

收文編號：1050000424

議案編號：1050122071000800

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)
中華民國105年3月2日印發

院總第 887 號 政府提案第 15350 號之 129

案由：內政部函，為 105 年度中央政府總預算決議，針對警政署及所屬「基本行政工作維持—業務費」辦理治安滿意度調查相關經費 720 萬元，凍結 360 萬元，報告並經同意後始得動支乙案，檢送專案報告，請安排報告，請查照案。

內政部函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 105 年 1 月 19 日

發文字號：台內警字第 1050870151 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如主旨

主旨：大院審議 105 年度中央政府總預算案針對本部警政署及所屬 105 年度單位預算第 1 目「一般行政」項下「基本行政工作維持—業務費」辦理治安滿意度調查相關經費共編列 720 萬元，凍結 360 萬元，俟向大院內政委員會報告並經同意後，始得動支 1 案，檢送專案報告 1 份，請惠予安排報告日程，請查照。

說明：依據大院通過之 105 年度中央政府總預算案決議【內政部主管第 3 項決議事項(一)】辦理。

正本：立法院

副本：立法院內政委員會、本部會計處、國會組、警政署（公共關係室、會計室、統計室）（均含附件）

內政部警政署 105 年度民眾對治安滿意度調查案專案報告

壹、前言

依大院審議 105 年度中央政府總預算案所作決議：警政署及所屬 105 年度單位預算第 1 目「一般行政」項下「基本行政工作維持一業務費」辦理治安滿意度調查相關經費共編列 720 萬元。此為警政署為瞭解民眾對於社會治安好壞的感受情形，以作為維護社會治安的參考，然此項調查方式以電話訪問，調查群體較為受限，且也未有回應調查結果之具體改善行為，治安滿意度調查僅流於形式，並無實質意義。爰凍結 360 萬元，俟向大院內政委員會專案報告並經同意後，始得動支。以下謹就本部警政署辦理情形說明如下。

貳、辦理情形

電訪調查內容說明如下：

一、本調查採委外方式，委託 2 家民意調查機構同時分別辦理，採電話訪問調查法（CATI）進行調查。一家辦理 11 縣市（臺北市、臺中市、桃園市、苗栗縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、花蓮縣、基隆市、嘉義市）調查，另一家辦理 9 縣市（新北市、臺南市、高雄市、宜蘭縣、新竹縣、彰化縣、澎湖縣、臺東縣、新竹市）調查。

二、各縣市樣本數分配如下：

縣 市	樣本數(人)
總 計	23,640
第 1 案	11,820
臺北市	1,975
桃園市	1,517
臺中市	1,928
苗栗縣	800
南投縣	800
雲林縣	800
嘉義縣	800
屏東縣	800
花蓮縣	800
基隆市	800
嘉義市	800
第 2 案	11,820
新北市	2,719
臺南市	1,500
高雄市	2,334
宜蘭縣	800
新竹縣	800
彰化縣	1,267
臺東縣	800
澎湖縣	800
新竹市	800

三、抽樣設計：

(一)抽樣母體：以每一縣市為 1 個副母體，各該縣市 20 歲以上人口資料作為抽樣母體。

(二)分層準則：按各縣市分局別分層。

(三)抽樣方法：各縣市均採分層比例隨機抽樣法。

1. 各縣市各分局依照 20 歲以上總人口數的比例分配樣本數，惟不得少於 30 個。

2. 樣本抽取：各縣市以住宅電話號碼簿或電話號碼區碼表為抽樣基礎，並兼顧涵蓋所有電話住宅用戶進行隨機號碼調整。

3. 為減少抽樣分配的偏誤，於調查進行期間，對於各縣市樣本的性別、年齡分配預先加以控管，以求調查結果的樣本結構分配能與母體結構趨於一致，使調查更具客觀性。

(四)本調查委託 2 家民意調查機構分別辦理 11 縣市及 9 縣市調查，每季以兩個星期調查 2 萬 3,640 份樣本，為國內最大型統計調查。依各縣市人口數訂定樣本數，在信賴度 95%及統計誤差不超過 3.5%原則下，每個縣市至少抽取 800 個樣本，各縣市再依現有樣本規模分配至縣市分局樣本數，在以縣市為調查主體之基礎下，附帶產製分局別之滿意度，僅供各縣市警察局內部參考。若依大院委員建議各縣市之分局有效樣本數擴充至原縣市樣本規模 800 個（或 1,068 個），則本調查總樣本數將達 12 萬 5,600 個（或 16 萬 7,676 個），調查樣本數較原先規劃數 2 萬 3,640 個大增 4.3 倍（或 6.1 倍），在調查所需時間及經費支應上恐有窒礙難行之處。

參、委員意見分析回應

一、此項調查方式以電話訪問，調查群體較為受限。

民眾對治安滿意度調查以電話訪問方式進行，未考慮「手機調查」及「網路調查」方式，因手機調查之問卷不宜太長且不適用於區域性調查，而網路調查無法進行隨機抽樣且回應率低，均無法滿足本項調查之需求。

二、未有回應調查結果之具體改善行為，治安滿意度調查僅流於形式，並無實質意義。

民眾對治安滿意度調查於每季辦理後，紙本報告即發函給各縣市警察局參用，以下列舉部分縣市警察局針對調查結果進行相關策進作為：

(一)臺北市政府警察局

1. 加強校園安全維護工作，依「警察機關強化維護校園安全執行計畫」規定，配合教育局與各級學校落實執行，並按照「校園安全檢測評估表」逐項檢測，以確保校園安全。

2. 加強婦幼安全維護工作，定期召開「易發生婦幼被害犯罪地點」審查會，分析轄內

立法院第 9 屆第 1 會期第 3 次會議議案關係文書

易發生婦幼被害犯罪地點，列為安全維護巡簽重點；蒐集清查分析過濾轄內之婦幼案件治安顧慮人口資料，予以建檔列冊，加強監管、追蹤，掌握其動態。

3. 提高見警率，並縮短員警到場時間以迅速排除危害。
4. 加強防制竊盜案件勤務，於易發生竊盜地區、路段張貼警示標語，針對轄內竊盜治安顧慮人口列冊管理，針對汽機車修配業、當舖業等易銷贓場所深入查察，並加強布建，以堵塞銷贓管道並加強查贓作為，遏制竊盜集團銷贓管道。

(二) 新北市政府警察局

綜整各項本季治安滿意度調查表現較差之各項目，可發現部分為實際治安狀況較佳，惟民眾無法感受警方努力成果，為改善本情形，提出以下方向以供策進：

1. 主動提供新聞媒體員警優良事蹟，提高媒體曝光率、賡續辦理「防竊達人」措施針對居住環境實施檢測，增進民眾對本局服務態度觀感及強化對警方偵辦竊案信心。
2. 活用簡訊慰問系統，讓民眾實際感受到警方的關心關懷之意。
3. 優化受理案件流程，迅速完成報案程序，縮短民眾報案等待時間，提高服務品質。
4. 持續廣蒐不良幫派分子活動情資，辦理掃蕩黑幫槍枝毒品專案，落實執行臨檢搜索勤務，並積極提升檢肅治平專案績效，進而有效打擊地方不法幫派勢力，以提升民眾對於整體治安滿意度。
5. 持續推動「各金融機構加強配合各反詐騙工作及建立預防詐騙機制」、加強臨櫃關懷並利用警察電信金融聯防平臺擴大清查被害人，提升本局詐欺案件破獲數及破獲率。
6. 妥善運用快速打擊犯罪特擊隊及攔截圍捕機制，以迅速遏制犯罪，預防犯罪情事擴大。
7. 善用新聞媒體，加強宣導本局優良作為及成果，遇有負面新聞，立即澄清回應，避免媒體藉機渲染。

(三) 臺中市政府警察局

1. 提升原臺中縣轄區警政績效行銷

原縣區轄區民眾較易存有對市中心區域治安不佳的刻板印象，致傾向對本市整體治安滿意度有負面評價，建議持續行銷本市警政績效，改變舊有認知差距。

2. 提升原臺中市轄區警民溝通平台效果

原市區轄區勤業務及交通狀況較為繁雜，在家戶訪查執行及勤區經營具一定難度下，建議可多透過臉書、警政 APP 及 Line 等社群工具，宣導相關警政消息，並傾聽民意，有效溝通回應，以增進服務滿意度。

3. 增進第五分局犯罪預防宣導及防制績效

居住地區治安滿意度為民眾切身治安感受之具體展現。建議第五分局加強較年長者或學歷較低者的犯罪預防宣導，並檢討犯罪熱點巡邏勤務，積極防制刑事案件發生。

4. 增進東勢、太平分局見警率

建議東勢、太平分局針對女性及受教程度較低族群加強犯罪預防意識及知識，並提高見警率及破獲率，以改善居民外出活動安全感及犯罪狀況滿意度。

(四)臺南市政府警察局

1. 強化治安作為，包括掃黑、掃槍、掃毒、掃黃、掃賭等。
2. 維護交通安全，包括違規停車零容忍專案、取締酒後駕車、防制危險駕車、優雅新都大臺南騎樓暢通計畫等。
3. 精進 DNA 實驗室，建置 DNA 資料庫。
4. 建置雲端科技監錄系統防衛網。

(五)高雄市警察局

各警察分局除應持續依目前已在推動辦理之各項具體警政作為落實執行外，並應針對民眾較不滿意之項目，依轄區特性，提出改進策略與精進作法，包括：

1. 加強暴力犯罪偵防。
2. 落實各項防竊工作。
3. 加強詐騙犯罪偵防。
4. 加強毒品查緝工作。
5. 妥適規劃勤務，防範指標性重大刑案發生。

肆、策進作為

民眾對治安滿意度調查結果除作為本部警政署考核評鑑維護治安作為之參據，並利用調查結果提供縣市政府警察局針對民眾不滿意部分策進治安、交通、服務等相關警政作為，為臺灣的治安環境在國際評比中締造佳績。本部警政署制定相關警政重要措施函發各縣市警察局配合施行：

- 一、加強防制酒駕及交通疏導工作。
- 二、妥處陳抗活動，落實蒐證工作。
- 三、重視反恐工作，加強情資蒐報。
- 四、強化內部管理，注意勤務紀律。
- 五、重大事件落實 SOP，適時對外說明。

伍、結語

民眾對治安滿意度調查乃警政重點工作，本部警政署對於民眾治安觀感十分重視，企盼利用本項調查蒐集各縣市民眾對臺灣地區及自己所居住縣市、社區（或住家附近）整體治安狀況的滿意程度，及鄉鎮市區警察的整體服務滿意度等主觀意向資料，瞭解各縣市民眾對於最近 3 個月治安及警察服務的感受度，作為本部警政署考核評鑑地方維護治安作為之參據，縣市政府警察局更可提升精進地方警政作為。

本案「辦理治安滿意度調查」編列 720 萬元凍結預算二分之一，將影響治安滿意度調查工作推動（有兩季調查無法執行），為精進員警對民眾服務能力，確保民眾生活安全，懇請大院同意解凍，俾利執行民眾對治安滿意度調查工作。