

第四屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



內政部入出國及移民署

中華民國 101 年 2 月

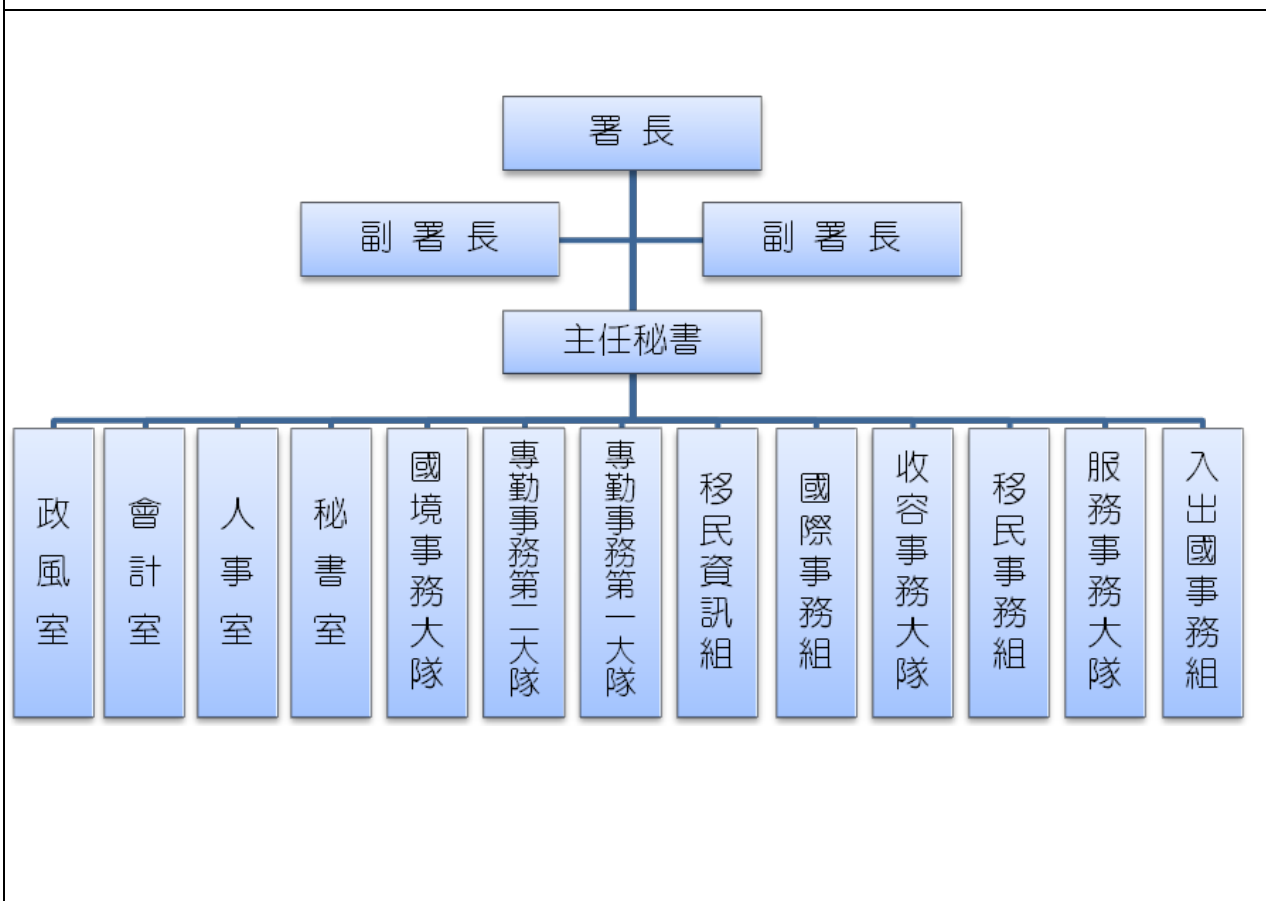




基本資料

機關名稱	內政部入出國及移民署	首長	謝立功	職稱	署長
機關地址	臺北市中正區廣州街 15 號				
機關網址	http://www.immigration.gov.tw				
預算員額	職員 2,049 人，約聘僱 569 人，共計 2,618 人				
總預算	新臺幣 41 億 9,921 萬 3 千元				
聯絡人	黃文聰	職稱	視察	電話	(02)23889393 轉 2687
E-mail 位址	1098@immigration.gov.tw			傳真	(02)23756421

機關組織圖





目 錄

壹、為民服務業務現況簡介	1
一、前言（服務理念與願景）	1
二、100 年度為民服務重要推動工作	2
貳、提升為民服務品質績效	4
一、優質便民服務	4
(一) 服務流程	4
(二) 機關形象	19
(三) 顧客關係	37
二、資訊流通服務	47
(一) 資訊提供及檢索服務	47
(二) 線上服務及電子參與	60
三、創新增值服務	72
(一) 尊重人權，提升臺灣國際形象	72
(二) 展現友善，全方位資訊服務	78
(三) 活化網絡，全面關懷新移民	89
參、未來努力方向	98
肆、結語	98
附件一、第三屆「政府服務品質獎」實地評審建議事項辦理情形彙整表.....	97
附件二、內政部入出國及移民署 100 年度提升服務品質執行計畫.....	100





壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

入出國及移民署成立於民國 96 年 1 月 2 日，至 100 年已邁入第 5 年，以人生發展期對照，雖只是學習階段，但本署各部門所有同仁展現的服務實績，透過媒體報導呈現在國人面前，多已獲得正面肯定，為精益求精，本署將第三屆「政府服務品質獎」實地評審建議列管，以力求提升服務品質（辦理情形彙整表如附件一），並導入企業管理「非常服務」概念打造顧客導向的高品質服務，為國人、外國人、大陸地區人民及港澳居民等提供專業、信任、安全、便利的入出國及移民輔導服務，持續推動國境安全管理、深化移民服務及非法移民管理三大主軸業務。

本署設置有入出國事務組（兼服務事務大隊）、移民事務組（兼收容事務大隊）、國際事務組、移民資訊組、專勤事務第一大隊與第二大隊、國境事務大隊、秘書室、人事室、會計室及政風室等組織。其中服務事務大隊所屬各縣市服務站、專勤事務大隊所屬各縣市專勤隊及國境事務大隊所屬派駐在各機場港口的國境隊及收容事務大隊所屬各收容所，承辦之業務與為民服務息息相關，均訂定相關送件須知提供民眾申辦案件所需，亦訂定各項標準作業流程使業務承辦人員有所依循，並在 100 年新增多項線上申請作業，同時擴大行動服務區域，減少民眾舟車勞頓之苦，提升服務品質。

本署現有人員包含正式編制 2,049 人，約聘僱 569 人，合計 2,618 名，這些辛勤工作的同仁是本署最重要的人力資源，因此對於內部顧客的服務，也是本署重點工作。100 年特別開辦員工學習地圖，以自製數位學習教材鼓勵同仁提升專業訓練素質，另對新進同仁辦理教育訓練課程，加速瞭解本署業務內容及適應環境，此外，票選最佳移民官及服務達人並予公開表揚，以激勵同仁見賢思齊並更具向心力。

本署服務對象除本國人外，另包含在臺灣地區居留超過 6 個月以上的大陸、外籍配偶與白領外籍人士及藍領外籍勞工，將近 85 萬人；其中在臺灣地區停留 6 個月以下的白領外籍人士及大陸港澳人士平均每日入境人數逾 4.1 萬人次，每逢春節假期入境人數更高達 6.3 萬人次，就去(100)年而論，大陸來臺觀光人數已突破 109 萬人次之多。





面對多元的服務對象和多元的服務需求，全署同仁均秉持關懷與服務並重的精神，結合政府、產業、學術與民間等資源共同協力，落實「移民服務，從心出發；國境管理，便民安全」的理念展現優質服務態度。相信在同仁熱心、細心、貼心、耐心的付出，必能讓新移民安心適應在臺灣的社會、文化與生活，共創「多元臺灣、安心家園」溫馨和諧的新故鄉。

二、100 年度為民服務重要推動工作

本署全體同仁本著「移民服務，從心出發；國境管理，便民安全」的理念，以及服務熱忱的信條，改善為民服務之相關軟硬體設施，塑造適切洽公環境，樹立親和友善與專業的優質服務形象，提供完整、即時、安全及有創意的便民服務，100 年度推展為民服務的重要工作內容，包括：

- (一)為貼近新移民家庭生活，完整呈現我國尊重人權與多元文化，本署於建國百年由署長、副署長、主任秘書輪流前往全臺各地、不同行業及不同國籍的 100 個新移民家庭訪視，參與貼近新移民在臺日常生活，並藉以瞭解新移民在臺生活實況或凸顯新移民在臺優異表現，進而改變國人對新移民弱勢或負面的印象。
- (二)邀請 100 個新移民家庭和外國朋友一起參加建國 100 年元旦升旗典禮，一起在總統府前歡唱國歌。100 年 1 月 2 日在臺北市廣州街署本部舉辦「建國百年暨幸福藝百嘉年華」慶祝活動，邀請多國使節代表及新移民團體同慶。
- (三)馬偕計畫自 100 年 6 月 1 日開始啟動，凡來臺服務 20 年以上、年滿 65 歲對我國長期服務有特殊貢獻之外籍人士，提供大眾交通工具與文教育樂設施的優待，無論服務貢獻領域為社會福利、醫療救助、或是宗教、教育、文化等方面皆可提出申請，獲准對象已達 167 人。
- (四)美國國務院 100 年 6 月 28 日公布 100 年全球人口販運報告，臺灣連續 2 年列為第 1 級國家，顯示美方肯定本署積極推動人口販運被害人鑑別、提供被害人移民救助及推動防制人口販運工作成效。
- (五)陸客自由行於 100 年 6 月 28 日啟動，並採線上申請來臺，本署先主動召集旅行業者舉行座談會及說明會，透過近距離與業者良性溝通，俾業者瞭解線上申辦系統作業方式，簡化陸客來臺申請程序；至 100 年 12 月止總收件數 3 萬 8,549 人次，持憑入境者已達 2 萬 9,187 人。





- (六)為擴充本署通譯人才資料庫，辦理英語、印尼語、泰國語、越南語、柬埔寨語及俄語等 6 種語言之移民服務通譯人員培訓，以提升通譯人員專業知能，適時保障在臺外籍人士權益，本署委託中華民國基督教女青年會辦理通譯人才進階培訓，分別於 100 年 8 月 6 日至 10 月 16 日在全國各地辦理 11 場次，通過通譯培訓測驗人員加入本署建置之通譯人才資料庫，提供通譯服務，營造友善國際生活環境。
- (七)各縣市服務站陸續與當地大專院校進行策略聯盟，簽訂實習就業與策略聯盟合作計畫意向書，合作內容不斷增加，與學術單位接軌，使實務經驗與理論配合，創造本署與學校雙贏的局面。
- (八)結合社會資源與現有服務宣導管道，至國小、國中、高中、高職、大專校園、社區鄰里進行多元文化宣導，並邀請服務站通譯或新移民家庭分享在臺生活實況，向下扎根，從教育做起，培育具有國際觀之未來主人翁，型塑友善國際環境。
- (九)鼓勵有心從事新移民服務的大專院校學生至服務站實習新移民實務工作，培育優秀社工團隊，成為政府與新移民間溝通的橋樑，並儲備爾後擴大招募志工之來源，開發大專院校或社區志工團隊之資源，規劃新移民服務相關活動或擔任 1 日志工，推動敦親睦鄰友善移民計畫，深化多元移民服務。
- (十)開放外籍生、僑生、大陸地區學生採取團體預約方式申辦各項在臺居（停）留案件，並由服務站提供專人服務，節省外籍生及僑生申辦入出境證件等候時間及交通費成本，響應政府節能減碳政策。
- (十一)100 年 12 月 23 日開辦海外大陸人士來臺觀光線上申辦項目，處理時間由 3-4 週大幅縮短為 3 天，並可由駐外館處直接發證。
- (十二)本署辦理高階主管服務策略研習營，期藉由研習課程讓所有主管對本署品牌價值與服務方向形成共識，以整體服務架構來確保本署服務之品質與水準，亦可改善並提升顧客關係。

隨著全球化與地球村時代的來臨，我國已成為多元族群的社會，為尊重及歡迎來自世界各地的新移民，本署致力營造友善的國際生活環境，讓新移民感受我國的真誠與關心。展望未來，本署將持續秉持服務熱誠及創新思維，提升移民服務品質，落實尊重及關懷多元文化的施政理念。





貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

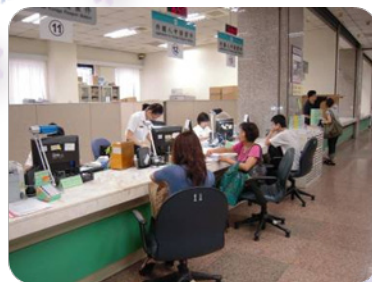
(一)服務流程

1.服務流程便捷性

(1)單一窗口服務全功能程度

①單一窗口服務全功能比例達 100%。

- A.本署各縣市服務站，依據服務對象、功能及業務性質，設立外事、陸務及專案諮詢服務專櫃，提供以民眾需求為導向之服務窗口。
- B.外事服務對象係以外僑、外勞及僑生為主，申辦事由可分為停留、居留及永久居留等，各項服務及各類對象申辦事由雖有不同的作業方式，在外事櫃檯均可完全提供各項服務，係屬外事多功能綜合受理窗口。
- C.陸務服務對象有臺灣地區人民、大陸地區人民、港澳居民、在臺無戶籍國民等，大陸配偶申辦事由有團聚、依親居留、長期居留、定居；大陸地區人民申辦事由以觀光、社會交流、專業交流為主；各項身分及各類申辦事由雖有不同的作業方式，在陸務櫃檯均可提供各項服務，係屬陸務多功能綜合受理窗口。



▲ 外事櫃檯



▲ 陸務櫃檯

【圖 1-1】服務站申辦案件櫃檯

- D.大陸（外籍）配偶等遇有移民輔導服務需求事項，本署各縣市服務站均主動積極提供各項服務與協助。





泰國籍外勞宋碟在臺工作期間因細菌感染成為全身癱瘓的植物人，本署同仁不僅主動為其辦理個案居留延期，爭取充裕時間讓宋碟調養身體，另協調泰國臺商總會，成功派出醫療專用包機，並在本署特勤隊協助醫療通關下，宋碟終順利搭機安抵家園。本署為善盡關懷之情，續協調泰方社福機構妥善照顧宋碟一家，讓人間溫情不因跨國界而消失。

②以內部作業取代民眾奔波

- A. 簡化外國護照遺失（尋獲）案件處理程序，由受理報案單位自行於電腦登錄處理，如遇連續假日或春節期間，亦可在本署各縣市專勤隊報案後辦理相關申辦事項，100 年受理護照遺失（尋獲）計 3,577 件。
- B. 開放可委託查詢有無被禁止出國—涉及役政、關稅、財政、稅務、法院、檢察機關等單位行政事項處分，以往民眾須本人到服務站查詢自己是否被禁止出國，或利用自然人憑證上網查詢，但本署接獲民眾反映既沒有自然人憑證，也沒空前往服務站查詢，經審慎評估，在不違反個人資料保護法原則下，實施可委託他人代為查詢有無被禁止出國。

③跨機關同步服務

- A. 役男出國—國內役男於 19 歲當年寒假出國旅遊而未向鄉、鎮、市、區公所事先辦理核准者，得由當事人填具切結書，並備有 2 個月效期內回國機票，在機場向本署國境事務大隊申請役男出國核准即可出國。





【圖 1-2】

B.減距便民—本署高雄市第二服務站結合高雄市仁武區戶政事務所辦公資源，減少在地民眾至服務站行程距離，每星期 1 次派員受理證件申請，配合戶政事務所辦理夜間收件，延長服務時間。

C.直航返臺—臺灣地區人民在大陸地區護照逾期或遺失者，可藉直航方式返臺。該類人士因急於經由大陸或經香港、澳門轉機返臺，可檢附逾期之護照或足資辨識當事人身分之證明文件，洽請出發地機場（港口）之航空（船舶）公司協助辦理返臺申請事宜，經本署審核後通知該航空（船舶）公司同意其登機（船），並於抵達地機場（港口）向本署國境隊補辦入境手續。

D.前站查驗—兩岸實施海運直航以來，郵輪旅客大幅成長，輪船運輸業者依據旅客人數、泊港時間及成本考量等因素，自行評估後向本署提出申請，由國境事務大隊派員至郵輪啟航港執行查驗，確實縮短旅客抵臺時等待通關查驗時間達 1 至 2 小時。





④貼心服務

A. 居留專檯，加速通關—桃園國際機場第 1、2 航廈及高雄小港機場入境證照查驗大廳設有「持中華民國居留證旅客」(英文字幕為「RESIDENT CERTIFICATE HOLDER」)專用查驗櫃檯，俾在臺灣具居留身分旅客入境通關查驗更為快速。在 100 年間，具該項通關資格嘉惠對象為 46 萬 6,206 人。



【圖 1-3】在臺居留人士專檯

B. 體貼照顧，博愛通關—主動協助引導老弱婦孺入出境通關，藉以免除排隊等候通關查驗的身體負擔及壓力。該博愛專檯服務措施曾獲桃園國際航空站表揚，嗣中華及長榮航空公司亦比照本署措施於旅客報到櫃檯設置專檯，關懷弱勢服務老弱婦孺，屢獲旅客好評。



【圖 1-4】博愛檯便利通關服務

C. 到府收件—對於懷孕 8 個月以上及產後 2 個月內婦女、重大傷病無法外出且需親自辦理案件者，服務站提供派員到府收件服務。

D. 中午輪值—服務站櫃檯於中午均派員輪值，提供不間斷服務，方便民眾利用中午休息時間洽公。

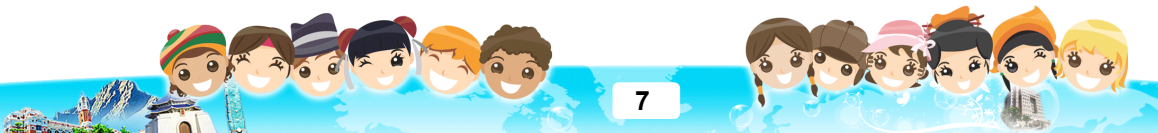
E. 代售信封—如證件需以掛號郵寄方式領取，本署各縣市服務站均提供代售回郵信封服務，節省民眾購買往返奔波時間。

F. 愛心櫃檯—服務站對於年邁行動不便、身心障礙、孕婦及攜帶 3 歲以下幼童者，到站申請送件時優先受理服務。

(2)申辦案件流程簡化程度


①線上申辦，縮短申辦案件處理時間

A. 本署於 100 年 6 月 22 日啟動陸客自由行，改採線上申辦，處理時間由 5 天縮短為 2 天。本署主動召集旅行業者舉行座談會及說明會，透過近距離與業者良性溝通，在 100 年 5 月舉





辦 7 場教育訓練，100 年 6 月分別於臺北、臺中、高雄及花蓮再對旅行業者舉辦線上申辦系統教育訓練及辦理自由行相關送件程序說明會，俾利業者瞭解線上申辦系統作業方式，簡化陸客來臺申請程序。

- 
- B. 本署於 100 年 12 月 23 日開辦海外大陸人士來臺觀光線上申辦項目，處理時間由 3-4 週大幅縮短為 3 天，並可由駐外館處直接核發觀光入出境許可證，截至 101 年 1 月 12 日，共申請 385 件，核准 348 件，大幅縮減申請人來回奔波及等待時間，並提升行政效能，此創新服務預計可嘉惠上萬人次。
- C. 大陸旅客經由小三通赴金門、馬祖觀光，可以申請網路快證，由金門、馬祖地區旅行業者自行透過本署網站申請，直接登錄申請人資料，毋需檢附文件及照片；申請後再透過電腦系統查核，立即告知申請結果。此舉已有效提供旅行社免除「先送件再領證」程序，簡化送件流程，縮短查驗通關時間，吸引更多大陸旅客到金門或馬祖度假旅遊。
- D. 簡化港澳居民網路申請來臺作業程序及免收費用。港澳居民由網路申請許可後，自行列印許可同意書（效期 3 個月），連同香港澳門特區護照查驗入出境，可單次入出境，每次可停留 30 日。100 年度經由網路申請來人數達 43 萬 1,114 人次，有效吸引港澳居民來臺觀光或參加十月慶典、臺北國際花卉博覽會及建國 100 年慶祝活動。
- E. 本署全球資訊網提供多項網路申辦服務：
- (A) 港澳居民網路申請入臺證。
 - (B) 國內在學緩徵役男網路申請出國。
 - (C) 僑民役男網路申請出國。
 - (D) 役齡前出國在國外就學役男網路申請出國。
 - (E) 外來人口網路申請統一證號。
 - (F) 有戶籍國民以自然人憑證查詢有無被限制出國。
 - (G) 居停留證件網路申請變更地址。



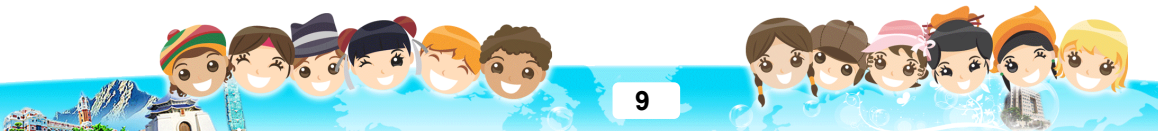


(H)東南亞 5 國（印度、泰國、越南、菲律賓及印尼）人民來臺先行上網查核，符合資格的 5 國人民來臺可先行上網查核，登錄證照及個人資料，取得憑證後，據以辦理登機及入境證照查驗手續，取得之核准憑證效期 30 日，不准延期，可多次使用入出境，每次入境翌日起可停留 30 日，100 年計有 49,143 人次登錄取證，比 99 年度之 46,654 人次成長 5.3%。



【圖 1-5】

- (I)提供外籍商務人士快速查驗通關線上查詢下載核准資料功能，提升通關效率及節省人力資源。
- (J)提供「大陸來臺觀光配賦人數」每日配賦餘額即時資訊（即時更新），與現場櫃檯看板資訊同步，旅行業者可得知當日大陸第一類觀光配額資訊，以妥善規劃後續旅遊行程。
- (K)提供大陸配偶團聚期間併計查詢服務，可依畫面指示將相關資料鍵入後，由專人回復查詢結果。





②縮短接受服務等待時間

- A. 臺灣地區無戶籍國民持用曾獲核發臨人字入國許可之我國護照及已訂妥回程班次機票，即可於抵達機場、港口時逕向本署國境隊申請臨時入國許可證，持憑入國；此外，無戶籍國民申請臨人字入出國許可時，本署得同時配賦統一證號供其使用。
- B. 實施走動式服務—本署各縣市服務站志工均經專業訓練，強調須主動招呼民眾，協助檢查申辦文件是否齊全並告知標準程序，引導民眾至正確櫃檯辦理。對於年邁行動不便、身心障礙、孕婦及攜帶3歲以下幼童者，到站申請送件時，引導民眾至愛心櫃檯，提供優先受理服務。
- C. 預約團辦—服務站與轄內大專院校合作，提供團體預約、專人受理等服務方式，便利寒暑假及開學期間外籍學生辦理居留證、居（停）留延期、重入國許可等。對內而言，以「1人同時服務多人」之概念，可因應服務量不同事先調配人力運用，對外可縮短申請人接受服務等待時間。
- D. 電話預約—服務站為縮短民眾現場等候並便利民眾時間安排，提供電話預約專線服務，與居留屆期通知書合併列印，積極宣導相關服務資訊。
- E. 外僑永久居留預約服務—本署各縣市服務站設置專櫃，受理外僑永久居留申請案件電話預約，並提供詳細解說及審查服務。
- F. 外勞申請預約服務—本署各縣市服務站均設置專櫃，申請案達5件以上，接受電話預約服務，以分散人潮縮短等候時間。
- G. 機動調整櫃檯人力—綜合考量申請加簽延期、入出國日期證明、役男出國核准及按捺指紋等所需申辦時間較短，因此配合申請案件數量，機動調整人力並設置專櫃加速審理，有效縮短民眾等待時間。



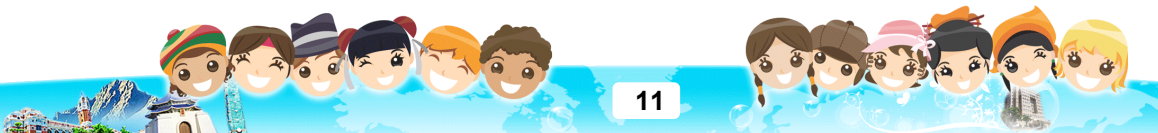


③改善面談流程、增加公正性與客觀性

- (A)本署於 98 年 4 月 30 日邀集署外相關單位(立法院立法委員徐中雄、江義雄等人及 NGO 等移民團體)研商，爰以內政部 98 年 8 月 20 日臺內移字第 0980916011 號令發布修正實施「大陸地區人民申請進入臺灣地區面談管理辦法」。
- (B)面(訪)談工作涉及自由心證，且面(訪)談人員觀感亦因個案而有差異，故訂有「面(訪)談標準作業程序 SOP」作為依循，准駁與否務求詳實精確。
- (C)函頒各項作業規定，如「面(訪)談標準作業程序」、「執行面(訪)談應注意事項」等，以積極有效的督管作為，建立妥善有效的管理機制，並隨政府施政方針、時代趨勢與社會脈動、人權維護等面向做適時、適當及適切檢討、研修與調整。
- (D)面(訪)談處所由原有 8 處擴增至 31 處，每處配置 2 至 6 間面(訪)談室，每間面(訪)談室均配有全天候紅外線感控數位攝影及錄音設備。
- (E)面(訪)談等待時間由原來之 2 至 3 個月，大幅縮短平均約 10 天至 14 天。以各國為例：美國需時 3~4 個月、澳洲 9~12 個月、越南 5 個月，我國執行面(訪)談等待時間與他國相較已明顯大幅縮短。

④行動 M 化，造福偏鄉，提供整合服務

- A.本署為更貼近民眾及關懷服務偏遠地區之新移民，自 99 年 7 月起由新北市、南投縣、雲林縣、屏東縣、花蓮縣等 5 個幅員較廣、交通不便的服務站，先行試辦行動巡迴服務。100 年持續推動由桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、臺中市第一、臺中市第二、臺南市第一、臺南市第二、高雄市第一、高雄市第二、臺東縣等 11 個服務站加入行動服務。





【圖 1-6】

- B. 移民服務人員及通譯隨同行動車下鄉服務，結合當地公私部門資源，依轄內新移民居住分布區域，排定每週 1 次行動服務時段，提供在地即時服務。
- C. 行動服務提供服務項目有申請案件諮詢及表格填寫、案件查詢、法令諮詢、初次入境關懷訪視及多元文化宣導，配合通譯志工協助在場解說，協助個案輔導轉介等多項服務。
- D. 有效舒緩新移民因應文化、風俗、習慣、家庭親職、教育與社區融入等不同層面，所衍生的適應與衝突，讓新移民能快速適應臺灣社會，共同建構多元友善和諧之生活環境。



M

▲桃園縣服務站行動服務

▲臺南第二服務站行動服務

【圖 1-7】行動服務





(3) 申辦案件書表減量程度

① 簡化入出國登記表（1 式 2 份）為單張入國登記表

- A. 原入、出國境時皆須繳交入出國登記表；已簡化入出國通關查驗作業為入國時單次收取，並將出國登記表廢除。
- B. 旅客持有各類中華民國居留證及大陸地區人民來臺觀光者，免填繳入國登記表。
- C. 以 100 年出國人數計算，落實書表減量達 1,428 萬 3,387 張數，有效節省填寫時間及印製成本並且縮短每人查驗通關時間約 4 至 5 秒。

② 配合推動雲端電子化政府、無紙簡政便民政策

本署與教育部建置「全國大專院校外國學生資料管理資訊系統」，外國學生異動（休學、退學或畢業）通報系統與連線運作，取代紙本通報作業。

③ 提供公務機關運用入出境電子資料查詢

各公務機關依業務需要向本署提出帳號申請並以自然人憑證登入查詢，截至 100 年 12 月 31 日已有 689 個公務機關，5,708 位使用者申請帳號。公務機關運用入出境電子資料查詢於 100 年計有 155 萬 7,458 件，較 99 年同期 136 萬 4,606 件，計增加 19 萬 2,852 件，案件數成長為 14%，減省各公務機關公文往返及快速提供所需資訊。

④ 確實推動戶籍謄本減量

- A. 本署重新檢視各類申請須知應備文件，改為檢附戶口名簿或國民身分證正本、影本。
- B. 通報各縣市服務站落實戶籍謄本減量，申請人未檢附戶籍謄本案件仍應受理申請。
- C. 本署承辦同仁審理各類申請案件，主動運用「戶役政系統」查閱，民眾可免附戶籍謄本。本署承辦同仁審理各類申請案件，需瞭解申請人戶籍相關資料時，主動運用「戶役政系統」查閱戶籍資料，100 年計有 74 萬 5,170 件，較 99 年同期 59 萬 8,886 件，計增加 14 萬 6,284 件，案件數成長 24%。





⑤大陸地區人民再申請來臺減免親屬關係公證書

本署考量親子間自然血親關係不會改變，經研議大陸地區人民來臺申請案應備之經驗證親屬關係公證書得多次使用，自 100 年 10 月 5 日起簡化申請流程，即由申請人或代申請人申請送件時於申請書空白處記載「曾經來臺」字樣，並在旁簽名，經服務站確認身分後，得免附親屬關係公證書。

2.服務流程透明度

(1)案件處理流程查詢公開程度

①面談案件透明尊重人權

A.處理流程公開透明

可利用本署網站查詢接受面談時間及申請案件辦理進度，另設有各類諮詢專線，由專人接聽為民眾提供解說服務。執行面談時，詢問內容以查核婚姻真偽虛實為主要目的，以合情合理、尊重人權、保護隱私為原則，並要求不得詢問過度私密、久遠細節或與婚姻無關之虛擬假設問題。

B.建立複核制度

初審面(訪)談人員不作准駁決定，須就面(訪)談結果填具「面(訪)談結果建議表」勾選建議處分，由本署專勤事務大隊各專勤隊隊長或經授權人員再予核卷審定，有關不予許可之處分均送由內政部第二層決行，以保障當事人權益。

C.面(訪)談救濟制度

各縣市專勤隊指定專責人員，處理面(訪)談陳情或其他與面(訪)談有關案件。遇有特殊、緊急或人道考量案件予以優先辦理。對於陳情、訴願或訴訟案件詳予複審，經認定有理由者予以撤銷並另為適法之處分。申請人對於面(訪)談所核定之行政處分若有不服，得依法向行政法院提起訴願。

D.控管面(訪)談風紀

每日面(訪)談勤務由各縣市專勤隊幹部先行分案，並廣續進





行勤前教育，藉以宣達政令及風紀宣導。各主管經由中央主控監視設備隨時掌握面(訪)談現場狀況，並機動臨場巡視查察。定期或不定期約見面(訪)談人員，瞭解面(訪)談人員工作狀況及實施案件研討。

E.加強面(訪)談訓練

透過教育訓練，加強同仁熟稔相關法令規範，傳授實務經驗、資源共享以有效提升同仁專業素養。加強保障合法的大陸配偶應有權益，嚴禁歧視態度，消弭不當詢問等弊端，全面宣導應本尊重當事人之態度，和婉應對，務實求是，以落實「保障合法婚姻、防止以虛偽結婚入境」之目的，阻絕並過濾非法移民婚姻，經指示本署專勤第一事務大隊於 100 年 8 至 9 月舉辦 4 個場次，計有 280 人參訓；另專勤事務第二大隊於 100 年 8 至 11 月期間已辦理 9 個場次，計有 379 人受訓，總計 659 人。

②處理流程公開程度

- A.在本署網站主動公開各服務站櫃檯服務項目一覽表、各類人民申請案件處理時限表、大陸配偶團聚至初設戶籍登記流程表、外國籍人士與國人結婚申請歸化中華民國國籍暨戶籍登記流程表、各類申請須知、書表範例等。
- B.本署各縣市服務站公布欄主動公開櫃檯服務項目一覽表、各類人民申請案件處理時限表、大陸配偶團聚至初設戶籍登記流程表、外國籍人士與國人結婚申請歸化中華民國國籍暨戶籍登記流程表、各類申請須知及書表範例等。



【圖 1-8】服務站公布欄





③查詢管道多樣且暢通

A. 國際生活環境電子報 Taiwan What's Up 由行政院研究發展考核委員會移由本署接續發刊，主要以外國人為服務對象，報導在臺生活相關資訊，外籍朋友可以透過電子報瞭解就業服務、簽證轉換、購屋售屋、報稅、婚姻、交通、醫療及各項便民服務訊息。另規劃專欄，提供讀者投書釋疑。建國百年專刊以中英雙語介紹歷史沿革及未來展望。

B. 提供網路查詢服務 E 指快易通

(A) 本署網站設有「申請案件查詢」專區，提供 24 小時線上查詢申請進度的服務，輸入收件號（或身分證號）及出生日期，可即時查詢申請案件審核狀況。

(B) 本署網站設有「面談時間查詢」專區，提供 24 小時線上查詢服務，依畫面指示將相關資料鍵入後，可查詢接受面談時間。

(C) 本署網站設有「大陸配偶團聚期間併計查詢」專區，提供 24 小時線上查詢服務，依畫面指示將相關資料鍵入後，由專人回復查詢結果。

C. 提供諮詢專線電話查詢服務

(A) 外籍配偶諮詢專線：0800-088-885，提供國語、越南語、印尼語、泰語、英語、柬埔寨語等 6 種語言之生活適應、教育文化、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教育、居留及定居法令等免費諮詢服務。

(B) 外國人在臺生活諮詢服務熱線：0800-024-111，提供外國人在臺生活諮詢服務，協助解決生活上所遭遇的困難與語言溝通上的障礙，提供中、英、日 3 種語言 24 小時諮詢服務。

(C) 小留學生諮詢專線：886-2-2388-3929，傳真機：886-2-2389-9036。旅居國外的小留學生可先將在學證明等相關資料先行傳真，再於國內上班時間以電話專線詢問審理結果。倘符合許可規定後，再將相關文件送交轄區我駐外館處辦理驗證，以節省往返時間及避免返國後無法再出國的困擾。





(D)各類案件申請須知、自動傳真服務專線及最近 3 個月內申請案件辦理進度語音查詢專線：02-2370-2797。

(E)協尋行方不明大陸人士專線：02-2375-7372。

(F)防制人口販運通報專線：本署 02-2388-3095。警政署 110。

D.提供現場查詢服務

(A)一般案件可透過電話或逕至本署各縣市服務站現場櫃檯查詢案件進度或相關法令諮詢，查詢時只須提供案件收據編號或姓名，即由專人服務。

(B)本署各縣市服務站均設有移民輔導室及諮詢櫃檯，可依照民眾個別需求與問題，提供最專業之服務，並視情況轉介它機關作延續服務。

(2)案件處理流程主動回應程度

①居留證加註「持證人工作不須申請工作許可」

外籍與大陸配偶有居留權即可免申請工作許可在臺工作，但是仍有頗多雇主要求查看身分證，造成外配陸配求職時很大的困擾，本署自 100 年 9 月 16 日起主動回應在居留證上加註「持證人工作不須申請工作許可」字樣，減少外籍與大陸配偶求職時遭受不必要的質疑與阻礙。

②屆期前關懷通知

A.於外籍與大陸配偶有效證件屆滿前 15 日，本署各縣市服務站均會主動寄發延期通知書，提醒民眾辦理證件延期，以免在臺逾期。

B.屆滿前 1 星期仍未辦理延期者，由本署各縣市服務站移民服務人員或通譯人員以電話方式通知，提醒所需準備之資料，以便民眾於有效期間內進行案件之申請及辦理。

C.仍無法通知者，則交由本署各縣市專勤隊實地查訪關懷，告知應速辦延期，避免民眾逾期受罰。





③簡訊通知

民眾若於申請書勾選同意以簡訊方式通知核准並填寫手機號碼，申請案件核准後，電腦系統自動以簡訊通知申請人領取入出國許可證件，與科技結合，主動即時回應案件處理流程。

④製發收據

受理申請同時製發收據提供民眾收執，載明領證方式及工作天數。

⑤提供一次告知單

主動通知申請案件尚需備齊之相關資料，避免民眾因資料不齊而來回奔波。

⑥列印申請延期特延案件回復單

服務站受理大陸地區人民申請居留延期，如需轉送署本部審核者，可列印申請延期特延案件回復單，給申請人收執。

⑦主動公告「入境中華民國各類有效旅行文件參考指南」中英文對照

A.依據入出國及移民法第 47 條第 2 項及第 82 條規定，機船長或運輸業者，不得以航空器、船舶或其他運輸工具搭載未具入出國許可證件之乘客。若違反規定，依法每搭載 1 人，處新臺幣 2 萬元以上 10 萬元以下罰鍰。

B.本署網站主動公告中英文對照之「運輸業者載運旅客入境中華民國各類有效旅行文件參考指南」，協助民用航空及船舶運輸業者，瞭解所搭載旅客是否具有入境我國的有效身分、旅行證明文件，避免運輸業者因載運非屬有效入境我國證件之旅客遭受裁罰。

⑧一次告知服務

製作居留證、外僑永久居留證放置夾及權益說明，於核發證件時提供申請人參閱。

⑨即時宣導

本署 100 年工作重點其中 1 項為各縣市服務站每月舉行站務會議，宣導各項新修正規定，提供案例分享，並主動張貼於公布欄，適時宣導民眾知悉。





(二)機關形象

1.服務場所便利性

(1)洽公環境適切程度

①面談等候，尊重隱私



▲聯合晚報 A10 版

- A. 在桃園國際機場第 1、2 航廈入境大廳，設置國境線面談等候室，提供國人或大陸籍配偶入境等候面談時休息使用。
- B. 提供移民法規、就業訊息、民俗風情及觀光旅遊等豐富資訊，供等候面談時閱覽。
- C. 設置螢幕可觀看其配偶接受面談執行之實況，消除受面(訪)談者對面談過程的疑慮。
- D. 設面談問卷箱，供國人或大陸配偶隨時反映面談執行過程。



▲中天新聞



▲中天新聞

【圖 1-9】國境面談等候室媒體正面報導

- ②本署各縣市服務站持續辦理服務場所環境美（綠）化，提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。
- ③本署各縣市服務站服務項目、服務人員（姓名及代理人）、位置方向引導等均標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。
- ④本署各縣市服務站均有規劃引導民眾申辦案件之動線，且符合民眾生活使用習慣。





⑤ 民眾對於本署整體洽公環境的滿意度分析結果：

本署委託民間民調公司辦理 100 年民眾服務滿意度調查：

A. 調查對象：全省普通住戶內年滿 20 歲以上之國民。

B. 調查時間：100 年 8 月 30 日至 100 年 9 月 4 日。

C. 調查方式：採電話訪問法進行，使用電腦輔助電話調查系統（CATI 系統）。

D. 抽樣誤差，百分比估計：加權後樣本數為 2,043 份有效樣本，在 95% 信賴度下，本次調查之抽樣誤差在正負 2.17 個百分點。

E. 調查結果：整體來說，來過本署各縣市服務站者，對於縣市服務站內的環境設備達 8 成以上的滿意度；唯對入出國證照查驗「環境設備」的滿意度較低，故已著手加強與改善機場或碼頭的證照查驗設備，於 100 年度撥款設置自動查驗通關系統，採用電腦自動化並結合生物辨識科技，讓旅客可以自助、快速、便捷的出入國，這也是營造國際友好環境的一項創新服務。

【表 1-1】民眾對於本署整體洽公環境的滿意度

單位%

項目別	滿意			不滿意度			不知道/ 拒答
	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	計	
1. 民眾對服務站內環境設備的滿意程度	21.13	62.02	83.15	12.80	4.05	16.85	1.01
2. 民眾對入出國證照查驗環境設備的滿意程度	14.03	65.76	79.79	14.65	5.56	20.21	2.30

(2) 服務措施合宜程度

① 提供溫馨服務的核心設施—設置開放式櫃檯、觀摩同性質第一線為民服務機關，檢視等待區的空間增添較為親切的座椅、洗手間、哺（集）乳室、無障礙設施、斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等設施。免費提供各類申請書表及填寫範例。





▲ B1 大廳圓桌

▲ 哺（集）乳室

【圖 1-10】溫馨服務的核心設施

- ②安心使用的一般設施—設置服務檯、書寫檯、電腦、飲水機、投幣式及插卡公用電話、投幣式自動操作影印機、飲料機、投幣式自動證照拍照機等；以及免費提供文具用品、老花眼鏡、輪椅及簡易醫藥箱等。
- ③本署各縣市服務站均設置有移民輔導專區、律師駐點服務專區，明確標示各國語言通譯輪值服務時間，以避免外籍民眾到站時因無語言通譯人員輪值，衍生溝通困擾，讓民眾感受到期待落空之情事發生。除可營造友善洽公環境外，並可提供民眾即時反映意見及做為個案輔導多功能服務場所。
- A. 由受過專業訓練之外配通譯人員擔任諮詢輔導員，以過來人的身分照顧自己的姐妹，提供母語服務，協助其早日融入本地社會生活，共創多元文化社會，避免因適應不良而衍生各項家庭與社會問題。
 - B. 設置專業移民服務人員，遇有特殊需求或特別之個案提供更為專業之服務與建議，落實推動外籍配偶生活照顧輔導工作。
 - C. 以 OA 屏風等設備作區隔，提供寧靜、私密且舒適的空間，給前來接受諮詢輔導之外籍配偶，在輕鬆、自在、和緩的情境下，毫無顧忌地暢所欲言。
 - D. 提供環保防水宣導資料袋，對於蒞臨本署各縣市服務站辦理證照或諮詢之民眾(包含外配、陸配、外籍人士等)，主動貼心提供環保防水宣導資料袋，供民眾妥善保管相關證件





資料，讓民眾有賓至如歸感受，且可以避免證件或資料不慎散落或遺失。資料袋本身除具有環保防水功能外，並特別於資料袋背面註明“辦理居留、延期、...重要資料，請妥善保管”(分別以中、英、越、泰、印文書寫)等字樣，並附註外國人在臺生活諮詢專線，英、印、泰、越文之諮詢專線電話號碼及服務電話號碼等諮詢服務。

④視民眾需求提供各項服務設施

- A. 臺北市、新北市、桃園縣、臺中市第一、高雄市第一及花蓮縣服務站優先建置無線上網熱點，自 100 年 10 月 7 日起提供持有國內手機門號之民眾無線上網服務。
- B. 不定期由專人整理美化公布欄，公告各類申辦案件流程及收費標準等。
- C. 免費提供各項申請案件範例、申請須知及應備文件等相關規定，供民眾閱覽參考。
- D. 服務檯兼辦遺失物招領、兌換零錢等博愛貼心服務。
- E. 等候區設置書報架，提供多國語言書籍、報紙、期刊、雜誌，陳列移民月刊、電子報等宣導資料，供民眾閱讀。
- F. 提供附讀卡機電腦，方便民眾使用自然人憑證，線上申請電子謄本。

⑤服務設施的管理與維護

- A. 本署各縣市服務站均以民眾觀點全面檢視動線規劃、標示、各項服務措施等，定期檢修，以期提供完善之服務措施。



【圖 1-11】本署優質洽公環境





- B.本署各縣市服務站均設有保全及攝影系統，以維護廳舍與民眾安全。
- C.各項設施管理與維護，均委託廠商或專人負責檢視、維護、隨時補充書表文具用品等。



▲ 兒童遊戲區



▲本署公廁獲特優級



▲ 移民輔導面談區

【圖 1-12】本署貼心安全服務設施

2.服務行為友善性與專業性

(1)服務親和程度

- ①訂定本署各縣市服務站櫃檯人員工作守則、電話禮貌抽測作業執行要點、提升服務品質執行計畫，要求同仁應有禮貌。
- ②主動關懷並以服務精神讓民眾感受親切貼心的服務。
- ③電話禮貌測試

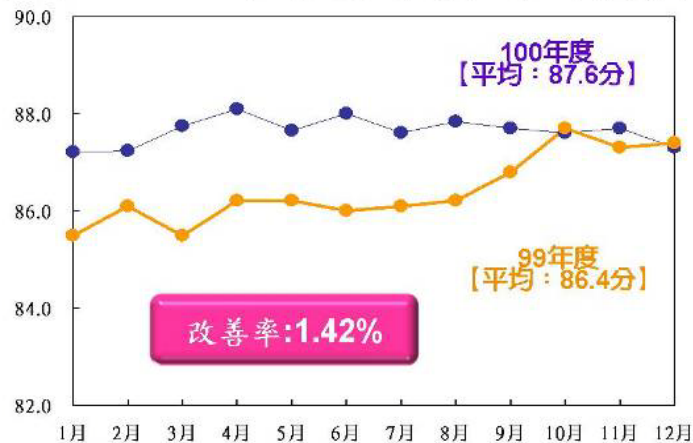
A.測試方式：每月不定期以各單位警用或自動電話號碼作為抽樣母體，採隨機抽測辦理，針對需改善事項及抽測結果不佳之個人亦隨時進行電話複測，加強電話禮貌要求，務使每通電話都有人接聽。

B.本署業務單位及各外站、隊、收容所共計 61 個單位，每週抽測電話禮貌服務態度 3 至 5 次，按各次測試分數加總平均，100 年度平均分數 87.6 分，與 99 年度平均分數 86.4 分比較，提升 1.42%。





本署99 ~ 100年電話禮貌測試結果比較圖



【圖 1-13】

- C.每月進行各單位成績評比，連續 3 個月成績都評列最後 1 名之單位，於本署每月召開之擴大署務會報時，請該單位主管在會議上作檢討改進報告。
- D.由於本署各單位主管重視且經常督促同仁隨時注意電話服務禮儀，強化專業服務形象。至目前為止，尚無受測單位成績連續 3 次列為乙等者。
- E.內政部對本署抽測電話禮貌服務態度，100 年度平均分數 89.8 分，與 99 年度平均分數 88.0 分比較，提升 1.7%。

內政部99 ~ 100年電話禮貌測試績效比較圖



【圖 1-14】





④ 志工協勤

A. 本署各縣市服務站均招募有移民服務諮詢志工及通譯人員，每日輪值協助服務洽公民眾，提供母語服務，增加服務友善性。提供服務項目包括：申請書表填寫說明、諮詢引導服務、影印文件、協助臨時照顧幼兒、轉介及翻譯等服務。有關志工及通譯人員服務狀況，均由專責人員抽查督導執行情形。



【圖 1-15】 志工協勤走動服務

B. 與轄內各大專院校社會工作相關科系結合，並至學校宣導本署業務與新移民實務工作，使渠等瞭解新移民在臺生活實際面與困難面，深化移民業務，並利用寒暑假，協調大專院校同意，邀請學生至各縣市服務站實習或擔任志工。

⑤ 民眾對於本署整體洽公服務禮儀的滿意度分析結果：

本署委託民間民調公司辦理 100 年民眾服務滿意度調查：

A. 調查對象：全省普通住戶內年滿 20 歲以上之國民。

B. 調查時間：100 年 8 月 30 日至 100 年 9 月 4 日。

C. 調查方式：採電話訪問法進行，使用電腦輔助電話調查系統（CATI 系統）。

D. 抽樣誤差，百分比估計：加權後樣本數為 2,043 份有效樣本，在 95%信賴度下，本次調查之抽樣誤差在正負 2.17 個百分點。





E.調查結果:整體來說，來過本署各縣市服務站者，對於縣市服務站內的服務人員服務品質等皆有 8 成以上的滿意度，針對不滿意的部分，本署深入評估各縣市服務站的申請流程，服務人次及人力配置現況，並透過外部專家的診斷，探討強化服務速度的可能。

【表 1-2】民眾對於本署整體洽公服務禮儀的滿意度 單位%

項目別	滿意度			不滿意度			不知道/ 拒答
	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	計	
1.民眾對服務人員協助辦理各項業務服務態度的滿意程度	35.66	50.36	86.02	7.99	5.99	13.98	13.98
2.民眾對入出國證照查驗服務人員服務態度的滿意程度	28.98	61.82	90.80	7.32	1.88	9.20	0.42

(2)服務可勝任程度

①票選服務達人

- A.為深化服務站同仁「專業」、「親切」、「責任感」的信念，本署各縣市服務站每月舉辦「服務達人票選活動」。
- B.設置電子系統滿意度調查的服務站，票選方式以該系統代替人工票選，其他服務站採偶遇抽樣方式辦理，由志工發放服務達人選票予洽公民眾，由洽公民眾票選心目中的最佳服務「檯哥」、「檯妹」，透過民眾的肯定，提升自我的服務價值，提供更專業及值得信賴的服務。
- C.累計每日票數至當月月底，選出滿意票最高的同仁，於服務站公布欄張貼服務達人介紹，並請站主任頒獎表揚。負責督導同仁及時解決民眾爭議、困難或具特殊服務事蹟，得由該站檢附相關資料推薦為年度服務達人，經評選後擇優由本署公開表揚。
- D.年度當選服務達人次數最高者，列入當年考績評核參考，並於次年 1 月份擴大署務會報，由署長公開頒獎表揚。





【圖 1-16】服務達人

②表揚最佳移民官

A. 為表彰服務傑出同仁，本署最佳服務態度移民官遴選作業規定，由國境事務大隊國境隊各分隊每季利用勤教時間經由同仁不記名投票方式遴選得票數最高之服務態度優良者，各隊初選提報 1-2 名「最佳服務態度移民官」，送「最佳服務態度移民官遴選委員會」複審，擇定該年度最佳服務態度移民官。



【圖 1-17】最佳移民官頒獎合影

B. 選拔服務態度最佳同仁，仿倣民營服務業表彰服務傑出同仁，頒發識別標章，以達見賢思齊目的，特製作「最佳服務態度移民官」胸章，並於國境事務大隊大隊會報由大隊長頒章表揚，以發揮互相激勵之良性互動，藉以提升同仁





榮譽感並營造互相學習氛圍，共同提升對旅客之服務態度。移民官是國家重要門面，部長連續 2 年於內政部部務會報頒獎公開表揚。

③證照鑑識講習

為培養同仁對各類旅行文件真偽有專業辨識能力，避免因證件辨識能力不足，質疑旅客身分，或查證時間過長，延誤旅客通關時間，本專案加強證照鑑識講習，由國境事務大隊鑑識調查隊講師，巡迴各機場港口辦理訓練，使國境線上移民官對於日新月異之偽變造證件手法有定期學習機會，有效確保通關品質。

④移民輔導精進暨督導服務網絡教育訓練

藉由教育訓練及專業督導人員的引導，培養本署各縣市專勤隊同仁具耐心、關懷、體諒的態度及發揮多元文化的敏感度，於潛移默化中改變認知行為，有利於同仁增加專業知能，提升服務品質，其中教育訓練計舉辦 203 場次，每次 2 小時，共 406 小時，學習人數為 2,230 人次，執行督導場次 174 次，每次 1 小時，參加人數為 1324 次。

⑤培訓移民服務通譯人才

為擴充本署通譯人才資料庫，辦理英語、印尼語、泰國語、越南語、柬埔寨語、緬甸語及俄語等 7 種語言之移民服務通譯人員培訓，以提升通譯人員專業知能，適時保障在臺外籍人士權益，分別於 100 年 8 月 6 日至 10 月 16 日在全國各地辦理 11 場次，計 398 人參加培訓，305 人通過測驗，及格率為 76.63%。通過通譯培訓測驗人員加入本署建置之通譯人才資料庫，提供通譯服務。

⑥辦理在職訓練講習

本署為因應法令規定變更，經常辦理同仁、志工、通譯在職訓練及講習，提供專業知能，提升服務品質（如加強公務人員政策溝通及宣導能力、執行力、應變力；工作學習圈等）。





並要求參加訓練、研討或各項業務講習之種子教官，利用召開站務會議時，適時宣達近期法令增修規定，以強化同仁專業能力。

⑦建立業務輪調制度

本署要求各縣市服務站建立業務輪調制度、精進內部橫向聯繫機制，培養同仁互相學習吸取不同工作專業知能及經驗，俾日後遇同仁公差、請假、異動或離職時，即可順利代理或遞補，使業務推動不漏接。

⑧一次告知服務

本署要求各縣市服務站服務人員均應具備專業知識法令、熟悉各項申辦案件應備文件及處理流程，能主動且正確提供民眾各類問題完整資訊。遇有無法即時回答者，請同仁立即留下民眾聯絡電話號碼，俟詳細瞭解問題後再請專業同仁逐一電話回復。另為避免民眾因準備資料不齊而來回奔波，各服務站並提供一次告知服務，節省民眾往返奔波之苦。

⑨民眾對於服務人員回應問題正確率的滿意度分析結果：

本署委託民間民調公司辦理 100 年民眾服務滿意度調查：

- A.調查對象：全省普通住戶內年滿 20 歲以上之國民。
- B.調查時間：100 年 8 月 30 日至 100 年 9 月 4 日。
- C.調查方式：採電話訪問法進行，使用電腦輔助電話調查系統（CATI 系統）。
- D.抽樣誤差，百分比估計：加權後樣本數為 2,043 份有效樣本，在 95%信賴度下，本次調查之抽樣誤差在正負 2.17 個百分點。
- E.調查結果:整體來說，接受過入出國證照查驗者，對國際機場或碼頭，辦理入出國證照查驗人員、服務品質等，皆有 9 成以上的滿意度。





【表 1-3】民眾對於服務人員回應問題正確率的滿意度 單位%

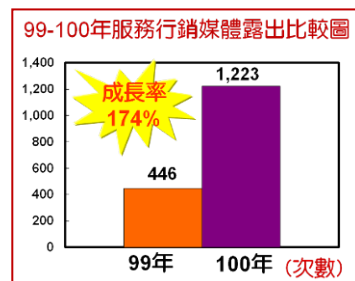
項目別	滿意度			不滿意度			不知道/ 拒答
	非常滿意	還算滿意	計	不太滿意	非常不滿意	計	
1.民眾對服務人員依照需求正確無誤協助的滿意程度	40.86	45.19	86.05	7.95	6.00	13.95	1.01
2.民眾對服務人員協助辦理各項業務專業能力的滿意程度	32.77	54.13	86.90	8.06	5.04	13.10	12.85
3.民眾對入出國證照查驗人員正確辦理通關查驗的滿意程度	29.38	64.24	93.62	5.08	1.30	6.38	1.11
4.民眾對入出國證照查驗服務人員專業能力的滿意程度	27.92	65.41	93.33	5.87	0.80	6.67	3.22

3.服務行銷有效性

(1)施政宣導有效程度

①本署服務事蹟媒體正面報導之具體成效

100 年本署服務事蹟為媒體大幅報導者計 154 則新聞，平面媒體(含網路新聞)露出 910 次，電視媒體露出 313 次，總計 1,223 次，較 99 全年度 446 次增加 777 次，成長 174%。



【圖 1-18】

②媒體宣傳

A. 跨國婚姻媒合廣告

透過收視率較高之電視新聞節目播出宣導短片 593 檔次；製作 30 秒廣播廣告 1 支，配置國、臺、客語 3 種語言版本，於全國性廣播電臺及地方電臺播出 456 檔次；於各大報刊登報紙、雜誌廣告 19 次；印製宣導摺頁 3,000 份，擴大宣導效果，持續累積國人及從事跨國境婚姻媒合者對本議題之印象。





B.防制人口販運廣告

- (A)人口販運防制法 30 秒電視廣告公益託播，及安排警察廣播電臺等 9 家全國各地區電臺進行該議題專訪；另於 100 年 9 至 10 月於臺北車站高鐵售票區刊登數位燈箱廣告，預估收看人數達 177 萬人次。
- (B)100 年 11 月至 101 年 1 月 2 日期間於臺北車站內部客換乘高鐵及捷運站出入口方向刊登防制人口販運燈箱廣告，估約每月進出周邊人數約 1,890 萬人可接受訊息。另於 100 年已印製宣傳海報 2,000 張，並寄送外交部、法務務、駐印、菲、越、泰等駐外館處，及本署各服務站運用。
- (C)警政署及各縣市政府等全國 800 館處張貼海報，期透過多元管道宣導國人對於人口販運議題之認識瞭解，並強化外來人口對其權益之認知。

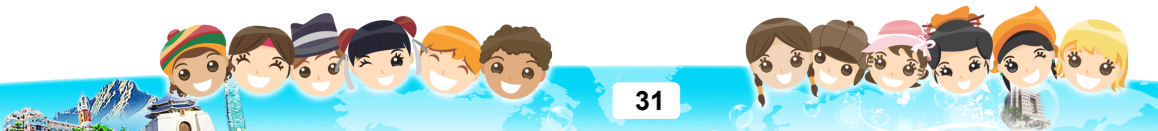
③平面宣導

A.在臺生活相關資訊簡冊

印製 9,000 冊中文、英語、越語、印尼語、泰語、緬甸語及柬埔寨語等 7 種語言版之「外籍配偶在臺生活資訊簡冊-新家鄉、新生活」，提供外籍配偶知悉在臺之食、衣、住、行、育樂等生活資訊，讓外籍配偶容易閱讀、理解及學習，能感受新家鄉的友善環境，穩定心情並安心生活。



【圖 1-19】本署宣導品





B.將生活資訊簡冊提供各縣（市）外籍配偶家庭服務中心、社會（局）處、衛生局（處）、家庭暴力暨性侵害防治中心及本署各縣市服務站等提供外籍配偶使用。

C.外僑居留權益說明

製作居留證、外僑永久居留證放置夾及權益說明，於核發證件時提供申請人參閱。

D.「外國人在臺生活即時通 0800-024-111」文宣本署提供各類印有「外國人在臺生活即時通 0800-024-111」文宣品，免費提供自由取閱。

④電子行銷

A.發行移民月刊，每月 10 日出刊，每月出刊 2,000 份，以淺顯易懂內容置放於民眾經常出入場所如 NGO 團體、機場、外國商會、餐廳、全省服務站、專勤隊、國境隊、收容所及駐外據點等，供自由取閱，有效宣導行銷。

B.辦理 Taiwan What's Up 網路電子報，鼓勵中、外籍人士訂閱達 15,567 份，有助於民眾吸取最新在臺生活資訊。

C.舉辦行銷移民月刊及 Taiwan What's Up 電子報訂閱比賽，由本署各縣市服務站櫃檯同仁於受理申請案時加強宣導，建立多元的宣傳管道。

⑤創意活動行銷

A.舉辦「建國百年暨幸福藝百嘉年華」活動一本署於 100 年 1 月 2 日，利用本署成立 4 週年慶祝活動時，邀請多國使節代表及新移民團體參加外，還特別邀請歷任局(署)長一起回娘家共同歡慶建國百年及本署 4 歲生日。嘉年華活動充滿濃濃的異國風情，包括「新住民寶寶爬行比賽」、「東南亞新移民舞蹈表演」、「新住民媽咪親子走秀」、「巴拉圭重量級音樂家羅伯特拉丁爵士樂表演」等節目，另外也邀請書法大師周月雲女士在現場指導新住民朋友們一起體驗中華書法文化。活動現場並設置臺灣、越南、泰國、菲律賓、印尼、韓國、印度等異國美食攤位，讓與會民眾及嘉賓一飽口福，透過新住民及外國友人的參與，喚起新住民朋友們對中華民國這個故鄉的感動，同時凝聚全民共識與力量，以國家豐富多元文化為根基，共同攜手邁向未來。





B. 舉辦新移民子女暑期多元文化體驗課程—近年隨著臺灣的跨國婚姻增加，新移民子女人數也逐年增加，呈現出學齡人口背景多元化。適逢建國百年，本署特別規劃由 25 縣市服務站利用暑假於 100 年 7 月 2 日至 8 日辦理 2 天的暑期多元文化課程體驗營，課程內容包含：多國語言學習—基本問候語、認識不同家鄉文化、繪本賞析、各國童謠教唱、DIY 製作、多元文化繪本製作...等。另全臺首場由連江縣服務站率先於 100 年 7 月 2 日起跑，總統夫人周美青女士特地前往關懷新移民子女，陪新移民子女一起唱唱跳跳，說故事給小朋友們聽；署長參與新北市暑期多元文化課程體驗營，與新移民子女們一起 DIY 製作，分享新移民子女們的成果展示。參與活動新移民子女的家長分別來自大陸、越南、印尼、柬埔寨、緬甸、泰國、馬來西亞、香港、菲律賓、伊朗、韓國等國，共計 687 位新移民子女參加，由於課程內容豐富多元，家長們反映希望明年能繼續辦理，讓新移民子女可以認識家鄉及不同族群的文化，更可透過生活化及趣味性的課程設計，讓他們從課程中學習認識彼此、互相尊重，過個充實難忘的假期。



▲ 1000703 聯合報
多元文化體驗營



▲ 1000706 自由時報 A1
多元文化體驗營

【圖 1-20】多元文化體驗營媒體正面報導





▲多元文化體驗-越南過中秋節做燈籠

▲嘉義市新移民子女暑期多元文化體驗營

【圖 1-21】多元文化體驗營

C.辦理「新移民子女一起來說唱」比賽活動—為鼓勵新移民子女說唱媽媽的愛，說出媽媽愛的故事，唱出媽媽教唱的搖籃曲、童謠及記憶最深的歌曲，一起說唱新移民家庭的生命故事。本署於100年度辦理「新移民子女一起來說唱」比賽活動，其中說故事組吸引158人參加，歌唱組計378人，經過決賽評審過程，說故事及歌唱組共有24名脫穎而出。這次說唱比賽所有參賽使用的語言，包括國語、臺語、英語、日語、菲律賓語、越南語、印尼語、泰語、馬來西亞語、廣東語、粵語及西班牙語等12種語言，呈現新移民子女具有多語的文化優勢，且雖是不同的語言，但媽媽的愛卻是無國界。在參與說故事組的小朋友，非常貼心，能從母親的角度，體會理解新移民在臺灣的生活適應的困境，並感謝因母親所具有原國籍的文化，使他們有機會認識不同國家的文化，使其具有國際觀，並能在生活中能更尊重體諒他人。鼓勵新移民子女在成長過程中，可以透過說唱方式，學習母國籍的語言，認識不同國家文化及音樂，這些多元文化元素，都是臺灣社會重要的資產，未來更可提升臺灣的競爭力，再創繁榮富足的社會。

D.推動官學策略聯盟合作—本署為提升服務之能量及培養青年學子學習與尊重多元文化，善加聯結社會資源與網絡，並以官學策略聯盟合作方式，由本署各縣市服務站同仁帶領，協助在學學生增加對新移民認識與服務熱誠，提升學生積極參與公共事務、建立服務人群觀念，除有助於其正確服務觀念之建立、未來生涯之規劃，並對本署服務新移民、維護移民人權及厚植國力等展現均有助益。本署於100年7月起陸續安排銘傳大學計2梯次19位學生到臺北市服務站進行「暑期實習」，並參與本署所舉辦100年度新移民子女暑期多元文化課程體驗營的活動，具體落實結合社會資源，拓展服務管道，其中來自巴拿馬的企管系同學范可洛，實習1個月，頗受民眾好評，署長於頒發實習證書時特別肯定其付出。





E.推定敦親睦鄰實施計畫—迄 100 年 12 月 31 日止，本署與地方大專院校簽訂策略聯盟情形：

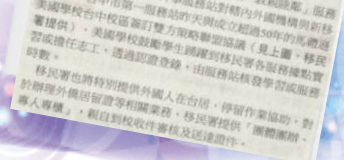
- (A)簽訂合作意向書:為提升本署各服務站為民服務之能量及培養青年學子學習與尊重多元文化，並藉官學策略聯盟合作方式，提供學生認識及協助新移民管道，已簽訂 20 所。
- (B)簽訂實習合約書:為鼓勵有心從事新移民服務之學生到各服務站實習，及培育優良社工服務團隊，或為政府與新移民間溝通的橋樑，已簽訂 4 所。
- (C)100 年 1 月至 12 月期間，本署採「到校收件預約團辦」方式，為來臺就學外籍學生及僑生辦妥各種居(停)留證件，達 4,035 人次，另安排各大專院校學生到各縣市服務站實習，時數達 12,608 小時。
- (D)本署為移民事務的主管機關，持續在「尊重多元」與「捍衛人權」的理念基礎上，致力推廣多元文化，目前更擴大結合社會資源與拓展服務宣導管道，走入校園、社區鄰里宣導多元文化，並鼓勵有心從事新移民服務之學生至本署服務站實習，讓學生們能對公部門作業及新移民生活實境多加理解與認識。署長出席與銘傳大學校長簽署策略聯盟時表示，「未來本署會持續在各縣市服務站推動相關與學校的策略聯盟合作，期待透過實務經驗與理論教育，培育、儲備具國際觀的未來國家主人翁及新移民服務人才，以提升國家服務競爭力。」

移民署、高大合作 服務新移民



▲ 1000908 自由時報 AA3
與國立高雄大學策略聯盟

移民署便民 提供團辦親收送



▲ 1000828 自由時報 B4
與美國學校策略聯盟

【圖 1-22】本署敦親睦鄰策略聯盟媒體正面報導





- ⑥為發揮網絡資源運用功能，於全國 22 縣市建置外籍與大陸配偶關懷網絡，每半年定期邀集中央部會及轄內民政、社政、教育、勞工、衛政、外配中心、民間團體及外籍配偶社區服務據點召開網絡會議，以個案討論、業務交流座談等橫向聯繫，以發揮網絡運作及資源運用功能。100 年召開 22 縣市網絡會議計 40 場次，參與單位包括 2 個中央部會、22 個地方政府公私部門之照顧輔導單位，其中公部門計 1,122 人次參與，私部門 540 人次參與，共計 1,662 人次參與。
- ⑦本署各縣市服務站積極參與(共同辦理或協辦)座談會、生活講座，進行各類法令宣導及業務說明；並參與轄區內協調聯繫會報、服務網絡會議與個案研討會，協助移民單位解決個案居停留之法令問題。
- ⑧本署各縣市服務站等候區均設置電視，定期播放宣導影片，加強宣導移民政策及服務內容，有效提高民眾對相關規定的瞭解。
- ⑨本署各縣市服務站於民眾書寫區、等候區、公布欄及牆面明顯處提供各項案件申辦流程、處理時限、重要訊息、宣導摺頁等相關文宣，俾有效行銷相關服務項目。

(三)顧客關係

1. 民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度

① 內政部 100 年度民眾對內政部施政滿意度調查

- A. 調查對象：臺閩地區普通住戶內年滿 20 歲以上成年人。
- B. 調查時間：100 年 8 月 21 日至 100 年 8 月 31 日。
- C. 調查方式：採電話訪問法進行，使用電腦輔助電話調查系統 (CATI 系統)。
- D. 抽樣誤差，百分比估計：A、B 卷共同問向合併項目數 2,720 人外，其餘問項之有效樣本數為 1,360 份，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在正負 2.7 個百分點。
- E. 調查結果：100 年民眾對本署整體業務滿意度 71.2%，與 99 年 65.9% 比較，增加了 5.3 個百分點；不滿意度部分下降 3.5 個百分點。





F.檢討策進作為：根據調查結果，民眾對本署各類業務施政及服務表現 100 年度之滿意度，除「辦理入出國境時在機場接受護照查驗服務」項目，與 99 年度相比，皆呈現上升的趨勢。有關民眾對辦理入出國境時在機場接受護照查驗服務滿意度下降 0.3 個百分點部分，本署建置二代入出國查驗系統及自動查驗通關系統，讓往來國境民眾就像坐捷運一樣方便，俾利提升護照查驗服務品質。

【表 1-4】內政部 99 及 100 年民眾對本署各類業務施政及服務表現滿意度

項 目 別	滿意度			不滿意度		
	99 年	100 年	提升漲幅	99 年	100 年	提升漲幅
入出國及移民類	65.9%	71.2%	+5.3	21.6%	18.1%	-3.5
1.預防及宣導人口販運防制等作為	55.6%	62.8%	+7.2	33.2%	30.7%	-2.5
2.辦理入出國境時在機場接受護照查驗服務	76.7%	76.4%	-0.3	12.9%	11.6%	-1.3
3.移民署各縣市服務站受理申辦外籍人口居留或停留申請服務	59.6%	64.8%	+5.2	20.6%	16.8%	-3.8
4.目前辦理外籍配偶的生活適應輔導工作	66.2%	72.2%	+6	18.9%	16.3%	-2.6
5.整體入出國及移民業務	69.2%	76.1%	+6.9	22.1%	16.0%	-6.1

②五燈獎即時滿意度調查

A.臺北市服務站先行試辦「即時電子滿意度調查系統」，臨櫃洽公民眾可就櫃檯人員服務情形，選擇非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意等 5 種選項來反映櫃檯服務感受。如有不滿意或非常不滿意之情形，監督系統會出現警示燈號，主管會立即出面來處理問題，迅速化解現場民眾不滿情緒。

B.五燈獎即時反映民眾對櫃檯服務感受，可經由該系統定期統計調查結果，檢討改進或肯定精進服務態度，展現臺北市服務站同仁應變力及執行力。





【表 1-5】五燈獎即時滿意度調查統計

選項	99 年 8 月至 99 年 12 月		100 年度		提升漲幅
	票數	百分比	票數	百分比	
非常滿意	23,606	95.40%	66,659	96.65%	+1.25
滿意	1,036	4.19%	2,063	2.99%	-1.20
普通	80	0.32%	173	0.25%	-0.07
不滿意	6	0.02%	21	0.03%	+0.01
非常不滿意	17	0.07%	54	0.07%	0
總數	24,756	100%	68,970	100%	0

C.100 年 1 月至 12 月共計 6 萬 8,970 人使用調查系統，服務滿意者計 6 萬 8,722 人、普通者為 173 人、不滿意者為 75 人，滿意度 99.64%。99 年 8 月至 99 年 12 月共計 2 萬 4,745 人使用調查系統，服務滿意者計 2 萬 4,642 人、普通者為 80 人、不滿意者為 23 人，滿意度 99.59%。

D.為提升民眾使用「即時電子滿意度調查系統」之使用率，本署於 100 年 4 月 20 日至 4 月 26 日委託民間民調公司，針對洽公民眾及內部員工進行問卷調查及深度訪談後，提出「張貼海報籲請申請民眾按燈」、「要求櫃檯人員主動提醒申請民眾按燈」及「管理幹部主動關心洽公民眾申辦案件情形」等因應措施，100 年 7 月洽公民眾按燈次數 7,903 次，較 100 年 4 至 6 月平均每月按燈次數 4,632 次，成長率達 70.6%，洽公民眾使用率大幅提升。本署於 100 年 12 月將此項創新服務措施擴展至服務收件量較多之新北市、桃園縣、臺中市第一及高雄市第一服務站等 4 站，以全面提升服務效能。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

① 與美歐澳紐商會座談

A.為吸引外籍專業、技術人才來臺投資居留、定居，及瞭解目前在臺生活之外籍人士所遇困難，藉以營造友善國際生活環境，並與各國駐華商會建立更緊密之聯繫管道，本署分別於 100 年 3 月 28 日與臺北市美國商會，100 年 9 月 6 日與歐洲商務協會及 100 年 10 月 4 日與澳紐商會分別舉行座談。





B.座談會除本署入出國事務組、移民事務組、國境事務大隊及國際事務組等業管單位派員參加外，並邀請行政院勞工委員會、外交部領事事務局、教育部及行政院衛生署健康保險局等單位參與座談，各商會代表針對外國人在臺之居留、永久居留、工作、外籍生來臺實習、文件證明、置產、申辦手機易付卡、申辦駕照、網路購物訂票及健保等問題提出建議及討論。

C.透過座談會充分討論回應相關提問，當面即時解釋外僑所提各項法令疑義，實際瞭解在臺外國人所面臨之問題，以作為施政政策及修法之參考，改善服務措施，以切合外國人之需求，並宣導本署相關法令，提供外國人相關資訊。

②民眾意見處理有效性—多元申訴管道及即時處理

A.新聞輿情即時處理。

B.透過本署全球資訊網首頁「署長信箱」適時回應，於收信 3 天內回復，利用署長信箱回復內容範例及常見需加強事項彙整表，據以檢討改善，並以更親切有同理心的內容來回復民眾，另利用每半年電子信箱評核，加強查考。其中，上半年收件數 2,748 件，回復郵件平均日數 1.25 天；下半年收文件數 2,600 件，回復平均日數 1.07 天。

C.各縣市服務站均設有民眾意見反映信箱，提供中英雙語意見反映表。

D.本署網站民意論壇改採主題式意見表達，並由各業管單位派員經營維護，除定期蒐集各方意見及時回應外，並提供 web2.0 相關服務。

③民眾意見處理機制

A.本署民眾陳情處理程序第一層為所長、隊長、站主任、科長，第二層為一級主管，第三層為主任秘書。

B.各單位應主動發覺民眾服務需求，並儘速協助解決。

C.各級主管在第一時間現場針對民眾抱怨或突發事件，應即時適當處理回應。

D.對於較具困難解決或取得申請應檢附文件有困難案件，要求同仁以同理心，設身處地，站在民眾立場或以個案方式協助民眾，在法理許可範圍內解決問題，便利民眾並爭取民眾的信任。



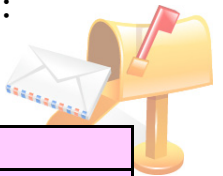


④ 民眾意見回應與改善程度

A. 本署 100 年度署長電子信箱滿意度調查：

(A) 依據民眾滿意度調查，約有 58% 民眾答覆為非常滿意及滿意區域；惟有 39% 答覆不滿意及非常不滿意，究其原因，因反映事項多涉及違規事宜，逾期而受到處分或其申請事由未獲許可。本署已請第一線服務人員加強與民眾溝通，並協助其備齊相關文件資料，以幫助民眾解決問題。調查結果分析詳如下表：

【表 1-6】民眾意見回應與改善程度的滿意度分析



本署 100 年度署長電子信箱滿意度調查													
	答覆內容滿意度						答覆內容不滿意及很不滿意理由						
	小計	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	小計	問題未獲解決	處理態度不佳	處理時間太慢	答覆內容不夠詳實明確	未針對來信內容答覆	其他
合計	122	58	12	4	4	44	47	21	0	1	7	8	10
百分比	100%	48%	10%	3%	3%	36%	100%	45%	0%	2%	15%	17%	21%

個案分享

解決“媽媽”的居留證

無戶籍的媽媽，經由合法途徑來到臺灣，不熟悉法規，不知道如何取得居留權，變成沒有登記的人口，本署盡全力協助解決，在不強制出境的基本處理原則下，簡化作業程序，專案提報內政部審核，協助取得在臺合法居留身分。

個案分享

大海茫茫我夫在何方

大陸農村黃女遠嫁臺灣新竹，未料先生颱風天出海捕魚失蹤，悉心照護先生與前妻小孩成長，欲返鄉與父母團聚，發覺居留證及往來臺灣通行證件已逾期，經本署盡全力協助辦妥相關證件，始順利搭機返鄉。

個案分享

居留證加註記 免除求職障礙

為加強照顧外籍與大陸配偶等新移民，本署於 100 年 9 月 16 日起，在外籍與大陸配偶居留證上加註「持證人工作不須申請工作許可」字樣，以保障其在臺工作權利，減少求職時遭受不必要的質疑與阻礙。並請雇主配合支持僱用具資格之新移民。





【表 1-7】依據民眾具體建議，加強後續追蹤處理，100 年度計 12 件

項目	民眾意見反映	改善情形	後續處理
1	民眾反映本署應加強員工專業訓練。	本署於 100 年 11 月 22 日辦理教育訓練，特聘請華航專業講師講授服務理念與溝通及接待禮儀與客訴處理技巧。	薦送一級主管參加「企業服務長國際認證班」受訓，培養員工專業訓練種子教官，並輔導本署業務單位辦理國際標準認證，及利用「擴大署務會報」召開時間，提供各級主管學習服務策略課程，藉以提升同仁各項服務品質。
2	民眾反映服務場所應透過不同國家語言資訊，提供多語最新消息宣導服務。	臺北市服務站之 LED 燈看板系統可顯示中文與英文，另請通譯翻譯為越南、印尼、泰國與菲律賓文後製作成圖檔放映。	各服務站網頁內容及臺北市服務站 LED 燈看板內容，以多國語言刊登「四方報」各國新聞，使新移民配偶到署洽公時，能有「家」的親切感。
3	旅居海外大陸居民反映可否縮短申請來臺觀光作業流程。	本署為簡政便民，於 100 年 12 月 23 日開辦海外大陸人士來臺觀光線上申辦項目，處理時間由 3 至 4 週大幅縮短為 3 天，並可由駐外館處直接發證。	本署駐洛杉磯移民工作組於 100 年 11 月 25 日試辦，另 24 個工作組於 100 年 12 月 23 日正式開辦。截至 101 年 1 月 12 日，共申請 385 件，核准 348 件，大幅縮減申請人來回奔波及等待時間，並提升行政效能。





【表 1-7】依據民眾具體建議，加強後續追蹤處理，100 年度計 12 件

項目	民眾意見反映	改善情形	後續處理
4	民眾反映辦理外國人申請證件，應檢討修正相關規定，放寬可以跨縣、市申請，以利民眾辦理。	本署擬配合建置二代入出國及移民資訊系統，結合多功能櫃檯，自受理收件後透過網路一處收件全程服務，達到全功能及跨縣市受理，屆時可跨區申請，增加服務便利性。	本署於 100 年 7 月 15 日起受理外僑居留案件跨區申請服務。
5	民眾反映放寬大陸配偶前婚生子女來臺探親屆滿 18 歲可申請在臺繼續停留完成高中（職）學業。	本署採納大陸配偶建議，修正規定為持依親居留或長期居留之大陸配偶，前婚生子女停留至滿 18 歲時，仍在臺灣地區就讀高級中等學校具有學籍者，得申請延期至其高級中等學校畢業當年度 8 月 31 日為止。	本署於 100 年 10 月 30 日修正大陸地區人民進入臺灣地區許可辦法相關規定，並通報各縣市服務站加強宣導相關規定。
6	外籍人士常反映外僑居留證證號第 2 碼為英文字母，在使用登入相關網路系統時非常不方便，建議檢討修正編碼方式，並採 1 人 1 號永久使用	本署為保障外籍人士在臺生活基本權益，已完成統一證號編碼原則及相關檢核程式，並針對數位時代雜誌 100 年 9 月號票選之電子商務 50 強網站主動進行宣導協調，已有 47 家網路業者已可接受使用統一證號登錄網站及提供相關服務。	本署持續行文尚未接受之 3 家網站業者，由專人進行宣導溝通請其改善。 本署於 101 年 1 月 12 日接獲可樂旅遊回復，可樂旅遊網站將儘速修改系統，受理外籍人士以中華民國統一證號申辦各項網路服務之業務。





【表 1-7】依據民眾具體建議，加強後續追蹤處理，100 年度計 12 件

項目	民眾意見反映	改善情形	後續處理
7	民眾建議簡化大陸地區人民再次申請來臺作業，得免附親屬關係公證書。	本署考量親子間自然血親關係不會改變，大陸地區人民來臺申請案應備之經驗證親屬關係公證書得多次使用，對於曾申請來臺者，簡化申請流程為得由申請人或代申請人於申請送件時在申請書空白處註記「曾經來臺」，並在旁簽名，得先行受理，經服務站查證屬實者，得免附親屬關係公證書。	自 100 年 10 月 5 日函各縣市服務站知照，簡化大陸地區人民再次申請來臺作業流程，得免附親屬關係公證書。
8	民眾建議簡化各類申請書表及應備文件。	本署以同理心檢視各類申請書表有無簡化空間，配合修正相關送件須知及標準作業程序，並配合政府戶騰減量政策將應備文件「戶籍謄本」修正為「戶口名簿或國民身分證正、影本」，親屬關係公證書可多次使用。	責成本署各業務承辦單位會同當地服務站，加強宣導各類申請來臺相關規定，以深入了解民間需求，並進而檢討改善現行規定。
9	旅居海外地區同時持有香港永久居民身分證及中華民國護照人民詢問能否在國外申辦臨人字許可來臺。	本署為歡迎旅居海外僑胞來臺，對於未曾在臺灣地區設有戶籍並具有香港永久居民身分者，倘持有中華民國護照，仍可以在海外地區向駐外館處申請臨人字許可來臺。	有關居住於國外之無戶籍國民，其申請來臺案件皆可向僑居地我國駐外館處洽辦，經審查許可，由駐外館處直接核發臨人字許可並黏貼於其護照內頁，供其持憑來臺。此外，本署亦要求駐外移民秘書配合宣導此一便民措施，以加強服務海外僑民。





【表 1-7】依據民眾具體建議，加強後續追蹤處理，100 年度計 12 件

項目	民眾意見反映	改善情形	後續處理
10	原為大陸地區人民身分，現已取得中華民國國籍者，反映能否行使第 13 屆總統副總統及第 8 屆立委選舉投票權利。	部分原為大陸籍配偶驚訝指出，渠在大陸不可能行使國家元首投票權，因此本署加強宣導我國憲法所保障的投票權利，並教導其正確投票方式及重視選舉投票之重要性，已由各級首長利用到各地探訪機會親自說明外，並於傳媒刊登專文教導新移民行使該項權利，同時要求全國 25 個服務站確實辦理。	全國各地區服務站結合當地新移民組織、團體，挑選「投票守秩序，全民有責任」、「手機勿進！」、「來，來投票」等標題海報，配合言語說明，分別於轄區內加強宣導，俾得外國籍之新移民瞭解及行使該項權利義務。
11	外國來臺旅遊民眾反映在臺遺失旅行文件，倘因故須緊急提前離境，如何申請出境及應備何種文件。	本署為協助國外（含大陸地區）來臺從事商務、探親或觀光旅客，因遺失原核准入境文件致無法順利出境時，該旅客只要向警察機關取得遺失報案證明，並提供原始國家（地區）之身分證明文件，提前於離境前 1 小時，逕向本署國境單位辦理出境手續。	責成本署國境單位於國際機場、港口服務地點，派員專門提供協助及審查，俾利外國旅客順利離境。
12	大陸配偶向女反映因懷有第 2 胎，致其居往於大陸地區家人遭到生育計畫委員會煩擾事。	本署立即透過海峽交流基金會轉洽大陸海峽兩岸關係協會協助獲復，大陸城鄉工作人員係依職權前往了解情況，惟此後即未再至其家中等語。目前向女已能安心待產，其大陸家人已不存在受擾事宜。	本署將持續責成各地服務站，以「行動服務列車」及「宅急便」等服務概念，提供到府服務，並宣導相關規定。





二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

① 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例：

本署全球資訊網(<http://www.immigration.gov.tw>)已主動公開資訊項目數 10/應主動公開資訊項目總數 $10 \times 100\% = 100\%$ ，並於網站左側選單設置「政府資訊公開」專區(<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1084043&CtNode=29696&mp=1>)，提供應公開項目資料、連結及說明，且公開資訊比例達 100%。

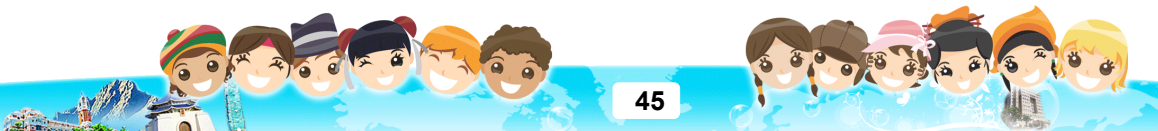
A. 條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規：

(A) 本署網站提供專屬法規系統，並依據法規性質分為 6 大分類，並詳列本署法規、行政規則、行政規定令釋及法規草案 4 類，總共提供 246 項法規資料，另設有法規分類檢索及友善列印功能，便利民眾查找及列印。



【圖 2-1】
本署法規系統

(B) 提供全國法規資料庫網站連結。





B.政府機關為協助下級機關統一解釋法令、認定事實及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準：本署網站於法規處提供入出國及移民法第 18 條第 1 項第 13 款及第 15 款案件審查基準、入出國及移民法及臺灣地區與大陸地區人民關係條例罰鍰案件裁罰基準。

C.政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號：

(A)本署於網站首頁左側選單網站資訊中提供點選本署組織架構。

(B)本署於網站歡迎頁、頁尾功能列及左側選單均登載各縣市服務站地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號等聯絡資訊，便利民眾快速查詢。

(C)本署結合 Google Map 動態地圖運用服務，提供各縣市服務站地址詳細地圖資訊(99 年度新增)。



【圖 2-2】結合 Google Map 動態地圖運用服務

D.行政指導有關文書：

(A)本署公告新增行政指導有關文書：如公告「運輸業者載運旅客入境中華民國各類有效旅行文件參考指南」；新增「大陸配偶父母來臺參加婚禮，本署研擬四種申請方式供服務站宣導」；本署對大陸地區人民來臺從事觀光活動每日配額核發後，因遞補缺件配額依序發證方案說





明；修正行政規則並公告如：「內政部受理申請分期繳納違反入出國及移民法相關法令罰鍰案件處理要點」；修正「香港澳門居民申請臨時入境停留作業規定」及公告「有關陸客來臺觀光於自由活動時間，得從事其他活動範圍之規定」等。

(B)本署網站首頁標題列及左側選單提供常見問題資料，並及時更新，如因應港澳居民網路申請入臺許可，新增港澳人士入出境相關常見問題。

(C)本署網站提供各類申請須知說明，另有線上申辦之服務如：港澳居民網路申請入臺證、國內在學緩徵役男網路申請出國核准、僑民役男網路申請出國核准、役齡前出國在國外就學役男網路申請出國核准、外來人口網路申請統一證號、有戶籍國民以自然人憑證申請日期證明，及居停留證件網路申請變更地址等，均詳列申請說明或提供申請流程圖。其中 100 年度新增 5 項線上通訊申請，另提供 13 項申請書線上填表下載列印功能。



【圖 2-3】本署網站提供線上申辦之服務

E.施政計畫、業務統計及研究報告：

(A)施政計畫：提供自 96 年起施政計畫及施政績效報告。

(B)業務統計：提供 96 至 100 年各月份業務及性別統計資料。





(C)研究報告：提供「入出境管理局網路申辦服務研究計畫」、「臺灣地區人民進入大陸地區許可辦法」、「97年度陸配及外配生活處遇及權益之研究」、「通譯人才資料庫使用平臺執行現況之研究」及99年度「大陸地區人民來臺團聚入境前訪查機制之研究」、「我國實施航前旅客資訊系統對國境管理效能及個人隱私權保護影響之研究」、「研究實施個人生物特徵蒐集對入出境通關查驗流程之影響」等各項研究報告，引用他人資料均標明來源出處。

F.預算及決算書：

(A)提供96至100年本署單位預算及外籍配偶照顧輔導基金單位預算資料。

(B)提供自96年起本署、前入出境管理局及外籍配偶照顧輔導基金等決算資料。

G.請願之處理結果及訴願之決定：

訴願案件查詢連結內政部及行政院訴願審議委員會。

H.書面之公共工程及採購契約：

(A)提供自96年起書面公共工程及採購契約。

(B)提供政府電子採購網之連結。

I.支付或接受之補助：提供自96年起各項補助經費執行情形。

(A)外籍配偶照顧輔導基金。

(B)防制人口販運預算等明細資料。

②服務措施及出版品資訊周知度：

A.網站提供公開服務措施：

(A)首頁及左側選單設有如：外籍與大陸配偶照顧輔導、跨國境婚姻媒合資訊...等業務專區。





【圖 2-4】網站提供公開服務資訊

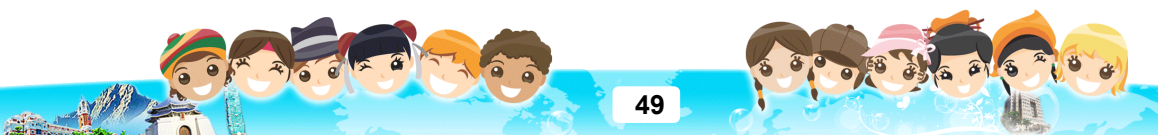
(B)依據各方人士來臺目的，提供觀光旅遊、工作投資及移民婚姻等主題服務。

(C)提供署長信箱、問卷調查等與民眾互動服務、民意論壇讓民眾抒發感想及建言等，本署各類申請須知、表單下載、申辦資訊、各類出版品及電子報訂閱等各項資訊服務。

(D)因應本署各縣市服務站專門業務需求，設置各縣市服務站主題網站，提供轄區民眾優質服務。



【圖 2-5】各服務站網站主題網





(E)為照顧越南、印尼、泰國、菲律賓(英語)、柬埔寨(高棉語)等外籍配偶，全國首創提供東南亞多國語言版網站。



【圖 2-6】東南亞多國語言版網站

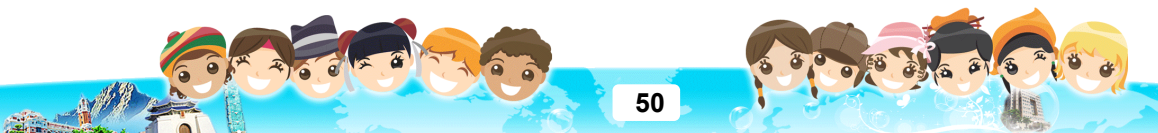
B.設有常見問答集(FAQ)：

- (A)網站頁首功能列及左側選單設有常見問題，並彙整本署署長信箱、總機等民眾反映意見，每月彙整電話諮詢專線提供相關問答予民眾參考，上載於9大類常見問題，並依法令修正，即時更新，期建立與民眾良好溝通管道。
- (B)設置兒童入出國常見問答集共 12 大類，提供既專業又有趣之各類問答，滿足小朋友對本署業務的好奇心。
- (C)英文版網頁頁首功能列及左欄選項設有外籍人士常見問題「Taiwan-Japan Working Holiday Visa Q&A」及「National Immigration Agency」QA等。

C.機關活動：

- (A)網站首頁中央設置廣告輪播專區，即時宣導並推廣本署重要業務及活動。
- (B)網站首頁下方設置本署活動報導專區，提供本署各項活動報導。

D.機關文宣品：





(A)提供防制人口販運工作手冊、海報、鑑別卡、摺頁中英文版、救援小卡等宣導品。

(B)網站影音專區提供本署簡介(8 國語言版)、防制人口販運... 等計 40 支影片之影音宣導資料、14 則廣播專區及 20 張各服務據點同仁或與外籍人士同慶中華民國建國一百周年照片。

E.機關出版品：

(A)提供本署年報、移民行政白皮書、移民之路—我國主要移居國環境及移民資訊介紹、人口政策白皮書及外籍配偶在臺生活相關資訊手冊等出版品。

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29707&ctUnit=16500&BaseDSD=7&mp=1>

(B)提供 97 年度陸配及外配生活處遇及權益之研究、臺灣地區人民進入大陸地區申請程序之探討、生物特徵辨識等自行研究或委託研究報告。

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29708&ctUnit=16501&BaseDSD=7&mp=1>

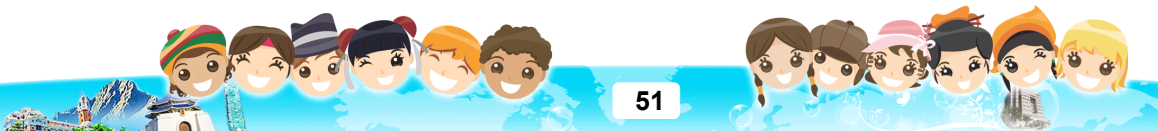
F.其他重要資訊：

(A)網站首頁右上方設置電子報訂閱專區，提供移民月刊及國際生活環境電子報。



(B)網站首頁上方提供中英對照常用雙語辭彙。

(C)依據本署最新消息及公告點閱率於首頁設置人氣排行榜，供民眾迅速點選熱門資訊。





(D)提供自 96 年起之本署每月重要紀事。

(E)網站左側選單提供申請進度查詢，含一般人民申請案件、大陸來臺觀光配賦人數、大陸配偶面談時間、計算團聚併計期間及外籍商務人士核准快速通關等資料查詢。

③資訊內容正確程度：

A. 資訊內容正確度：

(A)本署單位設有專人每月定期檢視網頁，網頁資料更新須經主管核准後，始得修正。

(B)隨時更新相關法令及申請須知、申請書表／填寫範例等，資料一經修正，同時公布「最新消息」。

(C)每週約更新 50 至 60 筆網頁資料(含主題網站)，均註明有最新修改日期。如「最新消息」、「移民署公告」、「移民署法規」、「申請須知」、「徵才專區」等。

B. 資訊連結正確度：

(A)本署資料上網前，均詳加審核，並檢視連結狀況，確保網站內所有超連結均為有效連結。

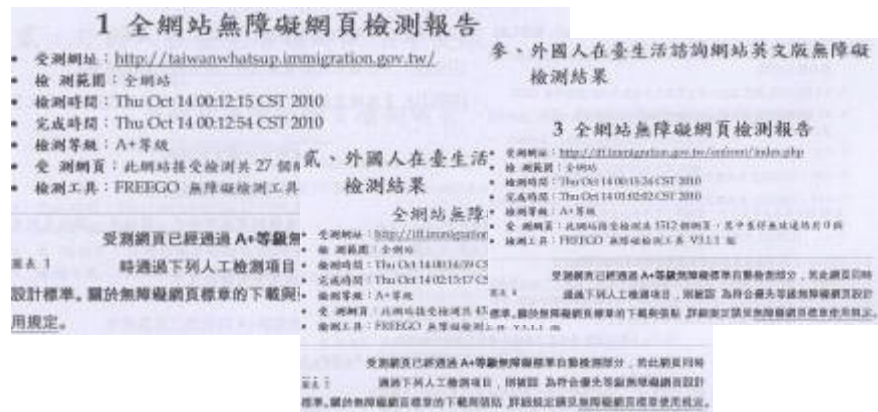
(B)網站內頁特別要求網頁標題與內容符合；連結外部網站，亦注意使其網頁標題與內容一致。

(C)定期使用無障礙網頁 FreeGo 工具掃描，是否連結有效，俾以修正，正確率達 100%。

(D)最新消息、出版品、研究報告等內容引用他人資料均註明出處來源或作者；連結其他網站一律以開新視窗方式呈現，如：我的 e 政府、全國法規資料庫、移民署看板等相關網站連結。

(E)本署網站建置及維運作業含定期檢視本署網站，每月固定依據網站弱點掃描報告進程式修正、每季進行木馬、後門程式掃描、無障礙 A+ 檢測、無障礙連結正確度檢測等。





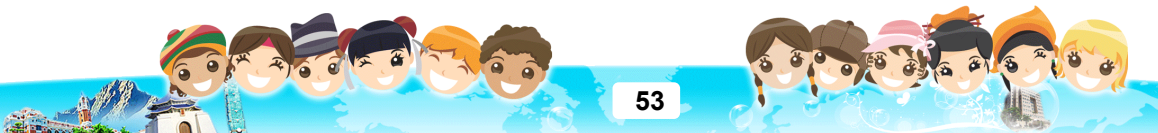
【圖 2-8】
本署網站無障礙 FreeGo
工具檢測報告

C. 網站(頁)資料定期更新規定：

- (A) 訂定本署網站「網頁管理要點」及「網站管理規範」，並據以辦理。
- (B) 本署「對外網站經營小組」，由本署各單位主管擔任小組委員，檢討網站業務分工及經營事宜，訂定本署網頁更新獎懲機制。截至 101 年 2 月，已召開 10 次會議，業已顯著提升各單位網頁更新功能。
- (C) 訂定獎懲管考機制，每半年檢討網頁更新情形辦理敘獎，加強本署線上互動服務品質，提升網路資訊服務與民眾溝通管道。
- (D) 100 年 8 月 25 日辦理服務站網頁創意比賽，開放各服務站有更大發揮空間，整合在地資訊，提供優質便民服務。

【表 2-1】 資訊提供抽查及連結測試結果表

序號	抽測項目	網址	抽測日期	連結測試
1	入出國自動查驗通關系統	http://www.immigration.gov.tw/egate/	100 年 12 月 2 日	正確
2	2011 國際移民日 (外部連結)	http://www.immig.com.tw/p1-1about-about.htm	100 年 12 月 2 日	正確
3	出版品一覽	http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29707&CtUnit=16500&BaseDSD=7&mp=1	101 年 1 月 16 日	正確
4	移民輔導	http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1090258&CtNode=31432&mp=1	101 年 1 月 16 日	正確





序號	抽測項目	網址	抽測日期	連結測試
5	跨國境婚姻媒合資訊專區	http://www.immigration.gov.tw/np.asp?ctNode=29740&mp=1	101年 1月16日	正確
6	書面之公共工程及採購契約	http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?CtNode=29768&CtUnit=16499&BaseDSD=109&mp=1&xq_xCat=60	101年 1月18日	正確
7	最新消息：公告本署「大陸港澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」線上申辦審件原則，預定自100年11月14日(一)開始實施	http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1108150&ctNode=29710&mp=1	101年 1月18日	正確
8	服務站資訊	http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29682&CtUnit=16452&BaseDSD=108&mp=1	101年 1月18日	正確
9	印尼版主題網站(連結)	http://www.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=SE01	101年 1月18日	正確
10	大陸配偶面談時間查詢	http://www.immigration.gov.tw/sp_immig.aspx?xdurl=aspcode/x094_2.asp	101年 1月20日	正確
11	東南亞五國人民來臺先行上網查核(連結)	https://nas.immigration.gov.tw/nase/	101年 1月20日	正確
12	影片專區	http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29775&CtUnit=16505&BaseDSD=7&mp=1	101年 1月20日	正確
13	常見問題	http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29665&CtUnit=16417&BaseDSD=7&mp=1	101年 1月20日	正確
14	兒童版署長的話(連結)	http://www.immigration.gov.tw/child/speak.html	101年 1月20日	正確
15	移民署法規壹、入出國及移民法篇(QD03)	http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29650&CtUnit=16410&BaseDSD=105&mp=1	101年 1月21日	正確
16	署長簡介	https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1109372&ctNode=32799&mp=1	101年 1月21日	正確

2. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

① 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為：





A.提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索等多種檢索方式：

(A)網站首頁明顯處設置提供全站關鍵字檢索搜尋功能。



【圖 2-9】本署網站提供多種檢索查詢

(B)分類檢索：

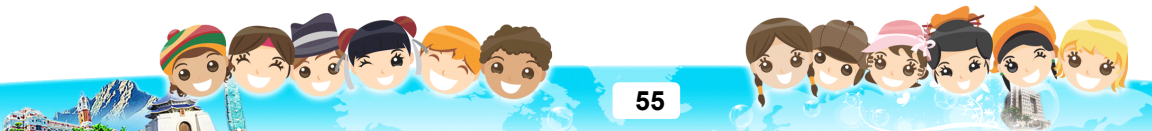
a.移民署法規：除一般關鍵字檢索外，另進階檢索提供檢索詞、法規範圍、公布日期、名稱及類別等進階查詢功能。

b.常見問題之內容依法令及民眾常問之問題彙整，包括：入出國及移民法、入出境與役政、大陸地區人民入出境、外籍人士入出國、外籍配偶照顧輔導、跨國境婚姻媒合、居住臺灣地區人民受歧視申訴、其他等 9 大類檢索查詢，另提供條件查詢之進階查詢功能，便利民眾快速獲取所需資訊。



【圖 2-10】常見問題分類彙整及提供條件查詢功能

c.國內各服務站櫃檯申請：提供本署各項申請案件之服務地點、連絡方式、項目及詳細內容等資訊，另以地圖顯示方式，方便民眾查詢受理案件之服務據點。





【圖 2-11】網站提供服務點

- d. 申請須知及線上填表/線上申辦：共分成 9 大類，包含：臺灣地區人民入出國、在臺灣地區無戶籍國民入出國、香港澳門居民入出境、大陸地區人民入出境、大陸地區人民在臺灣地區居留定居、金馬小三通送件須知、入出國日期證明、外籍人士入出國及其他服務等項目。
- e. 申請書表/範例：分成 12 大類，包含：臺灣地區人民入出國、在臺灣地區無戶籍國民入出國、香港澳門居民入出境、大陸地區人民入出境、大陸地區專業人士來臺、大陸地區人民來臺從事商務活動、跨國企業邀請大陸地區人民來臺、大陸地區人民在臺灣地區居留定居、金馬小三通、入出國日期證明、外籍人士入出國及其他服務等。
- f. 協尋在臺行方不明之大陸人士：由本署及行政院農委會漁業署提供在臺行方不明之大陸人士照片及姓名等資料，並依據性別、年齡及事由等條件供一般查詢，另依據案號、證號、姓名、性別、年齡、籍貫、脫逃年度及脫逃地點提供進階搜尋之功能。



【圖 2-12】

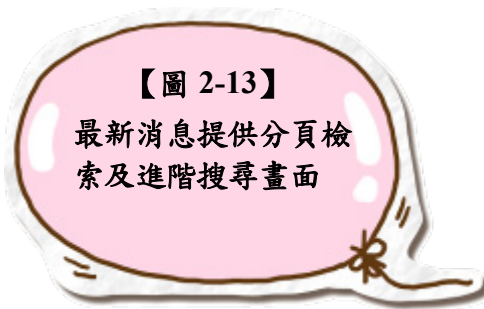
協尋在臺行方不明
之大陸人士標準及
進階搜尋畫面





- g. 首頁區分「最新消息」、「移民署公告」、「新聞訊息」及「徵才訊息」等項目供民眾快速得知本署最新資訊。
- h. 人氣排行榜查詢：以民眾觀點，提供最新消息、移民署公告等人氣最夯網頁查詢，便利民眾快速查得相關資訊。

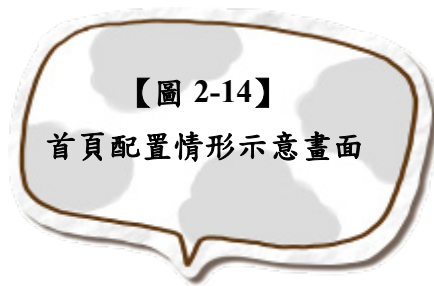
B. 為便利民眾查詢，若網頁內容太長，另採「分頁」處理，以每頁適當筆數分頁，如「最新消息」、「常見問題」、「申請須知」及「協尋在臺行方不明之大陸人士」等，方便使用者瀏覽閱讀。



【圖 2-13】
最新消息提供分頁
索引及進階搜尋畫面



- C. 本署為檢測網站「分類檢索註記」是否有錯漏，不定期使用 MyEGov「分類檢索管理系統」，申請檢測本署網頁加註之詮釋資料(Meta-data)，依據檢測結果修正，俾利我的 E 政府網站及 Google 等各大入口網站，能迅速搜尋本署網站資訊。
- D. 首頁配置符合民眾需求，方便瀏覽，另為符合不同人士喜好，設計 3 款背景樣式供民眾選擇，及 3 種字級大小供民眾閱讀。



【圖 2-14】
首頁配置情形示意畫面





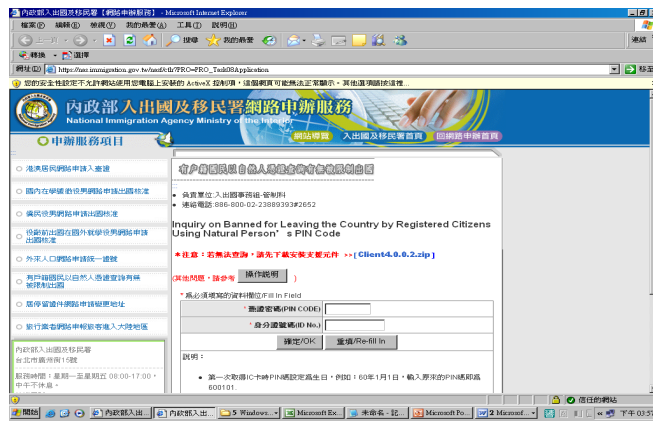
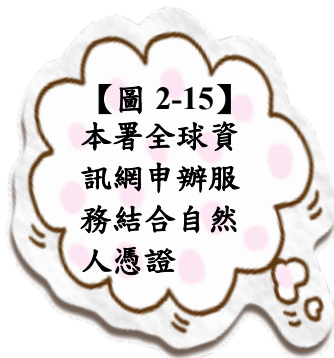
(二)線上服務及電子參與

1.線上服務量能擴展性

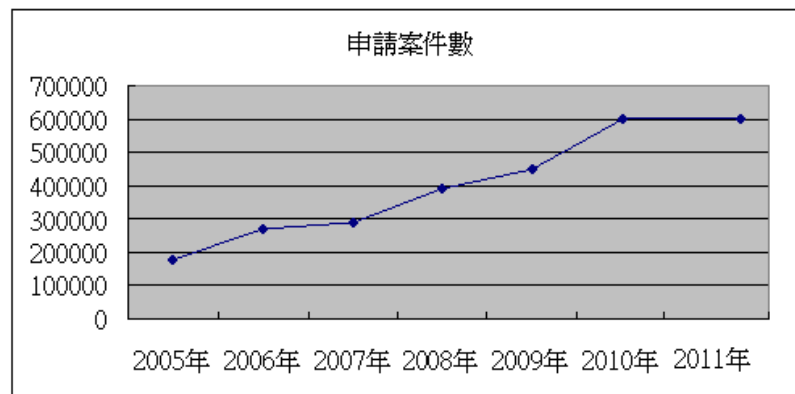
(1)線上服務提供及使用情形

①線上服務提供：

A.本署全球資訊網強化原網路申辦服務外，另 100 年度新增 5 項線上申辦與 13 項線上填表服務，結合自然人憑證(電子簽章)安全機制，以保障個人資料隱私安全。線上申辦流程控管 3 天內回復，一收到民眾線上申請，即以 E-mail 通知承辦人進入系統處理。

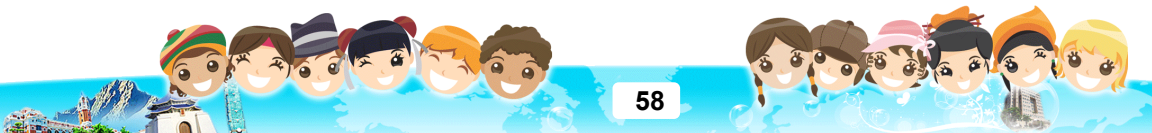


(A)民眾網路申辦服務：<https://nas.immigration.gov.tw/>



【圖 2-16】本署全球資訊網網路申請案件數成長情形

網路申辦服務如港澳居民網路申請入臺證、國內在學緩徵役男網路申請出國核准、外來人口網路申請統一證號、有戶籍國民以自然人憑證查詢有無被限制出國等。





(B)100 年度增加 5 項線上申辦與 13 項線上填表服務

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=31456&CtUnit=16735&BaseDSD=111&mp=1>

a.5 項線上申辦：外國人居留證明申請、入出國日期證明線上申請、移民專業人員資格證明書核發申請、跨國境婚姻媒合業務、外僑永久居留證出國報備線上申請。

b.13 項線上填表服務：如香港澳門居民延期留臺申請、在臺灣地區無戶籍國民入境居留/定居申請、應聘外僑之外籍配偶辦理居留、大陸地區人民在臺灣地區居留/定居申請、僑生出入境等。



(C)提供東南亞五國人民來臺先行上網查核(印度、印尼、菲律賓、泰國、越南五國)，提供免簽入境，具多國語言網頁，包括中文，英文、印度文、印尼文、菲律賓文、泰國文、越南文等，俾提供東南亞五國人民使用本線上服務時更加便利及貼心無距離的服務。

<https://nas.immigration.gov.tw/nase/>

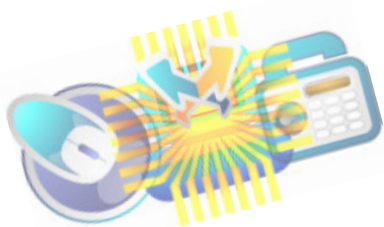
(D)提供公務機關運用入出境電子資料查詢，減省各公務機關公文往返及提供快速資訊：

各公務機關依業務需要向本署提出帳號申請並以自然人憑證登入，截至 100 年 12 月 31 日已有 689 個公務機關，5708 人申請使用查詢帳號運用自然人憑證查詢入出境電子資料，100 年計有 155 萬 7,458 件。

<https://nas.immigration.gov.tw/authority/>

(E)提供外籍商務人士快速查驗：為便利經國際機場入出國境之外籍商務人士快速通關，依據「外籍商務人士快速查驗通關作業要點」提供經濟部外籍商務人士快速查驗通關線上查詢下載核准資料功能，俾達提升通關效率及節省人力資源目標：

http://www.immigration.gov.tw/sp_immig.aspx?xdurl=e_immig/asp/fqpmgt/fqpdoc-c_2.asp





(F)新開發民眾需求的線上查詢項目：

a.99年5月1日開放大陸旅客由小三通赴金馬觀光「網路快證」申請作業，由金馬地區旅行社上網申請，經電腦系統查核，立即告知申請結果，旅行社不必先送件後再領證，簡化送件流程，減少陸客到水頭、福澳碼頭排隊、繳費及領證時間，縮短查驗通關時間。

b.因應大陸人士來臺觀光需求，增設「大陸來臺觀光配賦人數」提供每日配賦餘額查詢(即時更新)，提供現場櫃檯看板同步資訊，旅行業者可得知當日大陸一類觀光配額資訊，以妥善規劃後續旅遊行程，公開及揭露本署每日目前收件及核配之即時資訊。

<https://mt.immigration.gov.tw/viewDailyQuota/firstKindDailyQuota>

c.網站首頁右方移民署看板「計算團聚併計期間專區」：本署為因應兩岸關係條例之開放政策，大陸配偶取得國民身分證時效自8年縮短為6年，新增網路查詢作業，提供大陸配偶線上申請計算團聚併計期間服務，為免大陸配偶舟車勞頓並舒緩各縣市服務站詢問人潮，大陸配偶只要依畫面指示將相關資料鍵入後，本署將由專人回復查詢結果。

http://www.immigration.gov.tw/sp_immig.aspx?xdurl=ecss/frm001q1_2.asp

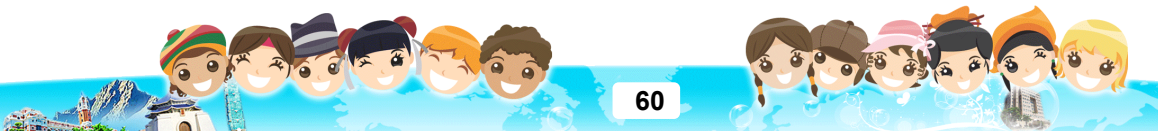
d.提供大陸配偶面談時間線上查詢服務：以姓名或電話，配合申請案(文)號輸入即可查詢大陸配偶面談時間。

http://www.immigration.gov.tw/sp_immig.aspx?xdurl=aspcode/x094_2.asp

(G)本署公告或活動報導(含RSS訂閱功能)等均依更新時間將最新資訊於首頁主頁內容提示。

(H)提供行政院新聞局RSS-英文訊息，俾外籍人士參考。

(I)網站首頁左側選單設置申請事項，按分眾及申請事由分類提供「申請須知」及「申請書表/範例」：





a. 申請須知：計 8 類，提供友善列印。

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=30066&CtUnit=16735&BaseDSD=111&mp=1>

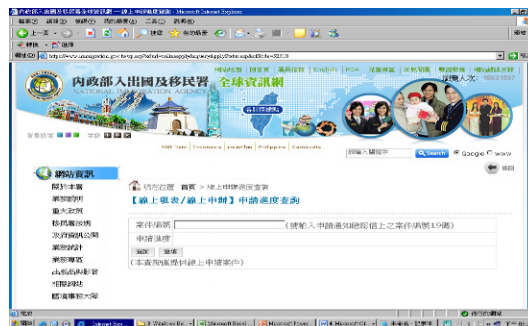
b. 申請書表：計 12 類，提供 116 式申請書表及 35 式填寫範例下載及列印。

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=30067&CtUnit=16736&BaseDSD=112&mp=1>

c. 為便利使用者瀏覽，及網站資通安全考量，提供 PDF 檔案格式書表下載，另亦提供 word，方便民眾線上填寫。

(J) 網路申辦作業進度查詢。

<https://www.immigration.gov.tw/sp.asp?xdurl=onlineapply/inqueryApplyStatus.asp&ctNode=32318>



【圖 2-17】
本署全球資訊網
網路申辦提供查詢畫面

(K) 網站首頁左選單「申請進度」單元提供：

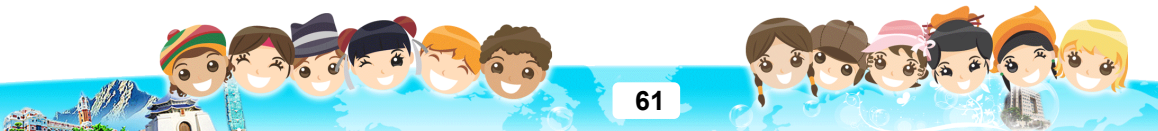
a. 一般人民申請案件查詢(基於個人資料保護，僅提供最近三個月內資料查詢)、線上申辦進度查詢。

b. 大陸來臺觀光配賦人數、大陸配偶面談時間。

c. 計算團聚併計期間專區、外籍商務人士核准快速通關查詢功能。

(L) 歡迎頁、網站最上方功能列及左選單「互動專區」單元設有「署長信箱」，功能包含：常見問題、寫信給署長、查詢信件處理情形、填寫滿意度調查表及使用須知等功能。

http://www.immigration.gov.tw/sp_immig.aspx?xdUrl=ecss/ite001q1_2.asp





(M)為提升為民服務及瞭解民意，於網站首頁左選單設置民意論壇單元，提供民眾純文字留言討論。依照發言性質不同，設置討論分類留言，提供民眾發表意見及建言，以為本署施政參考。

<https://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=30051&CtUnit=16725&BaseDSD=35&mp=1>

(N)設計建置 PDA 版網頁，民眾並可透過 PDA 行動裝置，查詢本署網站，如：移民資訊(本署聯絡資訊)、最新消息、重大政策、就業資訊、及大陸配偶面談時間查詢等資訊。

<https://www.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=PDA01>

(O)分眾查詢申辦：依申請人身分，提供 6 種不同身分之民眾(「在臺灣地區有戶籍國民」、「在臺灣地區無戶籍國民」、「香港澳門居民」、「大陸地區人民(大陸配偶)」、「外籍(配偶)人士」及「兒童」)，查詢申辦服務相關資訊，提供民眾迅速查得申辦相關資訊。

(P)於我的 E 政府 (MyEGov) 提供線上服務：

a.從事跨國境婚姻媒合申請書

<http://www.gov.tw/category/cateformscontent.aspx?categoryid=716&formno=301140000A-716-001>

b.有戶籍國民以自然人憑證查詢有無被限制出國

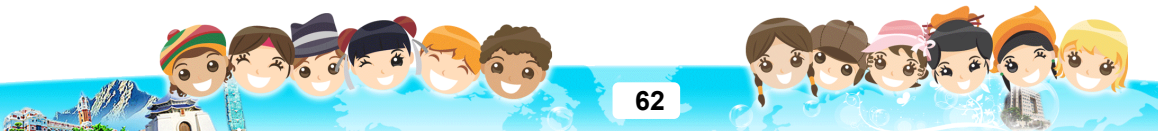
<http://www.gov.tw/category/cateonlineapplycontent.aspx?categoryid=CZ0&sid=188>

c.居停留證件網路申請變更地址

<http://www.gov.tw/category/cateonlineapplycontent.aspx?categoryid=CZ0&sid=189>

②線上申辦服務使用情形：

A.99 年與 100 年同期網路申辦案件統計比較表





【表 2-2】本署全球資訊網 99 年與 100 年度網路申辦案件統計表

日期/項目	99 年	100 年	增加件數	成長率
港澳居民網路申請入臺證	476,932	654,244	177,312	+37.18%
國內在學緩徵役男網路申請出國核准	81,139	94,002	12,863	+15.85%
居停留證件網路申請變更地址	188	118	-70	-37.23%
僑民役男網路申請出國核准	7,419	7,681	262	+3.53%
役齡前出國在國外就讀役男申請出國核准	468	623	623	+33.12%
外來人口申請統一證號	4,378	4,901	523	+11.95%
有戶籍國民以自然人憑證查詢有無被限制出國	30,844	29,578	-1,257	-4.08%

B.公務機關運用入出境電子資料查詢於 100 年計有 155 萬 7,458 件，較 99 年 147 萬 4,421 件，計增加 8 萬 3,037 件，案件數成長為 5.6%。

③線上服務推廣績效：

A.各大搜尋引擎關鍵字的第一順位：為使民眾透過「我的 E 政府」及 Google 等各大入口網站，迅速搜尋本署網站資訊，將本署網頁加註「分類檢索」詮釋資料(Meta-data)。

(A)本署「本署全球資訊網」及 3 個主題網站，均依行政院研考會「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，將網站所有網頁加上「分類檢索註記」，俾研考會「電子化政府」網站「分類檢索服務」網頁連結搜尋。

(B)本署網頁「分類檢索註記」係配合研考會實施機關網站網頁加註「分類檢索」規定，完成網站「分類檢索註記」作業，並依規定於 97 年 4 月 30 日陳報研考會。

B.本署網站首頁「最新消息」、「移民署公告」或「移民署看板」之「移民署活動報導」專區，報導本署各類宣導活動：





(A)國際移民日宣導活動：製作國際移民日活動網站 (<http://www.immig.com.tw>)，募集臺灣新移民和臺灣人 2011 年的新願與心願，並持續常態蒐集新移民意見，讓民眾上網留下他們對移民相關政策、法令或服務措施的新願或心願，使日後施政更貼近新移民需求。



【圖 2-18】2011 年國際移民日活動網站



國際移民日宣導活動 1

國際移民日宣導活動 2

【圖 2-19】

(B)接續國際移民日臺灣新移民和臺灣人的新願與心願牆留言活動，推出一系列嘉年華會活動，本次活動現場有 100 餘個移民團體、政府機關及各國駐臺辦事處共同參與設攤或表演，除有日本太鼓、越南竹竿舞、非洲鼓、巴西森巴舞、新疆肚皮舞、泰國風情與傀儡木偶舞蹈等充滿異國文化特色表演外，還有兩岸逗陣區、國際車拼區、趣味童玩區、創意市集、移民輔導及政府機關服務區等活動攤位及展示，讓參與新移民及民眾充分感受多元、熱情與繽紛的異國文化風情。





【圖 2-20】開幕儀式：由行政院江副院長宜樺(前內政部長)、陸委會賴主委幸媛、本署謝署長立功與國內外來賓合影，象徵臺灣為多元文化之社會，各族群共榮共存。



【圖 2-21】

越南舞蹈表演

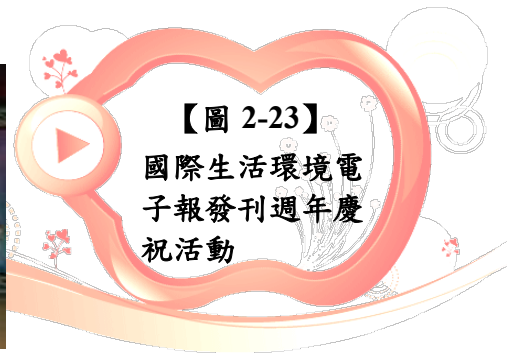
【圖 2-22】
日僑學校小朋友
帶來充滿力與美
的太鼓表演





(C)辦理「媽咪與我的家『話畫』」比賽活動，將活動辦法、獲獎與入圍名單登載於本署網站公告區，並上載各年齡層及分區比賽第一名之兒童的畫提供兒童版網站桌布下載。提高本署網站知名度，拉近民眾與本署距離。

(D)「國際生活環境電子報」：本署「最新消息」區提供訂閱資訊，及發刊啟動儀式記者會等資訊。



【圖 2-23】

國際生活環境
電子報發刊週年慶
祝活動

(E)「中、英文標語命名活動」網路問卷投稿活動。



【圖 2-24】

中、英文標語
命名活動頒獎
典禮



【圖 2-25】

本署關懷
新住民活動

C.為加強宣導本署業務資訊，於重要訊息單元，均提供RSS/XML Feeds 選項。





D.提供中文網頁之「最新消息」、「電子報」、「本署重大政策」、「本署就業資訊」、英文網頁之「最新消息」及行政院新聞局「政府新聞及消息」等「RSS/XML Feeds 選項」服務。

<http://old.immigration.gov.tw/aspcode/rss.xml>

E.提供 PDA 版網頁連結本署重大政策(RSS)及就業資訊(RSS)。

F.分眾查詢申辦：依申請人身分，提供 6 種不同身分之民眾（「在臺灣地區有戶籍國民」、「在臺灣地區無戶籍國民」、「香港澳門居民」、「大陸地區人民」、「外籍(大陸)配偶」及「外籍人士」），查詢申辦服務相關資訊，改善網站資訊服務流程，提供民眾迅速查得申辦相關資訊。

G.為強化有關本署對外網路行銷及推廣作業，並整合及規劃現今 web2.0 網路多元應用，期以多元方式推廣本署對外網站與活動，於本署網站最新消息新增 Facebook、Plurk、Twitter 推文，利用社群網站宣導平台推廣本署相關業務。

H.為吸引民眾參與相關網路資源及本署相關活動，設置「內政部入出國及移民署網路行銷推廣工作小組」，成立 Facebook「我愛自動通關」及「新移民的娘家」2 主題，經營本署相關業務粉絲團。

④ 電子表單簡化績效：

A.整合申請須知、申請書表/範例、網路申辦及其他相關資訊，提供民眾完整、集中、單一的表單下載區，並依照功能分類連結，方便民眾快速查詢所需表單。

(A)申請須知：計 8 類，並提供友善列印。

<https://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=30066&CtUnit=16735&BaseDSD=111&mp=1>

(B)申請書表：計 12 類，並提供申請書表及填寫範例下載或列印。

<https://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=30067&CtUnit=16736&BaseDSD=112&mp=1>





【圖 2-26】網站提供申請書表電子檔

(C)為便利使用者瀏覽，及網站資通安全考量，提供 pdf 檔案格式書表下載，另亦提供 word，方便民眾線上填寫。

(D)為簡化外籍人士來臺工作相關准證之申請作業，並縮短工作天數，對「以工作為主要入國目的」之外籍白領專業人士，予以核發就業 Pass 卡，將簽證、就業許可函、外僑居留證及重入國許可等多種准證，採「4 卡合 1」，簡化電子表單並提高外籍優秀人才來臺工作之意願。

(E)增加網路線上預約（5 項線上申辦及 13 項線上填表），結合電子郵件及通信郵遞服務回復申請人。

(F)100 年 6 月 22 日啟動旅行社線上申請港澳及陸客來臺觀光簽證，結合民間力量簡化申請程序縮短案件處理時間。電子簽申請件數截至 100 年底，一類觀光（包括獎勵與郵輪）51 萬 9,944 件，自由行申請件數 3 萬 8,620 件。

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

A. 電子參與方式及互動機制

(A) 提供國際生活環境電子報服務

- a. 提供 16 項外國人在臺生活資訊，計有在臺護照遺失、簽證申請、入出境資訊、停居留延期、外籍配偶輔導、工作證申請、醫療健保、就學、稅務、兒童福利、家暴性侵害報案、旅遊、交通、租屋、人身安全、環保及公共服務等，涵蓋外國人在臺生活期間所需各類資訊。此外還有觀光旅遊、生活娛樂、人物專訪、藝文活動等報導，讓外籍朋友在臺灣生活更便利。





b.本署網站並提供電子報訂閱取消、問卷調查及聯絡我們等功能。<http://taiwanwhatsup.immigration.gov.tw/>

(B)提供署長信箱服務



a.民眾可將對本署之建議，透過上述功能反映，本署設有專人彙整，依案件性質分派，於3日內答復民眾，並設有進度查詢功能，以利民眾瞭解案件進度。
http://www.immigration.gov.tw/sp_immig.aspx?xdUrl=ecss/ite001q1_2.asp

b.本署訂有「署長電子信箱處理作業規定」，透過「署長信箱」完成填寫基本資料、電子信箱地址、信件主旨及內容(可附加檔案)後，按下「完成送出」，即完成寄信程序，本署收信窗口依照信件內容移交各業務單位辦理，並於3日內答復民眾。

(C)提供線上民意調查，藉由民眾調查表的填寫，傾聽人民聲音，有效蒐集民眾反映意見，以作為本署改進之參考。

<http://www.immigration.gov.tw/np.asp?ctNode=30053&mp=1>

(D)提供移民月刊資料，加深社會大眾對新移民的關注，透過刊物的傳播、推展與報導，提供更多移民服務的資訊，落實政府對移民多元文化的尊重與關懷。

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29889&CtUnit=16600&BaseDSD=7&mp=1>

(E)提供政風園地：提供政風宣導電子報、政風法規、電子信箱檢舉管道。

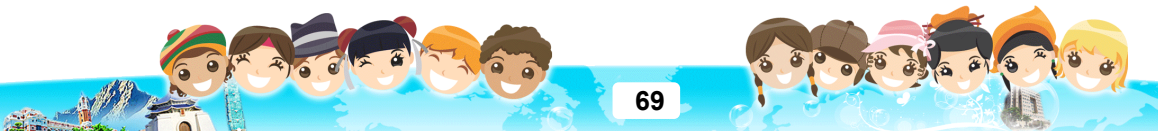
<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1084042&CtNode=31654&mp=1>

(F)提供電子報訂閱取消功能，民眾可不定期收到本署相關資訊。

<http://www.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=1>

(G)提供民意論壇分類留言-本署為提升服務效率，兼顧民眾隱私，整合網路服務功能，民眾對本署職掌業務上有任何問題均可透過上述功能進行反映，本署設有專人負責彙整，並將處理結果回復民眾。

<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=30051&CtUnit=16725&BaseDSD=35&mp=1>。





三、創新加值服務

(一) 尊重人權提升臺灣國際形象

參與國際社會，提升國際地位--推動防制人口販運

1. 有價值的創意服務

(1)緣起：我國自 2005 年至 2009 年在美國人口販運問題報告之評等(簡稱 TIP 報告)，皆僅名列第二級或第二級觀察名單，嚴重影響臺灣國際人權形象。

(2)內容：防制工作重點為 4P，包括保護(Protection)、查緝起訴(Prosecution)、預防(Prevention)、夥伴關係(Partnership)。

(3)具體作為：

A.95 年 11 月配合行政院頒布「防制人口販運行動計畫」。

B.96 年 2 月成立「行政院防制人口販運協調會報」，由政務委員主持，定期召開會議，由本署負責整合各部會資源，督導及協調防制工作之執行。

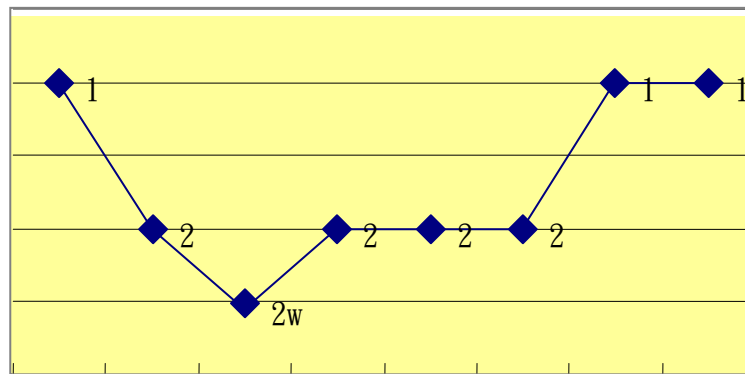
C.97 年 12 月奉核修正「防制人口販運執行計畫(97-99 年)」，有效執行各項防制措施。

D.98 年 1 月 23 日公布「人口販運防制法」，並於同年 6 月 1 日施行，該法授權訂定之法規命令並配合於同日施行。

E.依法積極推動「提供安置保護」、「強化查緝起訴」、「擴大預防宣導」及「積極辦理國際交流」等防制工作。

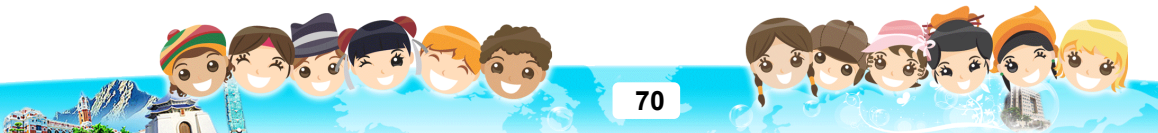
(4)績效：

A.使我國在美國 2010、2011 年人口販運報告評等中，連續兩年列為第一級名單國家，在亞洲 36 個被評比國家，只有我國與南韓被列為第一級。TIP 報告對我國歷年人口販運問題之評等如下：



2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011

【圖 3-1】臺灣歷年於美國人口販運報告之評等





B.美國國務卿希拉蕊在公布 2011 年人口販運報告之記者會上，特別提到臺灣卓越的成績，讚揚我國政府之決心及領導力，採取各項積極作為，讓被害人走出傷痛。因此，台灣也被美國國務院選列為全球 3 個「打擊人口販運最佳成效國家」之一。

2.服務措施延續性及標竿學習效益

(1) 服務措施延續性：

- A.本署訂定「人口販運案件處理流程」，各司法警察機關及法務部據此訂定偵辦(查)人口販運案件作業程序，俾案件處理有明確依循準則。
- B.另促成法務部研訂「人口販運被害人鑑別原則」及「被害人鑑別參考指標」，使執法人員易於實施鑑別並達一致標準。
- C.編印「人口販運防制法彙編」、「防制人口販運工作手冊」及「被害人的權益手冊」，作為教育訓練參考教材，以統一保護、查緝之觀念與做法，提升第一線執法人員專業能力。

(2)標竿學習推動效益：

- A.自美國 2011 年 6 月 28 日公布 2011 年人口販運報告後迄今，已有多明尼加、泰國、阿拉伯聯合大公國杜拜、新加坡等外國政府，泰國及巴拉圭駐臺使領館/辦事處，以及在臺外國 NGO 至本署及相關部會觀摩臺灣的成功經驗。
- B.美國國務卿希拉蕊在 2011 年 6 月 28 日公布 2011 年人口販運報告之記者會上，特別提到臺灣卓越的成績，讚揚我國政府之決心及領導力，採取各項積極作為，讓被害人走出傷痛。
- C.臺灣也被美國國務院選列為全球 3 個「打擊人口販運最佳成效國家」研究計畫中之一，另兩國為義大利與哥倫比亞。因此，美國國務院打擊人口販運辦公室委託美國 NGO 組織「都市研究所」2 名研究員 Meredith Dank 及 Colleen Owens 於 100 年 5 月 8 日至 20 日來臺訪視，以樹立臺灣為亞洲國家防制人口販運的典範。





3.服務措施執行方法效能性

(1)績效統計：

A.提供人口販運被害人安置庇護，符合國際人權價值：本署與勞委會結合民間團體設置 20 處庇護處所，統計 98 年新收安置被害人 329 人、99 年新收安置被害人 324 人、100 年新收安置 319 人。

B.強化查緝起訴執行，減少人口販運案件：

(A)各司法警察機關查緝績效：

年度	案件數	查緝總 件數	案件類型	
			勞力剝削件 數	性剝削件 數
98 年總計		88	46	42
99 年總計		123	77	46
100 年		126	73	53

(B)各地方法院檢察署起訴人口販運相關案件情形：

年度	件(人)數	起訴及聲請簡易判決處刑	
		件	人
98 年		118	335
99 年		115	441
100 年		151	437

(2)效能性：

A.擴大預防宣導及教育訓練，提升人口販運犯罪認知：

(A)預防宣導：

a.100 年印製宣傳海報 2,000 張，並寄送外交部(含我國駐印、菲、泰、越等辦事處)、法務部、交通部、警政署國道、鐵路、航空警察局以及直轄市及縣市政府警察局、鄉鎮公所及戶政事務所等約全國 800 餘處張貼宣導海報，加強對外來旅客及國人加強宣導防制人口販運。

b.依直轄市及縣市政府需求，寄送人口販運被害人鑑別卡、被害人權益手冊、中英文摺頁及宣導桌板、海報、多語宣導 DVD 及 30 秒廣播帶等各式宣導品，俾利作為多用途宣導。





- c.自 100 年 9 月 10 日起至 10 月 10 日止於台北車站高鐵售票區刊登防制人口販運宣導數位燈箱廣告，預估收看人次約可達 177 萬人次；另自 100 年 11 月起至 101 年 1 月 2 日止於臺北車站高鐵、台鐵刷票入口區及往捷運站出入方向刊登防制人口販運燈箱廣告，估約每月進出台北車站週邊人數 1,890 萬人次可接受訊息；並進行 30 秒電視廣告公益託播及安排廣播電台專訪。
- d.於 100 年 7 月中旬至 8 月 20 日進行「KUSO30 秒防制人口販運影像動畫比賽」，邀請民眾發揮創意，透過風趣、創新的拍攝手法，以淺顯易懂的方式，展現防制人口販運議題，並定於 10 月 16 日於臺北車站地下街廣場公開表揚得獎者，另藉由當天影片播放及人口販運 Q&A 有獎徵答等活動，加強宣導反人口販運議題。
- e.自 100 年 7 月 1 日起至 12 月 31 日止與中華電信公司進行企業合作宣導，於該公司全省共 312 處營運所置放並張貼防制人口販運宣導海報、摺頁、桌板及被害人鑑別卡等宣導品約 7 萬份。

(B)教育訓練：

- a.辦理 8 梯次防制人口販運查緝鑑別實務研習，調訓本署各縣市專勤隊所有執勤人員約 550 人參訓。
- b.辦理 2 場次「防制人口販運通識教育訓練」，行政院、直轄市及縣(市)政府所屬機關單位之實務人員約 200 人參訓。
- c.辦理 1 場次防制人口販運進階研習，調訓海巡署、法務部調查局、警政署及本署等執法人員約 100 人參加。

D.辦理國際工作坊，展現捍衛人權決心：

(A)已於 100 年 6 月 16 日召開第一屆「兩岸四地共同打擊人口販運研討會」，邀集大陸（福建社會科學院研究員）、香港（國際社會服務社專家代表）、澳門（善牧中心專家代表）等地 NGO 專家學者，及國內桃園地檢署主任檢察官等與大會參加人員進行實務研討交流。

(B)已於 100 年 10 月 27 日舉辦「2011 年防制人口販運國際工作坊」，規劃邀請國際組織、外國非政府組織及政府代表，分享該國(組織)辦理防制人口販運經驗，期藉此建立我國與國際間之合作平台，進而提升我國防制人口販運成效。





【圖 3-2】2011 年防制人口販運國際工作坊



▲ 1000629 中國時報 A12



▲ 1000628 聯合晚報 A6



▲ 1000629 自由時報 A12

【圖 3-3】臺灣獲 2011 年防制人口販運第一級國家媒體報導





本署破獲人口販運媒體報導



▲ 100/03/23 華視新聞



▲ 100/03/22 中天新聞



▲ 100/05/23 華視新聞



▲ 100/03/22 中視新聞



▲ 100/05/23 壹電視



▲ 100/3/22 自由時報 B3



▲ 100/5/23 蘋果日報 A10



▲ 101/01/14 蘋果日報 (A14版)

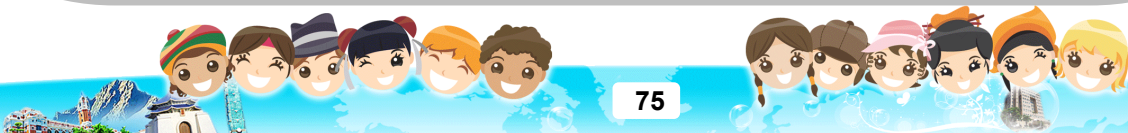


▲ 100/3/23 聯合報 A10



▲ 100/3/23 自由時報(頭版)

【圖 3-4】本署破獲人口販運媒體報導





(二)展現友善，全方位資訊服務



1.通關便捷化，提升通關查核效能—設立自動查驗通關系統

(1)有價值的創意服務

A.緣起：為提供旅客更便捷、快速的入出國查驗通關服務，本署於99年「陸客來臺線上申請平台及入出國通關查驗系統委外建置案」規劃、建置二代入出國查驗系統及自動查驗通關系統，以落實國家安全及便民服務工作。

B.內容：

(A)自動查驗通關系統採用電腦自動化的方式，結合生物辨識科技，讓旅客可以自助、快速、便捷的入出國，旅客只要完成自動通關申請註冊後，就可以使用。

(B)目前美國、澳洲、日本、韓國、新加坡、香港等也有類似自動查驗通關的服務。

C.具體作為：

(A)99年完成自動查驗通關系統開發後，分階段於各機場、港口辦理試營運，並於101年1月1日辦理正式上線。

(B)申請流程：

a.未受禁止出國處分之申請人，持護照(金馬證)及證件免費註冊申請，電腦錄存臉部影像或雙手拇指指紋(指紋為自願錄存項目，非必要項目)，再於申請書上簽名確認即完成程序，約需2分鐘。

b.自動查驗通關系統簡便，將護照相片頁平置閘門讀取機，若通過註冊即會開啟第一道閘門。進入閘門就定位後，系統自動進行臉部辨識，辨識成功則開啟第二道閘門，若辨識失敗，再輔以按捺指紋，辨識成功則開啟第二道閘門通過查驗作業，若辨識失敗，則由服務人員協助改走人工查驗台，約需10至15秒。

D.績效：本署規劃啟用之自動查驗通關系統，是我國第一套實際上線使用的快速通關系統，不僅是我國入出國查驗業務跨入自動化的第一步，也是通關查驗自動化的一大步，讓往來國境民眾就像坐捷運一樣方便。





(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A.服務措施延續性：

(A)99 年試行階段先於金門水頭商港辦理自動查驗通關系統試營運工作，後續增加桃園國際機場第 2 航廈、松山機場、高雄機場加入營運。



【圖 3-5】自動查驗通關系統

(B)如營運情形良好，101 年將再增加桃園國際機場第 1 航廈、臺中機場、基隆港、臺中港及馬祖福澳港等地。

B.標竿學習推動效益：

(A)100 年 3 月 23 日於金門水頭商港舉辦自動查驗通關系統媒體記者體驗會，擴大宣導成效。

(B)100 年 3 月 29 日於金門水頭商港舉行自動查驗通關系統試營運啟用典禮。

(C)100 年 8 月 1 日高雄機場啟用、100 年 8 月 9 日松山機場啟用、100 年 9 月 13 日桃園機場啟用。

(3)服務措施執行方法效能性

A.績效統計：申請使用自動通關人數累計 92,885 人。

B.效能性：

(A)提供民眾自助、快速、便捷的入出國通關服務：原人工查驗約 30 秒，自動查驗通關系統約 12 秒，讓往來國境民眾就像坐捷運一樣方便，免於排隊等候之苦。

(B)有效過濾旅客身分：傳統人工查驗以護照相片比對旅客身分，容易發生疏漏情形，自動查驗通關系統以臉部或指紋過濾旅客身分，查驗有效率且落實。

(C)節省人工查驗人力：現行每 1 查驗櫃台由專人 1 名負責旅客查驗，若架設 7 座自動查驗通關系統，扣除查驗及引導人力，約可節省 3 至 4 名專責人力。

(D)提升國家形象：機場、港口為外國人進入我國第一印象，自動查驗通關系統以高科技、自動化方式進行國境查驗，是為資訊國力的展現，有助提升國家形象。





2.一通來電，生活資訊即時通--外國人諮詢服務熱線 Call Center (0800-024-111)

(1)有價值的創意服務

A.緣起：我國自 1987 年解嚴以來，經濟自由化、政治民主化及社會多元化改革，擴大國人視野並與世界接軌，伴隨國際化及全球化交流進展，帶動經貿、文教及旅遊交流密切外，並促使我國國民與國際人士及大陸人士通婚情形日漸頻繁。

B.內容：行政院於 94 年 3 月 10 日修正「營造應與生活環境行動方案」，加強建置國際化生活服務平臺，經行政院研考會與內政部警政署合作，於 94 年 7 月 1 日設置「外國人生活服務網絡與熱線(0800-024-111)」，提供 24 小時全年無休之中、英文諮詢服務，並於 97 年 8 月增加日語服務。

C.具體作為：

(A)委託中華電信辦理：提供外國人在臺生活需求各項服務，包括簽證、居留、工作、教育、稅務、健保、交通等主要事項，以及失物協尋、租屋、保全、投資、商務、宗教、法律、家庭暴力報案處理等達 15 事項。

(B)提供中、英、日三種語言：提供 24 小時全年無休免費諮詢服務。

D.其他績效：

(A)榮獲國際殊榮：中華電信於曾榮獲香港亞太顧客服務協會頒發「最佳委外服務隊伍」殊榮，深獲肯定。



【圖 3-6】委託中華電信辦理，並榮獲香港亞太顧客服務協會頒發「最佳委外服務隊伍」殊榮





(B)營造友善國際生活環境，提升政府服務形象：提供多語諮詢服務，使外國人入境台灣即可獲得在臺簽證、工作、教育、旅遊等重要資訊，並隨時提供疑難問題諮詢服務，提供來台觀光、求學、商務或定居之外國友人友善生活環境。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A. 服務措施延續性：

- (A)每年訂定需求計畫書，委外專業廠商提供諮詢服務，並訂定宣導計畫，作為執行內容依據。
- (B)訂定標準作業流程：律定線上回覆處理率應達 80%以上，以及專業問題後送處理作業規範。
- (C)建立三方通話服務：協助解決語言溝通不良問題，透過三方通話功能，協助提供諮詢管道為原則，外籍人士只需透過 1 通電話，即可獲得全方位服務。
- (D)轉介輔助服務事項：協助轉介政府相關部門，例如外國人來台觀光者，導入交通部觀光局之「旅遊諮詢服務專線」(0800-011-765)。
- (E)定期召開檢討會：每 2 個月定期召開檢討會，提供調聽紀錄，持續改善服務品質。
- (F)定期進行滿意度調查：每 3 個月進行滿意度調查，作為服務品質改善依據。

B. 標竿學習推動效益：

- (A)報導感人服務案例教化人心：透過本署發行之「國際生活環境電子報 Taiwan What's Up」，提供感人服務案例報導，發揮正面教化作用。
- (B)協助民間為民服務：計程車駕駛使用本熱線與外國人溝通，擴大服務面向。
- (C)暢通宣導管道：透過平面、廣播、電子媒體及捷運宣導，英、日雙語呈現。

(3)服務措施執行方法效能性

A. 服務績效統計：100 年有效服務量為 5 萬 2,500 件

- (A)語言分類統計：國語 3 萬 8,651 件，英語 1 萬 1,662 件，日語 2,046 件，其他(歐語)141 件。
- (B)諮詢項目統計：依序為居留 1 萬 8,384 件，生活資訊 1 萬 6,520 件，其次簽證 3,870 件，入出境 2,822 件，工作





1,850 件，通譯協助 2,081 件，健保及勞保 392 件，稅務 363 件，大陸港澳、無戶籍國民、役男 824 件，交通 288 件，教育 274 件，其他 4,832 件。

B.效能性分析：依據使用語種及諮詢項目統計結果，瞭解外國人在臺生活核心需求，強化資訊提供管道及內容。

3.語言無礙，在臺生活沒煩惱--外籍配偶諮詢專線 (0800-088-885)

(1)有價值的創意服務

A.緣起：因應外籍配偶人數逐年增多暢通外籍配偶為解決因語言隔閡無法使用求助系統之缺憾，並提升其在台生活能力，遂委託賽珍珠基金會辦理「外籍配偶諮詢專線(0800-088-885)」。

B.內容：提供生活適應、教育文化、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教育、居留及法令等諮詢服務。

C.具體作為：

(A)每週一至週五(不含國定假日)，國語、越南語：上午 9 時至下午 5 時；英語、泰語、柬埔寨語、印尼語等 4 種語言：下午 1 時至 5 時。

(B)為提升服務品質，訂定服務流程及辦理職前及在職訓練；職前訓練每人至少 16 小時，以訓練其能力符合專線工作之需求，並於課程結束後，給予 6 次，每次 4 小時之實習；在職訓練每人至少 30 小時，針對接線人員服務所遇到之問題與困難，進行個案研討、邀請專家學者授課、不定期參加其他機構舉辦之相關課程或其他型態之教育訓練，促使接線人員提高專業性，讓服務過程能更完善。

(C)建立督導制度：置業務督導 1 名，每週至少個別督導 1 次，每月至少團體督導 1 次。

(D)定期辦理評鑑：每年辦理 2 次評鑑，評鑑項目為出勤紀錄及服務績效，持續改善服務品質。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A.服務措施延續性：

(A)宣導社區化：藉由專線之服務，外籍配偶了解人身安全、醫療保健、就業資訊、法令等，由此轉達至所居住的社





區，使外籍配偶了解專線功用，可以有效的運用達到宣導的目標。接線人員如種籽回到社區可宣導外籍配偶相關資源及法令，使達到宣導目的。

(B)發掘個案及轉介服務：藉由接線人員在職訓練及經驗累積的敏感度，發掘個案，即時報告並協助轉介。

B.標竿學習推動效益：

(A)100年5月：基督教女青年會5人YWCA 2011第七屆『年輕女性國際事務培訓計畫』學員5人來訪。

(B)100年5月：政治大學國際傳播系「家庭政策與社工」議題採訪「外配現況及服務需求」。

(C)100年6月：台灣師範大學翻譯研究所研究生裴恩前來訪談「非營利組織社區口譯之品質與倫理初探」。

(D)100年6月：台灣師範大學華語文教學研究所研究生陳淑杏前來訪談「新移民華語學習歷程」。

(E)100年7月：北投區健康服務中心來訪。

(3)服務措施執行方法效能性

A 服務績效統計：100年總服務量共計1萬3,748件。

B.效能性分析：有效解決新移民資訊取得困難及語言溝通障礙問題，暢通新移民諮詢服務管道，並利用印製宣傳DM、原子筆、面紙、環保袋，對初入境外籍配偶提供專線服務宣導，致力建構服務完善的外籍配偶諮詢統一窗口。



4.秀才不出門，能知天下事--外國人生活諮詢網(網址：<http://iff.immigration.gov.tw>)

(1)有價值的創意服務

A.緣起：為協助外國人順利融入臺灣社會，行政院於91年10月核定「營造英語生活環境建設計畫」，由內政部警政署辦理。96年本署成立，該項業務移由本署接辦。

B.內容：網站內容包羅萬象，以中英文雙語，針對觀光客、居留者、留學生及外籍配偶等不同身分需求，提供簽證文件驗證、稅務、醫療保健、入出境、外籍配偶、居住、環保、家庭暴力及性侵害、兒童及少年、教育、工作、居(停)留、交通、觀光、安全、公共服務等16項資訊。





【圖 3-7】外國人生活諮詢網

C.具體作為：

- (A)99 年 9 月網站加入 RSS，整合政府宣傳管道、連結政府部門重要業務網站、跨部會溝通平臺，提供外國人最新最實用、即時訊息。
- (B)暢通國際交流管道、作為政府國內外活動交流重要管道。
- (C)強化網站參與程度，外籍人士可透過網站點選「連絡信箱」表達意見。
- (D)為便利訪客點選訊息，網頁於 99 年 12 月底全面改版，使造訪者更清楚迅速搜尋所需項目。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

- A. **服務措施延續性：**定期函請各相關部會檢視業務內容，同時提供最新訊息。
- B. **標竿學習推動效益：**透過網站資源整合，自動擷取各相關部會發布最新消息，便利外籍人士即時瞭解各項法令或活動，提高網站使用率，發揮網站功能。

(3)服務措施執行方法效能性

- A. **效能性：**為維持網站資料正確性，提昇外籍人士使用評價及滿意度，持續更新網站內容。

B.績效統計：

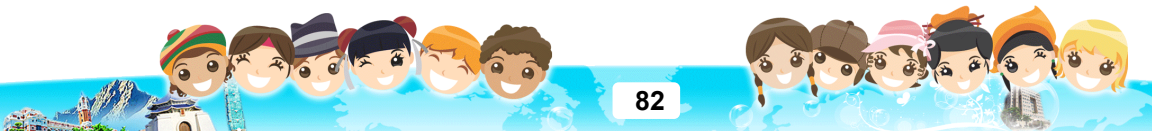
- (A)自 94 年 7 月至 100 年 12 月 31 日止，訪客累計達 242 萬 2,571 人次。
- (B)100 年更新 1,407 筆(中文版 801 筆、英文版 606 筆)。



5.生活在臺灣，e 點就通--國際生活環境電子報 Taiwan What's Up

(1)有價值的創意服務

- A. **緣起：**為吸引外國專業人士來臺投資、觀光與生活，並提供在臺外籍人士豐富多元之生活資訊，本署自 99 年 4 月 15 日起，接辦行政院研考會第 45 期「國際生活環境電子報 Taiwan What's Up」編輯及發刊工作。





B.內容：

- (A)電子報內容兼容並蓄：定期提供外籍人士在臺生活重要法規及政策鬆綁等即時訊息，另搭配輕鬆藝文活動、專題介紹、人物專訪及娛樂消遣，使外籍人士完全掌握資訊，迅速融入我國社會。
- (B)擴大電子報閱讀階層：規劃電子報及紙本併行措施，對象除白領專業外籍人士以外，並擴及外籍配偶及藍領外勞，使在臺各階層之外籍人士均得順利取得資訊，進而吸引並協助更多外國人來臺貢獻專長、投資、觀光、研習、學術交流或定居。
- (C)全方位在臺生活錦囊：
 - a.「最新政策宣傳」與「法規鬆綁」：報導政府各項政策、法規鬆綁內容、外籍人士在臺常用重要法律、常見生活問題與便民措施等。
 - b.專題深度報導：外國人在臺生活資訊、藝文活動專欄、重要資訊及新知快報。

C.具體作為：

- (A)發刊流程嚴謹：
 - a.本署及委外編輯團隊預擬主題，並彙整政府各部門意見，使主題更加豐富充實。
 - b.主題確認後交編輯團隊邀訪撰稿，再交由翻譯人員英譯，為確保英譯品質，翻譯稿件由專業外籍顧問審稿。
 - c.另邀請 20 名外籍人士為試讀者，將其意見列為下期參考，自初稿至發刊層層把關。
- (B)讀者服務措施：
 - a.電子報平臺網站或紙本均提供讀者 e-mail 信箱，讀者如有任何疑問，均可投書編輯群詢問，詢問事項不設限，編輯群每日檢查信箱，並代為尋找解答或轉介相關部會。
 - b. Facebook 建置電子報頁面，提供讀者表達意見及感想園地，開放性「留言塗鴉牆」提供讀者討論及協助回答問題功能。
 - c.增設民意論壇專區：外籍人士可藉此專區針對「政府營造國際生活環境」之措施或看法發表評論，增加雙向溝通討論，瞭解各方意見。





- d. 國際生活環境電子報規劃讀者投稿專欄：增加外籍人士意見交流。
- e. 自民國 100 年第 63 期起，為更強化與讀者雙向互動增設「老外論壇」與「讀者互動」專欄。
- f. 電子報搜尋服務：電子報發行至今，已累積外國人在臺約 2 年半之生活資訊，儼然成為完整之外人在臺生活資料庫，利用電子報平臺首頁搜尋引擎功能，讀者只需輕鬆輸入關鍵字，即可呈現相關文章，服務範圍無遠弗屆，非訂戶亦可受惠。
- g. 讀者回饋：隨時關心會員訂戶回饋意見，即時提供解答，並不定期提供店家或旅館優惠券 Coupon。
- (D) 電子報問卷功能：自 100 年起，加強與駐臺使館、外國商會、外國人組織聯繫，並設計問卷調查，於每年辦理 3 次發刊內容及意見調查，供電子報主題參考。
- (E) 跨部會合作機制：每月預先規劃下月主題，函請各部會提供資料，充實電子報內容，確保提供最新、最正確訊息。

(2) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

A. 服務措施延續性：

- (A) 電子報紙本寄送各國駐臺大使館、辦事處、商會、學校、語文中心、外國團體及外配中心、家服中心及社會福利等單位。
- (B) 請本署各縣市服務站、國境事務大隊配合發放宣傳單，持續推廣宣傳。

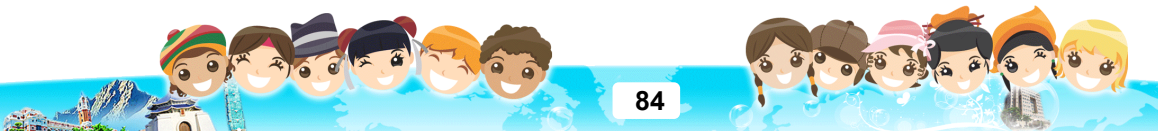
B. 標竿學習推動效益：「臺灣積體電路製造股份有限公司」向本署申請轉載內容至其內部員工英文電子刊物，以供宣傳推廣臺灣文化及風土民情。

(3) 服務措施執行方法效能性

A. 服務績效統計：

- (A) 截至 100 年 12 月 31 日止總訂戶為 15,567 人，較 99 年 6,566 人增加 9,001 人；外籍訂戶為 11,093 人，較 99 年 3,971 人增加 7,122 人。100 年度外籍訂戶成長率 179%，總訂戶成長率 137%。

- (B) 整體滿意度：





專案小組 100 年共回收 809 份問卷，電子訂戶問卷調查結果統整如下：問卷讀者對電子報看法中電子報的整體評價方面，非常滿意及滿意佔 90%，非常不滿意僅佔 1%。

B.效能性：

- (A)使更多外籍人士瞭解政府為民服務措施。
- (B)利用民意論壇及問卷功能，達成外籍人士與政府有效溝通。
- (C)外國人迅速融入臺灣生活。

6.全年無休，服務百分百--24365 急難救助窗口

(1)有價值的創意服務

A.緣起：為因應政府兩岸政策開放腳步加快，陸客來臺觀光人數與日俱增，大陸及外籍人士在臺遭遇緊急事故，急需相關機關提供必要協助，由國際事務組協管科「值日窗口」整合各單位對應窗口，建立協調溝通平臺，滿足民眾查詢需求。

B.內容：本署國際事務組協管科 24 小時運作，設置「急難救助窗口」及陸客來臺通報中心，負責整合各單位對應窗口，建立協調溝通平臺，滿足民眾查詢需求，並於國內、外人士遭遇困難時，及時提供相關必要協助，提升我國為民服務形象。

C.具體作為：

- (A)首長指揮：每日填寫工作紀錄送請署長核閱，俾利首長確實掌握轄區狀況，作為持續改善服務參據。
- (B)全年無休：24 小時 365 日全年無休，專人接聽電話並快速聯繫反映，提供快速、便捷服務。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A. 服務措施延續性：

(A)政府為期擴大陸客來臺觀光經濟效益，進而帶動國內總體經濟之提升，自 100 年 6 月 28 日起開放「陸客自由行」，陸客自由行無團進團出限制，少了旅行社隨團導遊，如在臺發生緊急事故或有危害國家安全情形者，急需相關機關提供必要協助，故需建立全面通暢及綿密聯繫安全網絡，爰於本署設置「陸客來臺通報中心」，就陸客來臺實際進出國門人數流量及時監控，遇有陸客脫團或逾期訊息即時通報各相關單位協尋。





(B)另預定於 101 年賡續辦理「陸客來臺通報中心」人流監控及通報作業，俾利迅速掌握、即時通報、即時處理，維護國家安全及社會安定。

B. 標竿學習推動效益：

每日不定時聯絡第一線執勤單位，包括機場國境隊、各縣市專勤隊、服務站，除確保聯繫通訊正常，並召開會議敦促同仁應依法行政外，同時注意服務品質。



▲關心協助國道6號工安意外傷患



▲慰問協助蘇花公路坍方受傷大陸團員



▲送上日本大地震歷劫歸來之旅客壓驚紅包



▲關心協助阿里山火車傷患

【圖 3-8】本署災難關懷協助

(3)服務措施執行方法效能性

A. 急難救助窗口設置前：

- (A)每逢例假日或下班時間，均無法提供即時服務資訊，致民眾未能在第一時間獲得適當回應。
- (B)發生船難、海難請求緊急入境，無法立即協調聯繫，延宕救護時機。

B. 急難救助窗口設置後：

- (A)提供民眾本署各縣市服務據點，或引導民眾瀏覽本署網站，給予民眾即時回應溫暖感受，提升民眾服務滿意度。
- (B)協調統合政府各相關部會，縮短聯繫時間，提供外籍人士最迅速之適切服務。





C.績效統計：

- (A)急難救助：海難、重大車禍及工程意外，協調境外人士緊急入境及照護通報 337 件。
- (B)便民服務：境外人士因事故提前出境、傷病延後出境、補辦證件及各項協助通報 776 件。
- (C)電話答詢：民眾電話答詢 10,400 件。

(三)活化網絡，全面關懷新移民

1.整合公私部門，服務一次到位--初入境關懷訪談/網絡會議

(1)有價值的創意服務

A.緣起：

- (A)新移民因語言隔閡致不知居留法令及自身權益，爰由本署服務站提供預防性服務。
- (B)新移民所面臨之問題多元且複雜，有賴網絡之合作及連結協助解決；本署服務站為新移民入境後第一個接觸的網絡，除辦理各種證件外，更為提供預防性服務的單位。

B.內容：

- (A)訂定執行初入境關懷訪談實施流程。
- (B)訂定執行新移民法令及福利資源宣導方案計畫。
- (C)訂定推動各縣市「建置外籍與大陸配偶關懷網絡」實施計畫。

C.具體作為：

- (A)初入境訪談：新移民前往本署各縣市服務站申辦案件時，由移民輔導人員會同通譯，告知其本人及國人家屬在臺生活資訊及可用資源、法令等，提供食、衣、住、行資源袋，內容包括在臺生活資訊簡冊及各縣(市)福利資源。
- (B)結合網絡單位辦理法令及福利資源宣導：各縣市服務站每月辦理「新移民法令及福利資源宣導活動」，結合轄內縣(市)政府社會局(處)、外配家庭服務中心、勞工局、衛生局(處)、家庭教育中心及民政局(處)等資源，講解法令、人身安全、就業、醫療保健、家庭經營及就業資訊等。





(C)辦理網絡會議：於全國 22 縣(市)建置外籍與大陸配偶關懷網絡，每半年定期邀集中央部會及轄內民政、社政、教育、勞工、衛政、外配中心、民間團體及外籍配偶社區服務據點召開網絡會議，以發揮資源運用功能。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A. 服務措施延續性：

(A)初入境關懷訪談：本署第一線服務站同仁主動提供新移民在臺相關法規、權益說明，解決新移民資訊取得困難及語言溝通障礙問題。

(B)宣導社區化，擴展服務層面：將中央相關法令及各項輔導措施擴散至地方公、私部門，再由各部門轉達至其他社區服務據點。

B. 標竿學習推動效益：

(A)擴大宣導範圍：結合轄內社政、民政、教育、勞政及衛政人員，定期為新移民及其家人，講解相關法規及權益。

(B)視執行成果將結合家庭教育中心進行家庭教育課程，以宣導正確家庭觀念。

(3)服務措施執行方法效能性

A.創新服務前：新移民缺乏單一窗口提供生活資訊，無法即時獲得協助。

B.創新服務後：

(A)建置單一窗口：提供新移民在臺生活資訊，並知悉求助管道，解決語言及文化等溝通障礙。

(B)法令福利資源宣導：建立初入境關懷訪談檔案，提供各縣市「外籍配偶家庭服務中心」後續關懷服務參據。

(C)宣導社區化，擴展服務層面：將中央相關法令及各項輔導措施擴散至地方公、私部門，再由各部門轉達至其他社區服務據點，使政令由上而下順暢傳達。

(D)發掘個案及轉介服務：藉由第一線社區服務據點發掘違常個案，透過共同研商機制，提供即時轉介或協處方案，防止違常情形擴大。

(E)串連中央、地方及民間團體延伸服務，個案問題可立即處理，提供平臺取得資源，分享個案處遇經驗。





(F)因服務對象尚包括新移民配偶或家屬，故實際總服務量應為倍數，服務成效深入新移民家庭。

C.績效統計:

(A)100年訪談對象合計1萬989人(含外配3,223人、陸配7,766人)，較99年9,949人(含外配4,046人、陸配5,903人)增加1,040人，案件數成長10%。

(B)定期法令宣導：100年新移民法令及福利課程宣導活動共計756場次，1萬1,242人(含外配2,794人、陸配4,107人、家屬4,341人)，較99年6,429人(含外配1,679人、陸配2,499人、家屬2,251人)增加4,813人，參與人數成長率達75%。

(C)100年召開22縣市網絡會議計40場次，參與單位包括2個中央部會、22個地方政府公私部門之照顧輔導單位，其中公部門計1,122人次參與，私部門540人次參與，共計1,662人次參與。較99年10縣市網絡會議計19場次，計增加12縣市21場次。



【圖 3-9】初入境關懷訪談



【圖 3-10】外籍與陸配關懷網絡會議



2.無遠弗屆，服務到家--行動服務車

(1)有價值的創意服務

A.緣起：

(A)新移民因語言隔閡致不知居留法令及自身權益，爰由本署服務站提供預防性服務。





(B)有鑑於 98 年配合內政部消費券發放成果，新移民領券率僅 77.48%，爰訂定「強化外籍與大陸配偶管理、查察、輔導機制執行計畫」，續於 99 年推動建置各縣市新移民關懷網絡。

B.內容：訂定推動優質便民行動服務計畫。

C.具體作為：擇定臺北縣、南投縣、雲林縣、屏東縣、花蓮縣等 5 縣市，每週排定 1 次行動服務時段，提供收件、領證服務、宣導法令並傾聽人民的聲音。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A. 服務措施延續性

(A)持續於 99、100 年提供優質便民行動服務：

a.本署自 100 年 8 月起，邀集陸委會共同辦理，截至 12 月執行成效良好，於陸委會第 227 次委員會議專案報告，並經賴主委決議 101 年擴大辦理。

b.本署於 101 年 1 月 2 日敬邀陸委會及海基會共同參與，並獲海基會於同年 1 月 6 日敬表同意。

(B)結合公私部門：行動服務車由移民服務人員及通譯人員下鄉服務，結合中央及當地公私部門資源，提供即時服務。

B.標竿學習推動效益：

(A)因執行成效良好，內政部原預訂於 100 年提報服務績效至行政院院會專題報告，俟行政院進度持續辦理。

(B)偏鄉地區之外配因行動服務車提供下鄉服務，由工作人員發掘問題，提供後續轉介服務。

(3)服務措施執行方法效能性

A.績效統計：100 年 15 縣市 18 個服務站提供服務計 281 次。

B.效能性：結合當地公私部門資源，曾接受下鄉服務者，將其接收資訊擴散至親友及社區，效能不僅止於 5 縣市之外籍與大陸配偶，總效能應以倍數計算。





3.主動出擊，聞聲救苦--屆期前通知，避免逾期居留

(1)有價值的創意服務

A.緣起：外籍配偶常因一時疏忽或工作繁忙等因素，未能即時辦理證件延期，造成逾期居、停留，須面對接受裁罰、強制出境及管制再入國等處分，加重家庭經濟負擔，並形成分隔兩地之困境。

B.內容：實施屆期前通知，外配不再因證件逾期違反規定而受罰，如未接獲郵寄通知，再透過電話通知及個案訪查等方式，除可協助辦理延期，同時可瞭解有無其他輔導需求事項。

C.具體作為：

(A)郵寄通知：居留期限屆滿前 15 天，主動郵寄屆期通知。

(B)電話通知：有鑑於外配不諳中文，或因工作需居於外地，無人收取郵件，本署培訓志工及通譯，另以電話通知，並同時進行生活關懷，降低逾期造成家庭衝擊。

(C)結合訪查個案通知，確保零逾期：若以郵寄及電話均無法取得聯繫，本署透過電腦查核，新移民如無特殊狀況(如家暴或出境等)，轉請各縣市專勤隊實地訪查通知屆期，並同時進行生活關懷。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A. 服務措施延續性：

(A)為瞭解屆期前通知措施服務滿意度，規劃後續抽檢機制，作為檢討改進參考。

(B)各縣市專勤隊實地訪查通知屆期，並同時進行生活關懷，發掘個案即時轉介相關機關提供協助。

B.標竿學習推動效益：結合行動服務車服務，預先列印 3 個月內屆期報表，並通報申請人配合行動車排定時程前往辦理延期，免除偏遠地區申請人必須親自前往各縣市服務站舟車勞頓之苦。

(3)服務措施執行方法效能性

A.績效統計：

(A)100 年電話關懷通知案件合計 8,256 件，較 99 年 4,641 件增加 3,615 件，案件數成長率為 78%。





(B)順利達成零逾期目標：除少數特殊狀況外，每月均達零逾期目標。

B.促進外配家庭和諧：屆期前通知為預防性措施，可避免外配因疏忽導致逾期，必須接受罰鍰，增加家庭經濟負擔。

C.彰顯政府人道精神：外配如因逾期經強制出境後，必須於一定期間內管制再入國，將形成夫妻及親人分隔兩地之困境，違反人道立國精神。

4.敦親睦鄰友善移民

(1)有價值的創意服務

A.緣起：嫁娶外配臺灣民眾多屬社會經濟地位較弱勢者，然而我國近期因人口少子化，外配及陸配所生之子女已逐漸成為新生兒主力，面對「新臺灣之子」的家庭，本署以主動積極、貼心服務、關懷弱勢全面提升服務品質模式來加強為民服務，其效益雖難以金錢衡量，卻能在臺灣社會形成一股溫暖的力量，幫助新移民融入臺灣社會，形塑對臺灣的認同。

B.內容：

(A)本署為加強多元文化宣導，落實尊重多元理念與形塑友善國際環境，結合校園資源，擴展新移民服務，於100年陸續提供銘傳大學學生暑期到臺北市服務站實習，並簽署策略聯盟及提供預約團辦，期能透過合作交流的方式，以發揮最大的功效。

(B)本署身為移民事務主管機關，持續在「多元融合」與「捍衛人權」理念基礎上，致力推廣多元文化，並擴大結合社會資源與拓展服務宣導管道，走入校園、社區鄰里宣導多元文化，鼓勵有心從事新移民服務之學生至本署服務站實習，讓學生們能對公部門作業及新移民生活實境多加理解與認識。

(C)此舉為產官學共同合作重要啟程，本署向來重視移民輔導服務及產、官、學合作之推動，於100年4月15日南下與南部大學學者、專家會商「南臺灣新移民輔導推動事宜」，凝聚共識推動策略聯盟，期待透過實務經驗與理論教育，培育、儲備具國際觀的未來國家主人翁及新移民服務人才，以提昇國家服務競爭力。





C.具體作為：

- (A)本署於 100 年 3 月 17 日函發「敦親睦鄰友善移民實施計畫」，赴國中小學進行宣導外並與轄區大專院校採取策略聯盟方式，以「資源共享」、「人才培訓」、「專題講座」、「案件申辦」、「交流合作」等面向，由各服務站與各校建立正向互惠關係並提升為民服務成效。
- (B)臺北市服務站於 100 年 7 月起，陸續安排銘傳大學計 2 梯次 19 位學生至本署進行「暑期實習」，並參與本署舉辦「100 年度新移民子女暑期多元文化課程體驗營」活動，具體落實結合社會資源，拓展服務管道，來自巴拿馬企管系同學范可洛實習一個月，頗受民眾好評，署長於頒發實習證書時，特別肯定其熱忱付出。
- (C)高雄市第二服務站於 100 年 9 月 7 日與國立高雄大學舉行締結「策略聯盟合作協議書」簽約活動，藉由學界與實務界資源共享、人才培訓、專題講座、多元文化宣導，不但可培育優良社工服務團隊，亦能培養具有國際觀之未來主人翁，建立正向互惠關係與拓展為民服務成效，進而提升國家未來的競爭力，合作模式由學校定期派遣學生至服務站，關懷新住民及認識友善空間方案將是學生學習服務重點，透過教學與實際操作方案，讓學生體會新住民服務內涵，。
- (D)各縣市服務站於 100 年 10 月起推動與社區、學校等行動服務列車趴趴 GO，藉由學生加入更有創意、更貼近民眾需求與活力構想。

(2)服務措施延續性及標竿學習推動效益

A.服務措施延續性：

- (A)督導合作內容落實情形。
- (B)定期檢討實施內容。
- (C)建立績效考評模式。

B.標竿學習推動效益：

- (A)協助未簽約之服務站尋覓合作校院。
- (B)擴大已簽約之校院跨區域協助。





(3)服務措施執行方法效能性

A 執行成效統計：

截至 100 年 12 月 31 日止，本署與地方大專院校簽訂策略聯盟情形如下：

(A)簽訂合作意向書—已簽訂 20 所。

(B)簽訂實習合約書—已簽訂 4 所。

【表 3-1】策略聯盟執行成效統計表

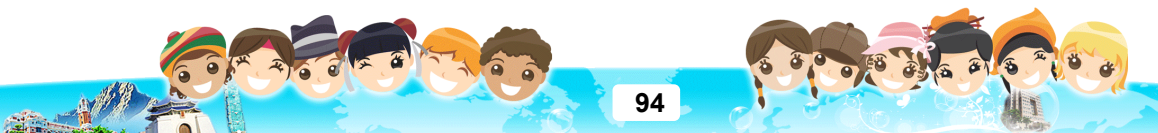
項目	內含	場次	人數	備註
外籍生/僑生收件	到校收件	24	2,049	100 年
	預約團辦	105	4,035	100 年
多元文化宣導	國中小	58	5,119	100 年推動
	高中大專院校	32	5,853	100 年推動
	社區服務	62	19,282	不含廣播及設攤活動
實習/志工(公共服務)	大專院校、高中	43	44	部分學校已簽署合作、惟未推薦學生

B.此舉為產官學共同合作重要啟程，本署向來重視移民輔導服務及產、官、學合作之推動，於 100 年 4 月 15 日南下與南部大學學者、專家會商「南臺灣新移民輔導推動事宜」，凝聚共識推動策略聯盟，期待透過實務經驗與理論教育，培育、儲備具國際觀的未來國家主人翁及新移民服務人才，以提升國家服務競爭力。

(四)組織內部創新機制的運作及延續性

1.創新機制的運作

(1)緣起：為激勵主管人員未來施政之突破與創新作為，以提升服務品質，舉辦主管人員服務策略及國際禮儀研習營。





(2)內容:邀請企業管理實務專家專題演講及講授服務策略課程等相關課程。

(3)具體作為:

A.舉辦「主管人員服務策略及國際禮儀研習營」。

B.為藉由師法企業各項服務策略，策訂本署服務行動計畫，提升整體服務品質，薦送本署主管人員，參加紐約國際管理顧問股份有限公司「亞太八地 CSO 企業服務長國際認證班」，課程內容依 NYI 從紐約到亞洲多年輔導各大企業如微軟、HTC 實務經驗精心編排，前 4 天由 NYI 專注於「以服務創造價值」策略探討，進而產生服務行動計畫，第 5 天由 SGS 談國際認證及考試，再由 SGS 依國際認證標準進行考試，通過者核發認證。

(4)績效:

A.本年度陸續舉辦「主管人員服務策略及國際禮儀研習營」4 場次，邀請「紐約國際管理顧問有限公司」(NYI)總經理陳文敏等企業管理實務專家發表專題演講及講授「本署之品牌服務策略課程 Workshop」等相關課程。

B.本署參與主管人員順利通過 SGS 國際認證。

2.創新機制延續性

(1)101 年 1 月起輔導國境事務大隊辦理 BS25999 持續營運管理國際標準認證。

(2)101 年 1 月起輔導移民資訊組辦理 ISO20000 資訊服務管理國際標準認證及 CMMI 軟體成熟度國內認證。

(3)101 年 2 月 1 日召開擴大署務會報，由各單位主管與會，邀請「紐約國際管理顧問有限公司」(NYI)總經理陳文敏發表專題演講「穿上顧客的鞋子」。

(4)未來規劃輔導國境事務大隊辦理 SGS 國際標準認證。

(5)藉由上述課程與活動，創造本署創新加值之組織文化，進而激盪產生有價值的創意服務，並不斷延續服務措施之效能性，使本署成為各公私部門標竿學習之對象。





參、未來努力方向

為具體落實「尊重多元、平等對待」之理念，讓國人及新移民共存共榮，提升國家競爭力及創造社會和諧力，展望未來，本署仍秉持「移民服務，從心出發」與「國境管理，便民安全」的理念，以「和諧共存、文化學習」穩健開放的態度及「欣賞差異」的胸襟，將傳統被動的管理，轉型為主動服務，以創新行銷管理與互動服務模式發揮整體效益，有效整合服務網絡，讓新移民能迅速適應臺灣社會，共同建構多元的生活環境期能精進完成下列作為，以因應新時代的新挑戰。

- 一、**組織改造，強化服務品質績效**：未來將強化本署各單位功能，在「以客為尊、服務至上」的工作理念引導下，持續要求同仁精進服務態度。
- 二、**資訊改造，發揮查驗平臺功能**：透過本署資訊系統更新再造計畫，將整合各類資料庫內容，並加強與相關機關橫向聯繫及資訊共享。
- 三、**流程改造，提供便捷簡化服務**：持續進行各項審核工作流程改造，並運用資訊設備，為民眾提供最便捷簡化的服務。
- 四、**安全改造，落實查緝不法機制**：未來將建置航前旅客資訊系統，並運用生物特徵辨識技術，在機場港口設置旅客自動查驗通關系統，營造更便利安全環境，提供輕鬆快速的通關服務。
- 五、**心靈改造，提升同仁服務知能**：透過專案小組學習工作圈模式，強化內部管理機制，俾能持續研究創新措施，並結合民間團體專家、學者推動各項專業教育訓練，讓同仁吸取新知，對外能以敏感度及同理心為基礎，精進為民服務整備功能。

肆、結語 (NIA cares what you care)

現代的社會是一個服務化的社會，過去的企業競爭是以價格為最有力的武器，但在知識經濟的社會，服務則是關鍵，良好的服務才是為顧客創造真正價值的利器。但什麼是服務？簡單而言，服務就是普通的人把普通的事情做得非常不普通。將之運用到行政機關，本署各項服務工作對民眾而言是普通的事情，但如果能將這些事做到不普通，讓同仁在提供服務的過程中可以成為一種樂趣，而讓民眾也可以享受被服務及受感動，這就是本署整體服務績效的表現。本署將在現有的基礎上，以真誠、熱忱、同理、信賴、快速、效率的理念，繼續接受各項挑戰，並精進各項服務措施，同時運用民間夥伴關係與力量，共創多贏開展前景。





附件一、第三屆「政府服務品質獎」實地評審建議事項辦理情形彙整表 100 年 12 月

編號	建議事項	辦理情形	最新辦理進度	建議事項參採情形
1	單一櫃檯應再加強落實，以資訊整合方式，成為全功能服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署服務站如屬單一樓層，不分陸務或外事業務，已經採單一櫃檯全功能服務。僅臺北市及高雄市第一服務站，因有樓層限制，為免民眾上下奔波，乃以業務區分方式辦理櫃檯服務作業，並對相關人員採職務輪調，俾利熟悉全般業務，以加強服務民眾。 2. 未來將對該 2 服務站研議如何落實單一櫃檯，以利民眾申辦服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署臺北市服務站及高雄市第一服務站因受限 2 個樓層分別辦理外事、陸務，無法全面實施陸務及外事性單一櫃檯受理民眾申辦案件。其餘各站已實施單一櫃檯作業。 2. 該 2 站外事及陸務人員採不定期輪調方式，使同仁熟稔外事及陸務之業務，提高服務品質。 	本項建議已採納，並據以執行。
2	網上服務項目亦可再加強，對案件處理回復方式可研議依對象需求多元規劃，如可選擇以 E-mail、MSN 或 SKYPE 的方式處理。	本署將加強線上申辦服務內容，100 年度資訊系統更新將陸續規劃利用網路申請平臺與案件回復一併處理，配合以 MSN 或 SKYPE 回復，未來會建立一個網路文字客服中心，民眾可以利用 MSN 或 SKYPE 處理進度查詢，並研擬開放承辦業務人員與申請民眾可以透過 MSN 或 SKYPE 直接溝通。	本案納入全球資訊網擴充案建置，預計於 101 年 6 月底前辦理。	本項建議已採納，並據以執行。
3	國際生活環境電子報，讓外國人士可用 E-mail 方式第一時間取得，亦請考量讓外籍配偶也能在第一時間知道相關資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外籍配偶或外勞在入境申請居留時可徵詢當事人同意，留存個人 mail 帳號，透過寄發國際生活環境電子報，讓外籍配偶或外勞能在第一時間取得本署服務之相關資訊。 2. 國際生活環境電子報除可用 E-mail 方式訂閱，每月另印製 1,500 份紙本，除寄送政府機關、商會、學校外，亦送至各地社會局(處)、外配家服中心及本署各縣市服務站等單位，供外籍配偶及民眾取閱。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、本署已訂定協助外籍人士訂閱國際生活環境電子報獎懲額度參考表，由服務事務大隊函知各縣市服務站，協助外籍人士訂閱。 2、國際生活環境電子報訂戶共 1,500 份，其中有 510 份寄給各縣市社會局及外配服務中心，供外籍配偶及民眾取閱。 	本項建議已採納，並據以執行。





附件一、第三屆「政府服務品質獎」實地評審建議事項辦理情形彙整表 100 年 12 月

編號	建議事項	辦理情形	最新辦理進度	建議事項參採情形
4	外籍勞工來臺大約需付臺幣 8 至 10 萬元仲介費，雇主如不合理對待，又無合理轉介制度，多選擇逃逸方式，如何加以整合管理，請貴署協調勞委會改善處理程序。	本署將洽請行政院勞委會，請其就委員建議意見納入整體外勞政策管理方式修正之參考。	有關評審委員陳立剛意見，本署於 100 年 6 月 30 日以移署國君字第 1000102454 號函請行政院勞工委員會納入研修整體外勞管理政策參考。	本項建議已採納，並據以執行。
5	臺北市服務站的洗手間環境優良，建議貴署也應照顧內部顧客，讓署內同仁在別的樓層使用洗手間時亦可享有五星級待遇；另洗手間的綠化要展現質感而非形式化。	本署將視 100 年經費狀況或以逐年編列預算方式，陸續進行整修，加強照顧同仁。	本署 100 年度無相關經費結餘可供流用支應，採編列入 101 年預算方式分批逐層辦理。另請臺北市服務站加強民眾使用之男女廁所綠化質感部分，增購綠化盆栽。	本項建議已採納，並據以執行。
6	創新加值是機關文化，如何培育創新作法，應考量建立可長可久制度，而創新制度的預期效益可以更具體呈現及評估。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於編列年度概算時，要求本署各單位應研思新年度之創新作為，並配合預算編列相關經費支應。 2. 研擬創新計畫時，由本署研考單位檢視該計畫中預期效益的呈現及評估方式，以能量化計算為佳。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署業於 100 年 6 月 13 日訂頒「本署 100 年度績效評核作業計畫」及「各單位重要業務衡量指標」，加強辦理各單位重要業務。 2. 另署長於 100 年 7 月 8 日召開之 100 年第 7 次主管會報，請各單位主管於 8 月份主管會報時，提報 101 年預定推動之重大活動或措施，藉以強化本署創新機制，建立可長可久制度，進而內化為機關文化。 	本項建議已採納，並據以執行
7	一樓無障礙坡道右轉處需要再改善，方便使用輪椅進出的民眾。	本署將視 100 年經費狀況或以編列預算方式，進行改善，並於改善完成後請身障人士進行測試。	本署 100 年度無相關經費結餘可供留用支應，採編列入 101 年預算方式辦理。	本項建議已採納，並據以執行。





附件一、第三屆「政府服務品質獎」實地評審建議事項辦理情形彙整表 100 年 12 月

編號	建議事項	辦理情形	最新辦理進度	建議事項參採情形
8	本署大樓美感不足，可加強細節設計，亦可請私人機關協助檢視，加強環境美化，減少不必要的標示，不要雜亂，要有美感；另面談室仍像偵訊室，應可再予改進。	本署將就大樓整體美觀部分會再行檢討，視 100 年經費狀況或以逐年編列預算方式，陸續進行整修；另通報各服務站注意環境綠美化細節，減少不必要標示並保持整潔美觀；專勤隊或國境隊的面談室內可增加親和溫馨設計，減少壓迫感。	本署 100 年度無相關經費結餘可供留用支應，採編列入 101 年預算方式，分批進行整修改善。另專勤事務第一大隊於 6 月 23 日以移署專一字第 1008007069 號通報各縣市專勤隊調查面談室與民眾等待室所需監看設備及環境美化需求。	本項建議已採納，並據以執行
9	自動查驗通關服務可否採用不用註冊方式即可使用，或配合於外交部領事事務局辦理護照時，就可以同時辦理登記。	本署未來將研擬於一般查驗櫃檯受理證照查驗時，系統自動取得臉部特徵，供自動查驗通關服務使用。	本署未來將研擬於一般查驗櫃檯受理證照查驗時，系統自動取得臉部特徵，供自動查驗通關服務使用。	本項建議已採納，並納入未來規劃辦理事項
10	辦理外國人申請證件，應檢討修正相關規定，放寬可以跨縣、市申請，以利民眾辦理。另外國人居留案件申請表應予檢討，依民眾需求填寫相關欄位。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署擬配合建置二代入出國及移民資訊系統，結合多功能櫃檯，自受理收件後透過網路一處收件全程服務，達到全功能及跨縣市受理，屆時可跨區申請，增加服務便利性。 2. 本署擬邀外籍人士研議，以使用者立場重新檢視修正申請表內容，以符合民眾需求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署於 100 年 7 月 15 日通報各服務站有關外僑居留案件可受理跨區申請服務。 2. 本署刻正修訂外國人居留延期案件申請表。 	本項建議已採納，並據以執行
11	外人居留證證號第 2 碼為英文字母，在使用登入相關網路系統時非常不方便，建議檢討修正編碼方式，並採 1 人 1 號永久使用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 統一證號第 2 碼係依性別區分，本署研議配合修正資訊系統，並考量一併修正法規，期能將居留證號碼沿用至取得身分證，如將目前之居留證第 2 碼改為 8(男性)或 9(女性)。 2. 本案尚涉警政署、勞委會、交通部、健保局、銀行等運用機關，及內政部戶政司權責，本署將專案請內政部邀集相關機關共同會商研處。 	本署已完成外來人口統一證號編碼原則及相關檢核程式，並針對數位時代雜誌 2011 年 9 月號票選之 2011 年電子商務 50 強網站主動進行宣導協調，已有 47 家網路業者已可接受使用統一證號登錄網站及提供相關服務；另行文尚未接受之 3 家網站業者，持續進行宣導溝通。	本項建議已採納，並據以執行





附件二、內政部入出國及移民署 100 年度提升服務品質執行計畫

內政部入出國及移民署 100 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152741 號函頒之政府服務創新精進方案。
- 二、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函頒修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 三、內政部 100 年 3 月 10 日台內秘字第 1000045663 號函頒修正之內政部提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標

- 一、為有效執行內政部「提升服務品質實施計畫」，特訂定本執行計畫，規劃明確策略績效目標及考核計畫，在既有優質的行政基礎上，本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，提供民眾全方位的照顧、無所不在的服務輔導及溫暖貼心的扶助，使本署業務整體服務效能，全面向上躍升與精進。
- 二、藉由整體規劃，發揮本署專業、便民、高效的公共服務作為與形象，建構民眾安全與優質洽公環境，提升民眾對移民服務業務的整體施政滿意度，贏得民眾的尊重與信任。
- 三、透過完善的資訊科技，促使各項行政資訊透明化，確保民眾的權利與資訊使用權，並提供友善、無障礙的網路線上服務環境，結合民眾與本署間的互動及參予各項志工服務。
- 四、運用本署各單位多面向的服務功能，統合資源，開發創新服務措施，並結合跨機關及跨領域的整合性服務，提升本署移民輔導業務品質。

參、執行單位

本署入出國事務組、移民事務組、國際事務組、移民資訊組、專勤事務第一大隊 (13 個專勤隊)、專勤事務第二大隊 (12 個專勤隊)、收容事務大隊 (6 個收容所)、國境事務大隊 (16 個隊) 及服務事務大隊 (25 個服務站)。

1

肆、執行期程

自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

- 一、建構友善環境，回應民眾需求：
 - (一) 考量民眾洽公之便利性與實用性，合宜改造本署第一線服務機關設施。
 - (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務；並提升電話服務品質及便捷的業務諮詢管道。
 - (三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會、社區治安會議等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導施政措施及執行成效。
 - (四) 結合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴大政府服務訊息及功能。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明：
 - (一) 提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件如能及權限，均銜各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
 - (二) 簡化作業流程、辦理時限及申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
 - (三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性及推動減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
 - (四) 主動公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
- 三、匯集社會資源，即時反應民意：
 - (一) 建立民眾抱怨處理機制，以即時、有效的處理方式，降低抱怨頻率；廣開建言管道，鼓勵民眾提供建言，並確實依有關規定，迅速處理與革建議及陳情案件。

2

- (二) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
 - (三) 建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，並定期辦理民眾需求及滿意度意見調查，據以規劃服務措施，改進服務缺失。
 - (四) 鼓勵民眾參與及引進民間資源，以協助提供優質的公共服務。
- 四、公開服務資訊，強化網路溝通：
- (一) 主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊，並能正確連結及即時更新。
 - (二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比標準；網站(頁)提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務；鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。
 - (三) 建置網站的意見留言板、網路投票、網路民調等多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
 - (四) 推動網站線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊、表單下載及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦案件比例。
- 五、持續精進創新，整合服務效能：
- (一) 運用法令與流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，規劃創新性、整合性的措施，以提升服務的深度與廣度。
 - (二) 針對民眾需求，主動協調整合跨部門相關聯業務，設計有創意之加值服務。
 - (三) 著重服務產出目的與結果，力求有價值的創新服務型態與方式多元化，使民眾得到更好的服務品質。
 - (四) 突破現行機關(單位)間之隔閡，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，達到提升整體公共利益目標。

3

陸、執行步驟

- 一、本署 100 年度提升服務品質執行計畫，公布於本署網站。
- 二、各執行單位應於本計畫訂定後，依工作要項內容確實執行。
- 三、執行單位持續推動例行性服務並鼓勵同仁適時創新研發便民服務。
- 四、不定期召開提升服務品質執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度。

柒、考核及獎懲作業

- 一、考核作業：
 - (一) 年度考核：配合行政院「政府服務品質獎」及內政部評獎作業時程，辦理參獎相關作業。
 - (二) 平時考核：依訂定之「提升服務品質執行計畫」賡續追蹤並瞭解執行進度，確保達成預期效益，並本精益求精原則，以民眾角度不斷檢視滾動策進，俾作為年度績效評核及平時考核、年終考績依據。
 - (三) 配合內政部秘書室實施不定期測試及查核作業。
- 二、獎懲作業：
 - (一) 年度考核：依行政院研究發展考核委員會及內政部函頒之「內政部 100 年度服務品質獎評獎實施計畫」辦理獎懲。
 - (二) 平時考核：依本署函頒之不定期測試及查核作業計畫辦理獎懲。

4

