

# 新住民的「桃」花園

## —— 為新住民量身打造的服務天堂

文 / 桃園市服務站主任 林萬益 圖 / 桃園市服務站專員 吳韋賢



本署楊家駿署長(後排左5)、北區事務大隊唐敏耀大隊長(後排左4)與桃園市服務站同仁合影。

**本**署北區事務大隊桃園市服務站致力於協助新住民適應在臺生活，方便申辦各項移民事務，與國人共組幸福美滿家庭，共同打造多元文化的臺灣社會，積極推動許多跨機關、創新且高度便民措施，經本署評核為105年全臺服務站榮獲特優之單位。另外，106年亦榮獲臺灣防暴聯盟頒贈第六屆婦幼保護網絡之承諾與行動整合實踐行動動力團隊優等殊榮，106年同時獲得桃園市政府評選為新住民業務績優服務人員。



本署桃園市服務站林萬益主任(左4)獲選桃園市2017年新住民績優服務人員，與桃園市鄭文燦市長(右4)合影。

### 全國首創「代辦臺灣地區居留證」

以往外籍人士申請「臺灣地區居留證」，只能前往本署服務站辦理，為了方便民眾辦理業務，桃園市服務

站於「行動服務列車」下鄉，每兩個半月會到梅區戶政事務所駐點收件服務，儘管如此，對部分民眾還是緩不濟急，所以桃園市服務站再度攜手楊梅區戶政事務所，推出「國籍宅配站 - 歸化輕鬆辦」的服務，使民眾免於往返奔波桃園市服務站的不便。只要民眾將所需文件與費用備妥，楊梅區戶政事務所代收件後會將申請案逕送桃園市服務站辦理。當案件辦妥後，外籍朋友也會收到簡訊通知前來領取，整個流程相當便利。這個跨機關合作措施，創造了機關間與民眾三贏的局面。

桃園市服務站與桃園市楊梅區戶政事務所跨機關合作，首創由該所代辦「臺灣地區居留證」服務，使戶政機關成為全國第一個可協助外籍人士代辦「居留證」的單位，只要居留地登記為楊梅區之外籍人士，皆可透過戶政機關代收件的方式來辦理移民署部分業務。由於這個創新作為的成功經驗，目前已推廣至桃園市10個戶政事務所提供本項代辦服務，民眾反應良好。



本署桃園市服務站林萬益主任(右1)與楊梅區戶政事務所吳曉明主任(左1)和洽公民眾合照。

### 提供「一站式便民服務」

有越來越多的新住民在臺灣落地生根，成為新臺灣人。為協助新住民更快適應生活，桃園市服務站攜手桃園市龜山區戶政事務所、衛生所、監理站及桃園就業中心，舉辦「幸福移民 滿載而龜」新住民 ALL IN ONE 一

站式課程講座，提供民眾居留證延期、就業機會、監理考照及婦幼衛教等相關資訊，讓新住民朋友一次性的了解他們生活所需的各項資訊服務。

新住民往往因語言問題，對政府體系不熟悉加上資訊來源有限，導致自身權益受影響，桃園市服務站提供的一站式便民服務，就是希望透過跨機關之整合來解決新住民的煩惱。除了龜山地區外，新住民參與學習 ALL IN ONE 課程也在大溪區戶政事務所舉辦，並獲得民眾熱烈的參與。

戶政事務所於課程結束後還會核發上課時數證明，有利新住民未來申請歸化國籍，可說是一舉兩得。相信透過跨機關的合作提供一站式服務，會讓新住民朋友感受到臺灣滿滿的人情味和認同這塊土地。



本署桃園市服務站林萬益主任（後排左5）、龜山區戶政事務所張慶彬主任（後排左6）。

### 「翻譯 e 點靈，溝通真輕鬆」

桃園市是國內新住民的重鎮，為了縮短城鄉差距與提供更全方位的便民服務，桃園市服務站與各區戶政事務所合作，推行跨機關的「行動下鄉」服務，每月兩次會派員駐點收件，便利新住民申辦各項業務。

桃園市服務站至戶政事務所駐點收件時，常發現新住民辦理結婚登記、歸化國籍及定居設籍等業務時，常須至桃園市服務站與戶政事務所兩地奔波，對於語言不通之新住民，洽公時有諸多的不方便。有鑒於此，桃園市服務站利用目前網路的便利性，首先與龜山區戶政事務所跨機關合作，基於資源共享，運用科技以網路來代替馬路，首創「翻譯 e 點靈，溝通真輕鬆」服務，由桃園市服務站於上班時間提供越南、泰國及印尼三國語言的通譯人員，透過 SKYPE 連線即時協助至戶政事務所洽公之新住民辦理各項業務。

公務機關之間只要肯打破框架，也能創造跨領域合作的無限可能性，跨機關合作的聯合服務，所產生的加乘效果，讓為民服務不再是 1 加 1 等於 2，而是有效的提高服務品質。由於實施成效良好，桃園市服務站已與各區戶政事務所合作推動此項服務。

### 行動圖書館「讀書好、好讀書」

閱讀是對人生最好的投資，桃園市服務站積極推動行動圖書館新住民「讀書好、好讀書」的風氣。利用在服務站辦理家庭教育及居停留法令宣導的機會，除了將服務站化身為「行動圖書館」，吸引前往洽公的新住民朋友申辦借書外，也與桃園市立圖書館合辦「新住民圖書館藝文知性」課程，吸引很多新住民家庭報名參加。

桃園市服務站與桃園市立圖書館龍岡分館合作，在桃園市服務站展出逾百本新住民本國書籍，提供申辦借書證且可立即借書之服務，此一便民措施深獲新住民好評。對新住民來講，申辦借書證後可省去購買家鄉書籍的錢，對此新住民感到相當開心。有人在現場辦了借書證後，馬上借了家鄉食譜回去做道地的家鄉菜慰勞另一半。

另外，為推廣閱讀的樂趣，桃園市服務站與桃園市立圖書館合辦「新住民圖書館藝文知性」課程，至該館新住民多元文化專區閱覽家鄉書籍，希望透過新住民熟悉的文字，讓他們能藉由閱讀而成長，使新住民獲得心靈上的自由。新住民來自世界各地，讓他們就算身處臺灣異鄉，也能感受到來自家鄉的溫暖，一解思鄉情愁。



本署桃園市服務站利用家庭教育機會展出許多新住民本國書籍，並提供新住民現場申辦借書證及借書服務。