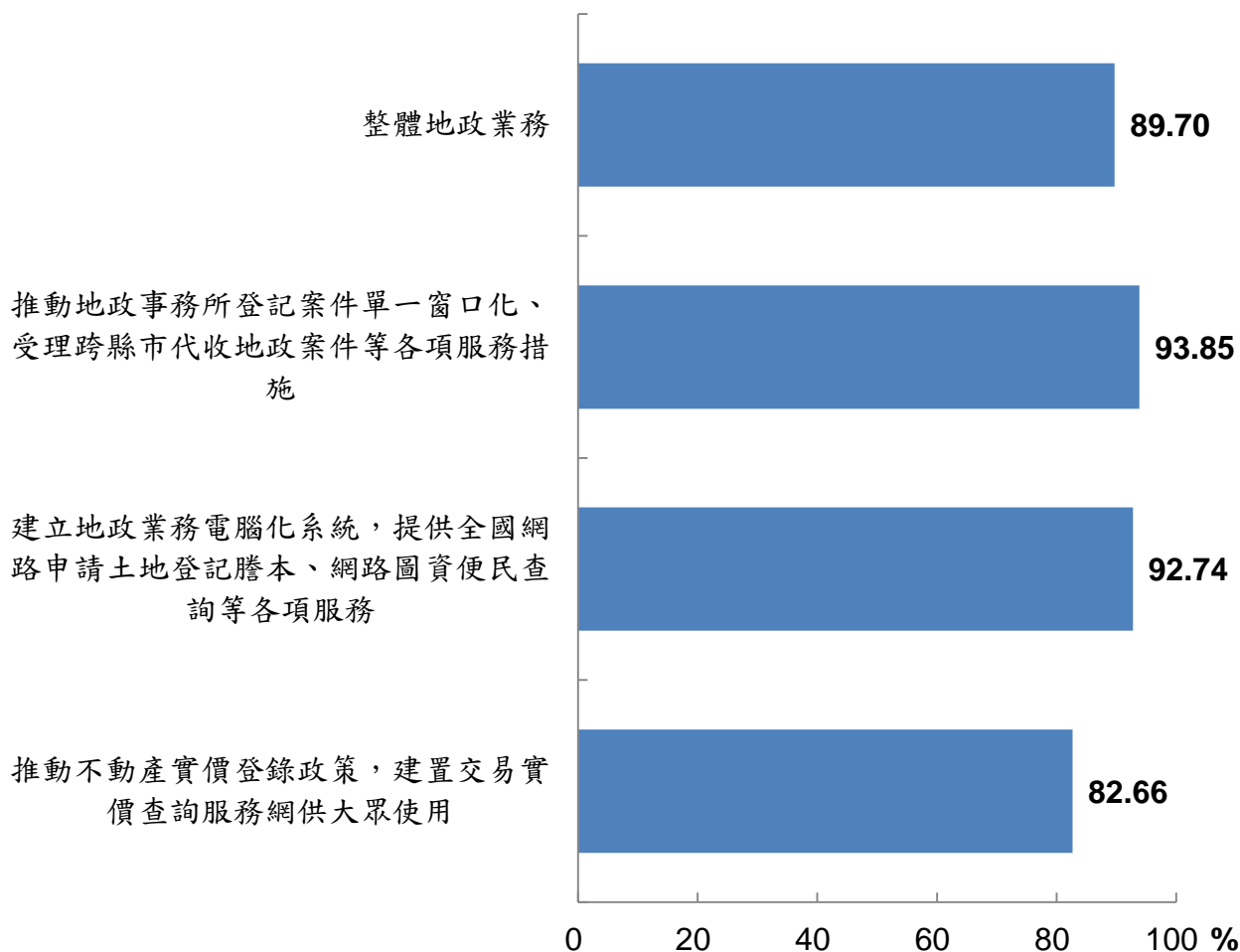


圖 4 民眾對「地政類」之施政表現滿意度

伍、合作及人民團體類施政滿意度

合作及人民團體類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體合作及人民團體業務」之滿意度 86.9%，另三個項目滿意度以「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」之 90.1%最高，「提供人民團體電子化服務，線上無紙化報送會務資料」84.5%次之，「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」再次之 77.3%。（見圖 5）

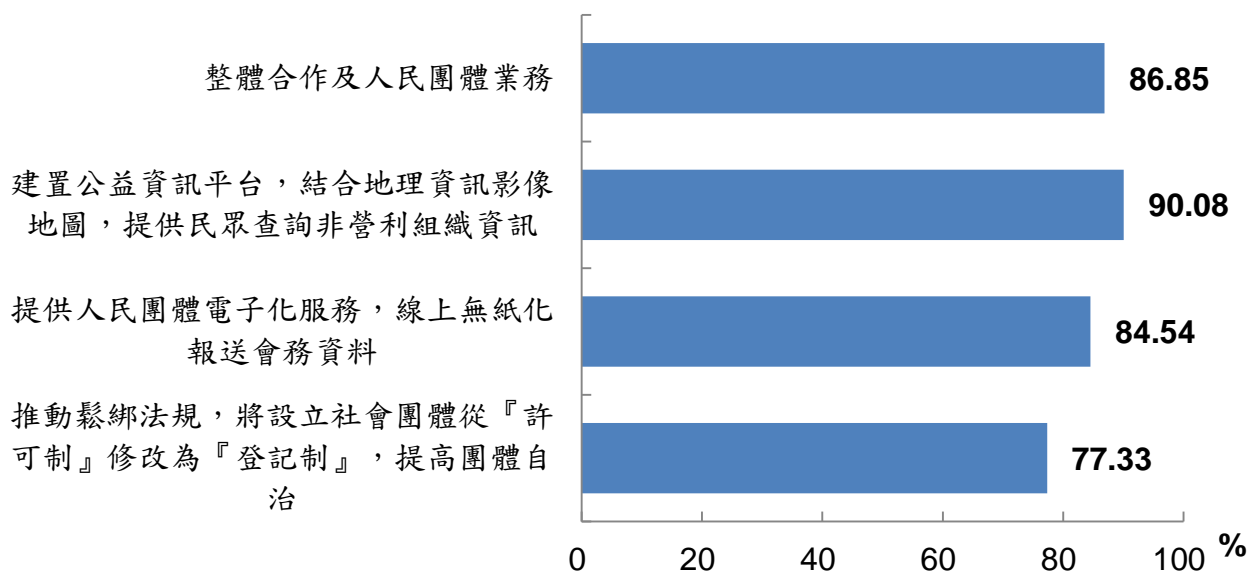


圖 5 民眾對「合作及人民團體類」之施政表現滿意度

陸、役政類施政滿意度

役政類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體役政業務」之滿意度 83.0%，另三個項目滿意度以「推行役男兵籍調查線上申報」之 88.7% 最高，其次為「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」之 87.0%，而以「提供 19 至 36 歲尚未服役之役男以網路申請短期出境」滿意度 83.6% 最低。（見圖 6）

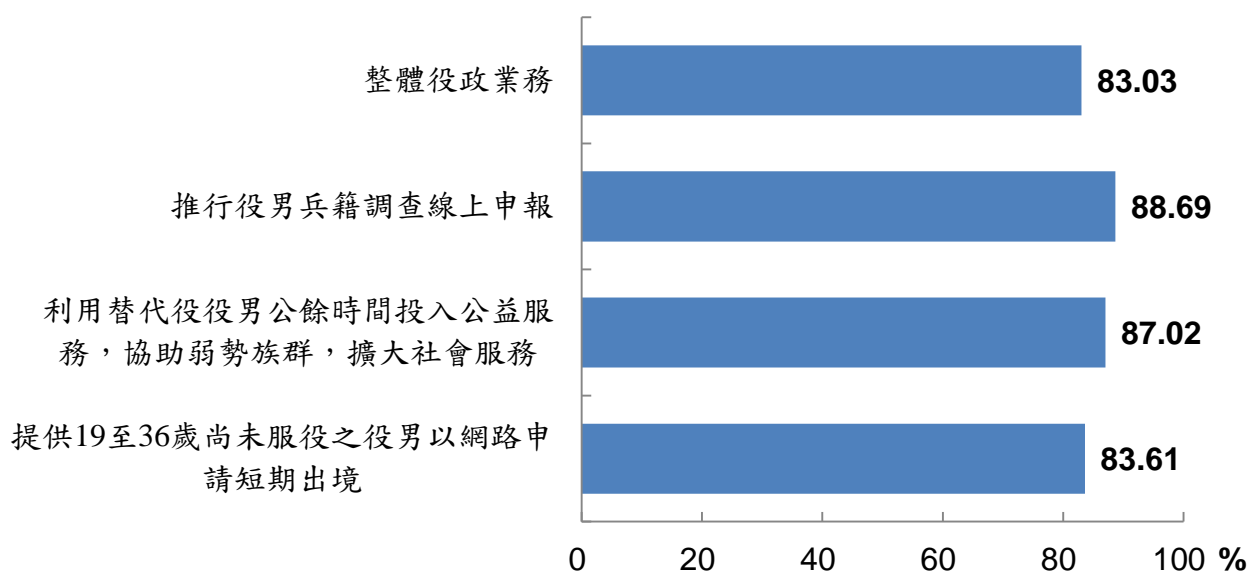


圖 6 民眾對「役政類」之施政表現滿意度

柒、警政類施政滿意度

警政類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體警政業務」滿意度 82.0%，另三個項目滿意度以「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」之 85.4% 最高，其次依序為「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」之 80.3%，以「警察機關加強毒品防制作為」滿意度 73.4% 最低。（見圖 7）

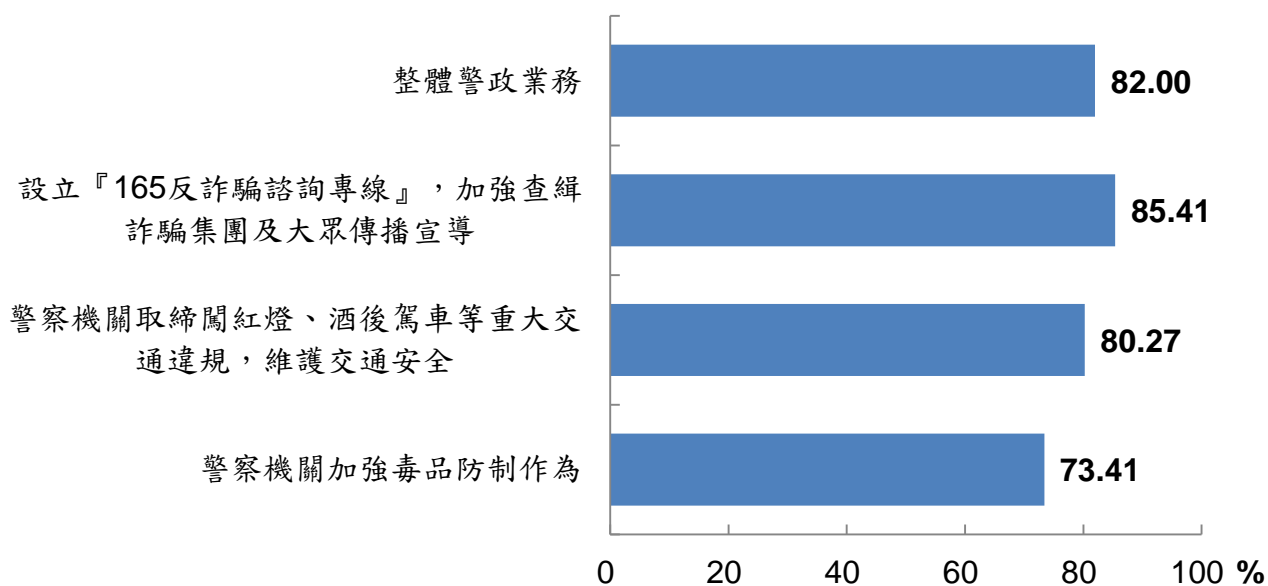


圖 7 民眾對「警政類」之施政表現滿意度

捌、營建類施政滿意度

營建類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體營建業務」之滿意度 64.3%，另三個項目滿意度以「國家公園管理、環境生態保育及民眾休閒娛樂等整體業務」之 69.8%最高，其次為「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」之 65.4%，以「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」之 63.7%最低。（見圖 8）

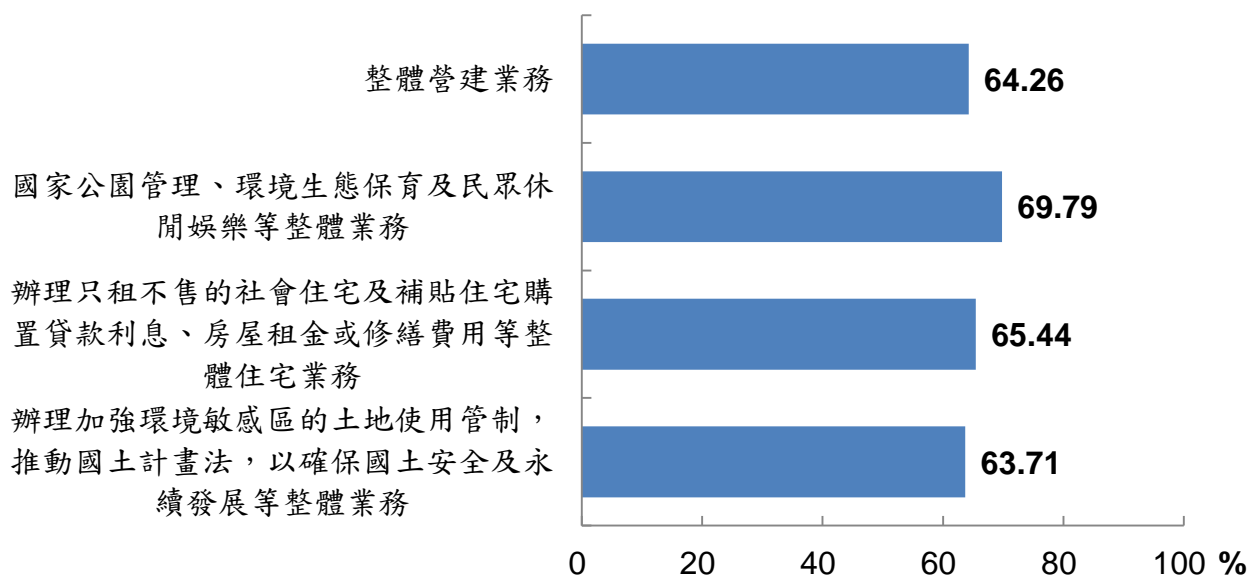


圖 8 民眾對「營建類」之施政表現滿意度

玖、消防類施政滿意度

消防類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體消防業務」滿意度 96.2%，另三個項目滿意度以「消防機關執行 119 緊急救護服務工作」之 96.6% 最高，其次為「推動消防機關執行災害搶救」之 90.5%，而以「辦理防災宣導及推動消防安全檢查」滿意度 76.5% 最低。（見圖 9）

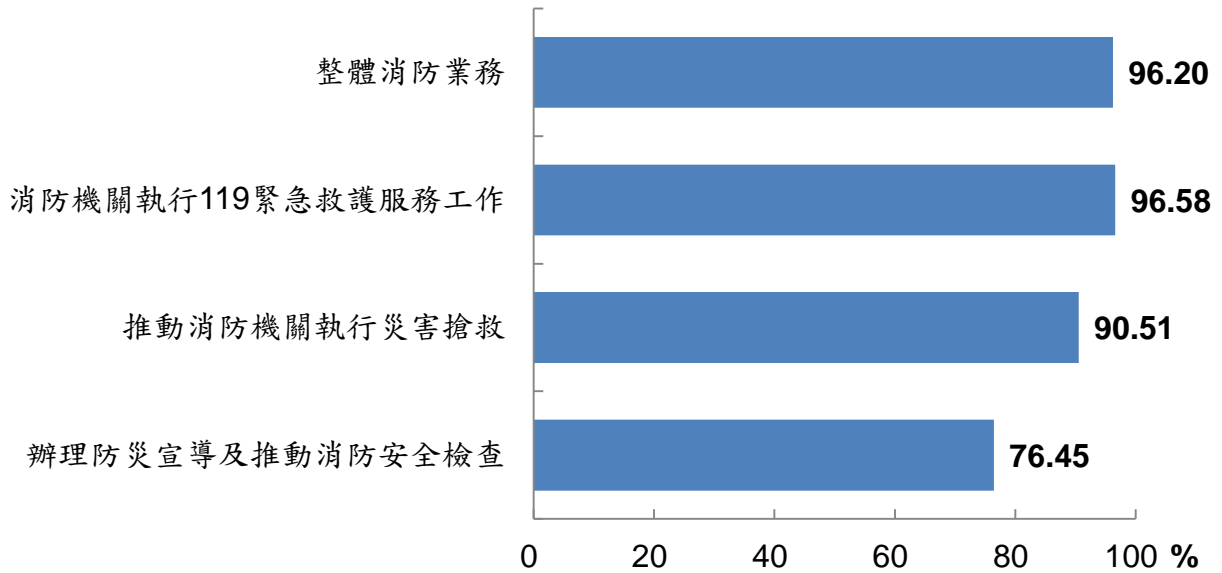


圖 9 民眾對「消防類」之施政表現滿意度

拾、空中勤務類施政滿意度

空中勤務類業務本次調查共有三個項目，其中民眾對「整體空中勤務業務」之滿意度 91.4%，另二個項目滿意度以「空中勤務總隊執行空中救災、救難、救護工作」之 92.1%最高，其次為「空中勤務總隊執行空中觀測偵巡工作」之 89.4%。（見圖 10）

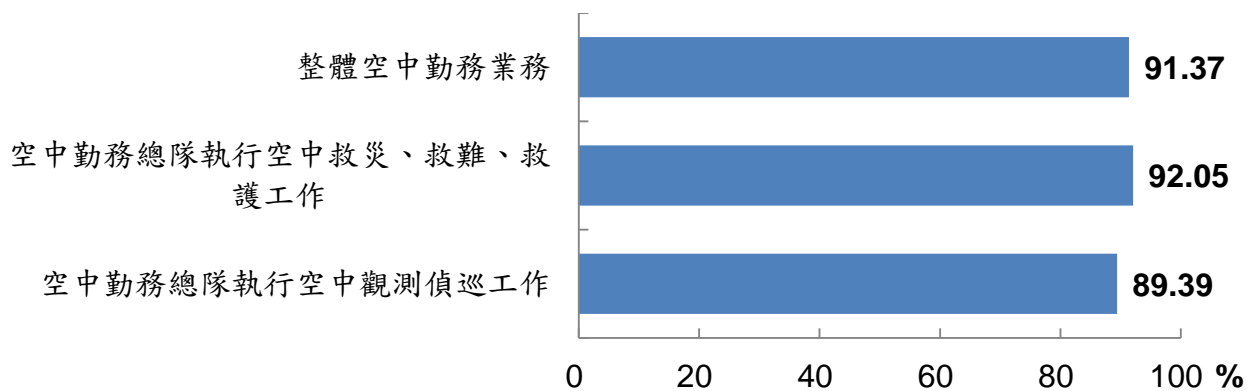


圖 10 民眾對「空中勤務類」之施政表現滿意度

拾壹、移民類施政滿意度

移民類業務本次調查共有四個項目，其中民眾對「整體移民業務」之滿意度 88.0%，另三個項目滿意度以「提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務(快速自動通關)」之 89.7%最高，其次為「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」之 82.2%，而以「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」滿意度 81.4%最低。(見圖 11)

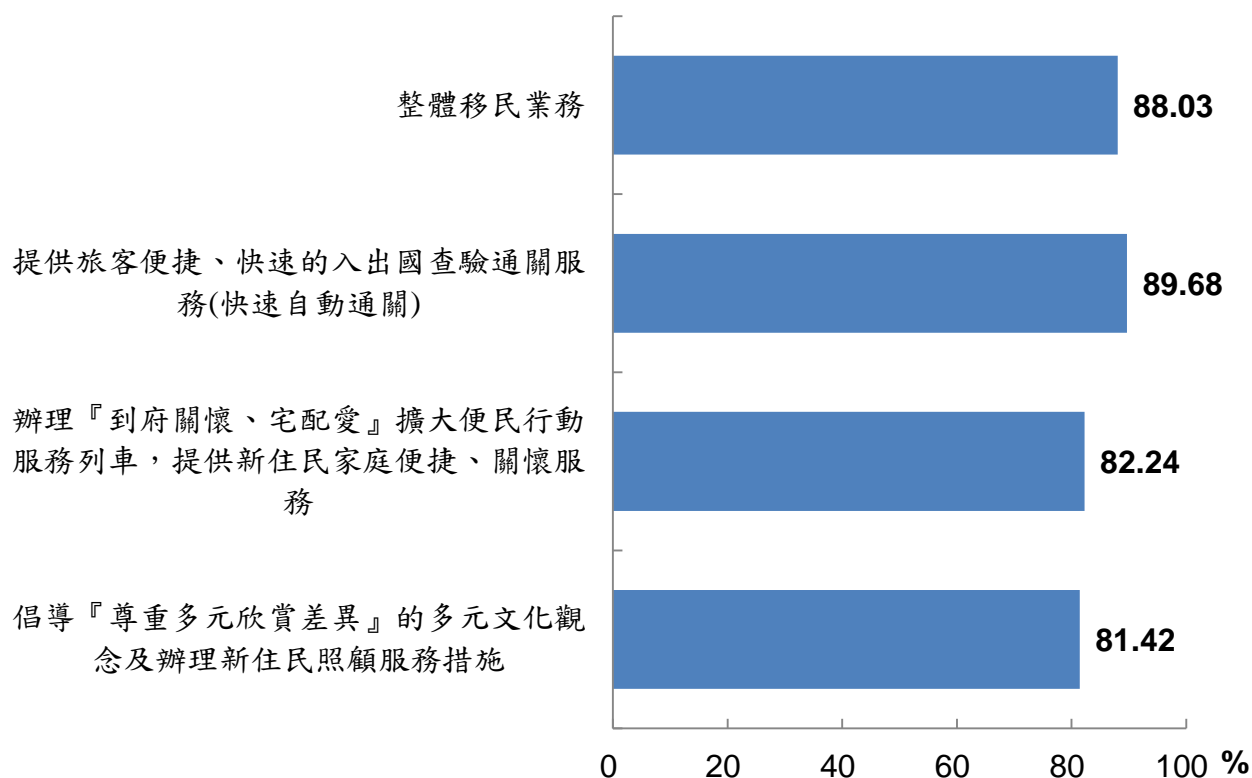


圖 11 民眾對「移民類」之施政表現滿意度

拾貳、內政部暨所屬機關目前清廉度表現

民眾對「內政部暨所屬機關目前清廉度表現」之滿意度 85.1%（非常滿意占 14.6%、還算滿意占 70.5%）；不滿意度 9.8%（非常不滿意占 2.5%、不太滿意占 7.4%）；不知道、很難說、沒意見、未回答占 5.1%。

表 1 106 年民眾對內政部各項施政滿意度與 105 年比較

(兩次調查問項相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很 難說、沒意 見、未回答 增減百分點
一、內政部整體施政表現	1.81	-1.40	-0.43
二、內政部整體清廉度表現	0.21	-2.11	1.89
三、民政類	-2.86	3.91	-1.05
1.維護宗教信仰自由，促進宗教團體從事公益慈善	-3.53	3.95	-0.43
2.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	-3.70	4.57	-0.87
3.推動禮儀師證照制度及環保自然葬，改善喪葬習俗	0.82	0.97	-1.78
4.整體民政業務	-4.80	5.88	-1.09
四、戶政類	1.24	-0.02	-1.22
1.提供遺失國民身分證 24 小時掛失及撤銷掛失服務(包括免用自然人憑證在網路上辦理)	0.19	1.07	-1.26
2.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	-	-	-
3.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	3.08	-2.01	-1.08
4.整體戶政業務	0.75	0.55	-1.31
五、地政類	4.05	-2.37	-1.69
1.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	5.04	-2.96	-2.09
2.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	3.80	-1.62	-2.18
3.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	4.78	-3.17	-1.63
4.整體地政業務	3.00	-1.94	-1.05
六、合作及人民團體類	2.23	0.96	-3.18
1.提供人民團體電子化服務，線上無紙化報送會務資料	0.70	-0.64	-0.06
2.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	0.79	4.53	-5.32
3.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	6.07	-1.27	-4.81
4.整體合作及人民團體業務	0.73	2.68	-3.41

註：1.滿意度差額=106 年調查滿意度-105 年調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查問項有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過正負 2.65 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過正負 1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。

表 1 106 年民眾對內政部各項施政滿意度與 105 年比較(續 1)

(兩次調查問項相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很 難說、沒意 見、未回答 增減百分點
七、役政類	-0.83	2.16	-1.32
1.提供 19 至 36 歲尚未服役之役男以網路申請短期出境	-	-	-
2.推行役男兵籍調查線上申報	-	-	-
3.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	-2.25	3.28	-1.02
4.整體役政業務	0.59	1.03	-1.61
八、警政類	-3.37	3.83	-0.46
1.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	-1.02	0.65	0.36
2.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	-4.74	5.33	-0.60
3.警察機關加強毒品防制作為	-3.33	4.31	-0.97
4.整體警政業務	-4.24	4.86	-0.61
九、營建類	-3.89	4.72	-0.84
1.國家公園管理、環境生態保育及民眾休閒娛樂等整體業務	-5.30	6.87	-1.58
2.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	-1.55	1.44	0.10
3.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	-	-	-
4.整體營建業務	-4.55	5.51	-0.96
十、消防類	1.62	-1.36	-0.26
1.辦理防災宣導及推動消防安全檢查	-	-	-
2.推動消防機關執行災害搶救	0.55	-1.04	0.48
3.消防機關執行 119 緊急救護服務工作	1.23	-0.65	-0.57
4.整體消防業務	2.74	-2.14	-0.60

註：1.滿意度差額=106 年調查滿意度－105 年調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查問項有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過正負 2.65 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過正負 1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。

表 1 106 年民眾對內政部各項施政滿意度與 105 年比較(續完)

(兩次調查問項相同部分之變動差額)

單位：百分點

項 目 別	滿意度 增減百分點	不滿意度 增減百分點	不知道、很難 說、沒意見、 未回答 增減百分點
十一、空中勤務類	0.91	-0.23	-0.70
1.空中勤務總隊執行空中救災、救難、救護工作	1.88	-1.73	-0.15
2.空中勤務總隊執行空中觀測偵巡工作	-0.40	1.17	-0.79
3.整體空中勤務業務	1.32	-0.10	-1.24
十二、移民類	0.90	1.24	-2.14
1.提供旅客便捷、快速的入出國查驗通關服務(快速自動通關)	2.84	0.29	-3.14
2.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	-0.91	2.09	-1.19
3.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	-	-	-
4.整體移民業務	0.78	1.31	-2.09

註：1.滿意度差額=106年調查滿意度－105年調查滿意度，其餘依此類推。

2.表中欄位以「-」表示者，係因二次調查問項有所更動，不宜做比較。

3.滿意度差額超過正負 2.65 個百分點，代表有明顯變動；滿意度分數差額超過正負 1.50 分亦代表有明顯變動，兩者均值得參考。