

# 移民署 新生代 青春活力 移民官

文 / 圖 新竹縣服務站科員 彭思喬



本署新竹縣服務站慶祝國際移民節，全站同仁著異國服裝辦公，民眾耳目一新

**走**進移民署新竹縣服務站，不像一般公務機關嚴肅沉悶的氣氛，映入眼簾的是配合節日的特色佈置，耳邊聽到的是悅耳的節慶歌曲，舒適且賞心悅目的洽公環境，帶給民眾最優質的洽公經驗。

## 💡 遇上青春有活力移民官

「你們真的是我們仲介圈公認最喜歡去的服務站了！不僅辦公室佈置多變，洽公的氣氛是最棒的！」這是許多代辦移工案件的外務對本站的評價，也是給許多洽公民的印象。本站的同仁組成平均年齡為 30 歲出頭，站內同仁親切的服務態度，加上青春且亮麗的外型及創造力，塑造多元及創新的正面形象，完全跳脫過去舊入出境管理局，警察時代的嚴肅印象。

連續兩年的新竹縣國際移民嘉年華，縣府網絡單位邀請本署新竹縣服務站同仁及轄內新住民擔任活動開場的表演，第 1 年站內 3 位同仁及轄內新住民，一同準備韓國舞曲，且穿著韓國國服，為民眾帶來「韓」力四射

的熱舞表演，第 2 年則是特別請服務站共 8 位同仁準備表演節目，而為了向大家展現出移民官充滿活力不同的一面，特別邀請站內舞蹈專長的同仁，進行舞曲挑選及編舞，呈現羅馬尼亞的「PANAMA」，充滿異國風情的舞曲。表演當天，全體特別穿著整套大禮服進行熱舞，不僅打破臺下民眾對公務員的印象，更是全場鎂光燈的焦點。



本署新竹縣服務站同仁於國際移民日節嘉年華會，穿著韓服表演韓熱舞

移民署年輕又有活力的移民官，帶給民眾有別以往的古板嚴肅的公家單位形象，不僅有服務熱忱，更常有驚豔表現，博得讚賞及掌聲。

### 💡多元創意發想 營造質感洽公環境

民眾蒞站洽公時，除了期待能有效率並順利的處理完需要辦理的業務外，若是在等待的時候，能處在一個乾淨甚至具有特色的洽公環境，可以欣賞來自不同國家的文物及服飾，消磨等待時間同時增長知識外，來到配合節慶更換佈置的特色服務站，民眾們都爭相拍照打卡，移民署服務站成為大家拍照留念的新地點。

「啊！萬聖節要到了~我們來舉辦活動吧！」服務站節慶佈置的發想，就來自於同仁的一個活動 idea，為了配合節慶的氣氛，站內的同仁紛紛丟出佈置及活動的想法，那年的萬聖節期間，站內佈滿蜘蛛絲跟蜘蛛網的佈置，還有在天花板上懸吊的蝙蝠，不僅洽公民眾嚇了一大跳，也讓服務站充滿外國萬聖節的氣氛。來洽公的外籍老師說：「這比我們補習班佈置得還要專業，感覺像真的在我們美國過節一樣，讓我都想家了呢！」萬聖節前夕還特別邀請附近幼兒園的小朋友來參加「不給糖就搗蛋」的活動，全站同仁打扮殭屍、喪屍及小丑等恐怖造型，之後更開放線上投票，邀請洽公民眾一同投票給最喜歡的角色及造型，邀請大家共襄盛舉，一同參與。



萬聖節裝扮活動，請洽公民眾上網投票最喜歡角色，共襄盛舉

自此之後，每逢過節時刻，站內同仁就開始構思及進行站內佈置，無論聖誕節或過年，站內的佈置都隨節慶而更新，搭配上佳節音樂的播放，時常給民眾耳目一新的感受。

### 💡多語值星官服務 便利溝通無障礙

除了特色的站內佈置外，本站更考量到新竹縣轄

內有許多客家族群的民眾，也有許多來自印尼，生長在客家村的印尼籍配偶，只會聽說客家話，辦件有時會遇到困難。記得有一次，一位印尼籍的外配獨自來站內辦件，無論同仁問他什麼，他都不太回答，後來才發現，原來他只會說客家話，而剛好為他服務的同仁精通客語，用流利的客語和他對話後，印尼籍的外配開心的表示：「原來你們有人會說客家話，真是太好了，不然我每次來辦件都好煩惱喔！」經過這件事情後，本站前毛兆莉主任決定善用同仁的語言長才，增設「英、台、客」語的多語方言值星官，由同仁輪值，讓民眾來本站洽公辦件，不會因為語言溝通的障礙而感到不便。

### 💡專屬「LINE 帳號」群組 便民查詢領件進度

除了有值星官輪值貼心服務外，為因應轄區的外籍移工人數多達近三萬人，來洽公的仲介時常有何時來領證的問題，因此善用時下最常被使用的聯絡溝通軟體手機 app「LINE」，多提供民眾一項查詢領證進度的管道，民眾只需要加入「內政部移民署新竹縣服務站小幫手」，利用關鍵字如「領證或 ARC」，就可以知道本站最新的領證進度，減少民眾需要打電話或臨櫃詢問的次數。結合免費通訊軟體，提供更多元的查詢管道，讓辦件跟領證都變得快速又 EASY。

本署新竹縣服務站前毛兆莉主任表示，站內的同仁年紀都相仿，年輕人除了充滿活力外，腦筋也動得特別快，我們藉由大家各別在不同領域，如藝術、語言、資訊等方面的長才，提供給民眾洽公更好的感受及服務，以及更便民的服務措施，未來期許能在跨機關合作的大活動持續經營，站內也能多發揮巧思，提升服務的品質，當移民署遇上新生代的移民官生力軍，讓每天的工作充滿驚喜，創造力無可限量！



本署新竹縣服務站建立專屬 LINE 帳號群組，提供民眾更多元便利的查詢管道