



實習成果發表會前，學員與各單位代表合影。

# 落實移民人權， 從加入 NIA 開始

我曾在英國求學並利用機會自助遊覽歐洲數國，也因此注意到處處可見的遊民身影，不禁讓我思考著，歐洲先進國家吸引來自世界各地的移民找尋美好的希望，卻也帶來了非法移民與難民議題，及其背後的文化、經濟衝突。回到臺灣後，我注意到臺灣移民數量逐年增加，而完善、長遠的移民政策可以幫助穩定社會，我認為透過公部門的執行力，能達成這樣的願景，於是我決心投身移民署，也幸運於去(104)年11月順利錄取移民特考三等英語組，在移民署訓練中心進行為期8個月的專業訓練，除了學科及體能課程外，也包含了1個月的單位實習。

文 / 移民班第4期學員 施佩好 圖 / 訓練中心

## 臺北市服務站

我的實習之路首站便是因業務量及人流居本署服務站之冠，有「天下第一站」別稱的「臺北市服務站」。實習第一天，面對來自民眾及學長姐們好奇而殷殷期盼的目光，我不免忐忑的質疑自己將專業知識活用於實務面的能力。但接下來一週裡，我感受到上下裡外充滿感染力的良好辦公室氛圍，並且相信前來申辦案件的民眾，一定也能從第一線人員及志工所提供的服務中，感受到那股親切熱忱！「天下第一站」當然免不了多元棘手的案件，服務臺前的疑難雜症更沒少過，但學長姐們總能快速切中問題核心，細心又耐心地為民眾處理問題；不僅如此，對於學員們的提問，學長姐也是不厭其煩有問必答，我想這些正是必須培養的軟實力！

除了各種申請案件的審理，以往課堂受訓期間耳聞本署推行各項移民輔導政策及計畫，如今聽新住民們開心分享在臺灣的生活點滴，我終於感受到政策執行的活力，也體認到這些都是無盡汗水與淚水的堆疊。實習的最後一天我們參訪了中華救助總會，體會到公部門透過與民間團體的合作，不僅能吸取民間資源與經驗，更能暢通與目標民眾的溝通管道。



學員於中華救助總會聆聽相關業務。

## 臺北收容所

結束了在服務站的實習，第2週我們來到位於三峽的臺北收容所，被分配至各分隊見習。相較於服務站第一線櫃檯的繁忙，可以明顯感覺到收容所的步調雖相對緩慢，反而更需時時保持警覺，以嚴謹的態度來處理各項收容業務。學長姐們讓我們在一旁執行戒護，觀摩入所、會面、遠距審理等作業流程，甚至有部份學員更隨同至法院蒞庭。

對於受收容人雖須嚴加管理，同時仍應兼顧人權。在這裡我感受到了受收容人與學長姐間的微妙互動：管理者須隨時掌握被管理者的一舉一動，以防有任何脫逃的可能，但另一方面也需時時注意他們各項



學員於臺北收容所學習辦理受收容人入所程序。

生理及心理的需求。人權、同理心及嚴謹的管理規則間如何權衡，最需要勇氣和縝密思考的挑戰，更重要的是，只要俯仰無愧於天地，堅持做對的事，長官也會願意支持！

## 國境事務大隊

接下來我們轉往桃園機場實習，以往以旅客的身分到訪，出遊前的輕鬆愉悅不言而喻；這次卻是穿上移民署制服，以學員身分在機場裡實習、出入管制區，初次體驗光鮮亮麗背後的辛勞甘苦及無眠夜晚。

本次也適逢「105年臺加澳法聯合證照辨識講習」，與學長姐一起聆聽各國駐外聯絡官分享航前旅客審查系統及臉部、證照辨識要點。而自動查驗通關系統一直是本署積極推廣的業務項目之一，透過學長姐的介紹及協助民眾申辦，我們更清楚系統使用情形的監控機制和障礙排除。在壓力更大的查驗臺及公務臺前，學長姐們不僅要快狠準地完成護照查驗，還要為學員詳細解說應注意事項，以及面對各樣旅客和突發狀況。在面談室裡，學長充分展現面談官敏銳的觀察力、清楚的邏輯分析和鍥而不捨的精神，為國境線上的人流管理嚴格把關，專業能力及敬業態度都值得我們學習！



國境事務大隊鑑識調查隊康慶年隊長向學員解說查獲之偽變造護照。

## 新北市專勤隊

最後，我們來到新北市專勤隊。如果說國境事務大隊給人的感覺是嚴謹，那麼專勤隊則是充滿活

力。專勤隊的工作較多元動態，我們每天都被分配至不同分隊，見習不同業務，雖然勤務安排較為彈性，但也更需要具備自主管理能力，並判斷待辦事項的輕重緩急，才能如質如期完成各項事務。

期間也曾遇到民眾不願配合的狀況，也讓我們學到了需要透過溝通及執勤人員間的團隊默契，才讓任務圓滿成功。除了動態查緝，各項勤務也常需經由詢問以瞭解案情始末，因此不論是面談、訪查、值班臺收案，需要累積一定的技巧及經驗，才能完整地針對當事人個別情形進行詢問，得出有用的資訊。學長姐們總能在第一時間觀察當事人，洞察他們可能的動機，這種對枝微末節的敏感度，是我們日後的重要課題。而團隊合作也非常重要，看著各分隊學長姐間的互動交流，時而討論特殊案例、時而互相協調工作，在歡愉的工作氣氛中我感受到了很不一樣的默契及情感凝聚力。



學員於新北市專勤隊值班櫃實習，同仁悉心解說工作內容。

為期4週的實習期間，學員們不斷地汲取知識和經驗，結束後各小組以實習座談會的形式給予反饋。雖是淺見，仍期望能以創新的想法及可行的解決方案，優化署內的運作並帶來新氣象！雖然每個單位工作性質不盡相同，卻也各具特色；唯一相同的是，學長姐們專業、耐心、不藏私的指導及分享，使我們收穫滿載。這珍貴的經驗過程中，我們能將課堂裡所聽聞的知識、對各單位長久以來的想像，轉化為實務操作，也更清楚各單位彼此間在業務內容上的連結。很感謝訓練中心的長官及輔導員規劃、協調實習事宜，以及至各單位實習時，所有曾參與或給予指導的學長姐們，帶給移民班4期學員們如此充實而難忘的實習經驗。■