

內政部移民署 107 年度提升服務品質執行計畫

107 年 4 月 3 日移署入字第 1070042284 號函頒

壹、計畫依據

內政部 107 年 2 月 21 日台內秘字第 1071010596 號函頒之「內政部 107 年度提升服務品質評獎實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、鼓勵本署各單位運用多元創新策略，提供民眾便捷服務，在完備基礎服務項目，注重服務特性差異化，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。
- 二、關注民眾實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願，並善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的建議，據以檢討改善既有措施，以提供符合民眾需求的服務。
- 三、以評獎競爭機制引導本署各業務單位將具體服務措施落實於為民服務工作，持續精進創新各項服務措施，藉以樹立便民服務新標竿，形塑優質服務新文化。

參、執行對象

依據內政部 107 年度提升服務品質評獎實施計畫規定之實施範圍，衡酌本署各單位業務屬性，本計畫將執行對象區分為下列 2 類：

- 一、整體服務類：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位。包括北、中、南區事務大隊所屬各隊、服務站、所及國境事務大隊所屬各隊。
- 二、專案規劃類：入出國事務組、移民事務組、國際及執法事務組、移民資訊組。

肆、執行期程

自民國 107 年 1 月 1 日起至民國 107 年 12 月 31 日止。

伍、計畫內容

- 一、完備基礎服務項目，提升服務一致、正確性及友善性

- (一) 本署各業務單位應訂定申辦業務標準作業流程及處理時限，並適時檢討改進流程與作業方式，維持服務措施處理一致性。
- (二) 注重服務人員專業度與服務及時性，確保問題回應及申辦案件處理正確性，並重視民眾申辦案件處理效率，於處理時限內完成。
- (三) 依業務屬性及服務對象需求，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，提供合宜的服務設施及環境，並注重服務人員的禮貌態度。
- (四) 本署網站應以使用者為導向設計，提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

二、關注服務對象屬性及需求，提升便捷及優化服務遞送

- (一) 建置單一窗口整合服務，減除申辦案件需檢附之書表謄本，衡酌民眾實際需要，開發線上申辦及跨平台通用服務，並運用多元策略，提升服務便捷度。
- (二) 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化及主動服務。
- (三) 考量本署任務及資源可運用程度，在核心業務範疇內排除各項不利因素努力達成服務目標，積極展現服務遞送之成效。

三、建立服務精進運作機制，深化服務量能

- (一) 運用多元管道蒐集簡化內部作業之意見，據以檢討及改造內部流程，並聚焦核心業務，創新精進服務。
- (二) 建立服務精進運作機制，以政府一體的概念及協力合作下，整併跨單位、跨機關間服務流程，投入服務創新及精進，提供全程整合服務，持續精進服務遞送過程及作法，以深化服務量能。

四、重視民眾意見回饋及參與，力求切合服務措施

- (一) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，並運用多元管道定期進行滿意度調查，瞭解民眾對服務評價及意見，並據以檢討改善既有措施或適予調整服務措施。
- (二) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，傾聽民眾意見積極回應，有效協助民眾解決問題，提供符合民眾需求服務。

陸、執行策略及步驟

一、以參獎競爭機制引導持續精進服務：

- (一) 參獎類別分為整體服務類及專案規劃類 2 類(詳如附表 1、2)，各參獎單位之評核構面、項目及重點，依國家發展委員會最新頒訂之「政府服務獎評獎實施計畫」規定辦理。
- (二) 參獎申請書內容及體例，參照評核構面、項目及重點等逐項撰擬，內容應能呈現績效之特殊性、比較性及成長性，對未來達成目標之項目亦應檢討並提出改進措施，應於 107 年 9 月 7 日前提送「第 2 屆『政府服務獎』參獎申請書」一式 10 份，送內政部評審小組進行書面審查。

二、建立組織診斷及服務改善制度：本署各單位依據本計畫規定，參考內政部函頒「107 年度提升服務品質評獎實施計畫」之整體服務類評審標準之評核構面、項目及重點進行組織與功能診斷，發掘應改進之問題與項目，研擬具體效益之改善措施。

三、落實品質管制考核：參酌前項診斷結果、民意調查結果、輿情反映及民眾經常陳情之事項等資料，列為定期追蹤考核項目，並研擬具體改善措施，並視需要進行實地評核。

四、建立服務精進運作機制，成立工作小組：

- (一) 小組組成：採任務編組方式成立工作小組，由業管副署長擔任召集人，綜理本署服務品質推動事宜；入出國事務組組長擔任副召集人，襄助召集人處理小組相關事宜，並由

由署本部核稿簡任視察 1 名、各組、大隊、秘書室各指派簡任層級人員 1 名及人事室、政風室各指派科長層級以上人員 1 名，並經由本署入出國事務組簽奉擇定後擔任評核委員。

(二) 小組運作機制：另為提升行政效益及精實評核作業節省成本，前開評核委員，將兼任內部稽核委員，相關小組運作機制事宜，由入出國事務組另案簽定。

柒、評核及獎懲

一、評核作業：

(一) 參獎實地評審：配合內政部「107 年度提升服務品質評獎實施計畫」之評獎作業規定辦理，相關作業納入年度績效評核、年終考績參考。

(二) 年度實地評核：評核方式分為整體服務類組及專案規劃類組 2 組，評核標準依內政部 107 年度提升服務品質評獎實施計畫規定辦理，分述如次：

1、整體服務類組：

(1) 包括個別評核構面及整體評核構面，個別評核構面為基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價，整體評核構面為開放創新，各項評核構面、項目、重點及配分（詳如附表 3）。

(2) 各事務大隊應依附表 3 之評核重點自行訂定所屬隊、站、所等第一線服務單位之服務品質細部執行評核計畫，確實執行各項推動工作，以瞭解具體執行情形及成效，並得辦理不定期查核，相關評核結果應彙送本署備查。

2、專案規劃類組：包括個別評核構面及整體評核構面，個別評核構面為問題分析、規劃內容、推動成效，整體評核構面為開放創新，各項評核構面、項目、重點及配分（詳如附表 4）。

3、實地評核程序：包括簡報；訪視為民服務工作現場作業；服務績效詢問及說明；意見交流座談等（詳如附表5）。

二、獎懲作業：

（一）參獎實地評審：經本署推薦至內政部參獎單位且成績評定列入實地評審者，主辦單位及協辦相關人員，對於辛勞得力人員，依內政部 107 年度提升服務品質評獎實施計畫規範之獎勵方式及相關規定辦理。

（二）年度實地評核：視評核成績結果，由本署頒發團體獎座、團體獎狀；獎懲部分依本署獎懲案件額度參考表規定辦理。

捌、其他

一、外聘輔導、列席及評審委員之專家學者，得依規定支給出席費及出差費。

二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。

附表 1、整體服務類

本類計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等4項個別評核構面及開放創新1項整體評核構面。各項評核構面、項目如下表：

評核構面		評核項目
個別評核構面	基礎服務	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價	服務滿意情形
		意見回應處理情形
	整體評核構面	開放創新
創新性		

附表2、專案規劃類

本類計有問題分析、規劃內容及推動成效等3項個別評核構面，及開放創新1項整體評核構面。各項評核構面、項目如下表：

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	問題分析 (200分)	專案問題分析
	規劃內容 (300分)	實施策略與方法
	推動成效 (400分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	1. 開放參與 2. 創新性

附表 3、整體服務類組評核評分說明

(註：本表參照國家發展委員會「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」製作)

評核構面(配分)		評核項目	評核重點
個別 評核 構面	基礎服務 (20 分)	服務一致及正確	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確度。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效。 4. 除上述 3 項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
		服務友善	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：本署網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。

評核構面(配分)	評核項目	評核重點
		<p>(3)案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>5.除上述 4 項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>
服務遞送 (30 分)	服務便捷	<p>1.建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>2.減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>3.開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p> <p>4.其他服務作法。</p>
	服務可近性	<p>1.客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>2.專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>3.主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p> <p>4.其他服務作法。</p>
	服務成長及優化	<p>1.突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。</p> <p>2.優質服務:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>

評核構面(配分)		評核項目	評核重點
	服務量能 (20分)	內部作業簡化	評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
		服務精進機制	評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。
	服務評價 (20分)	服務滿意情形	1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
		意見回應處理情形	本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。
整體 評核 構面	開放創新 (10分)	開放參與	係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
		創新性	係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。

※因各單位業務屬性不同，服務重點各有差異，服務遞送評核構面之評核重點所列可採行作法僅為例舉，機關得運用多元服務作法提升服務遞送效能。

附表 4、專案規劃類組評核評分說明

(註：本表參照國家發展委員會「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」製作)

評核構面(配分)		評核重點
個別 評核 構面	問題分析 (20 分)	<p>專案問題分析</p> <p>專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。參獎機關(單位)應針對下列重點進行說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2. 透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。
	規劃內容 (30 分)	<p>實施策略與方法</p> <p>本項著眼於機關(單位)針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關(單位)或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2. 跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3. 資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關(單位)作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。 4. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5. 善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6. 分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7. 其他策略或方法。

評核構面(配分)		評核重點
	推動成效 (40分)	<p>本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，參獎機關(單位)須從以下4面向說明專案推動成效：</p> <p>1. 外部效益(以下為例示，請依專案屬性適予說明)</p> <p>(1)服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。</p> <p>(2)協助本機關(單位)或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。</p> <p>(3)促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。</p> <p>(4)增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。</p> <p>(5)增進政府及機關正面形象。</p> <p>(6)其他具體外部效益。</p> <p>2. 內部效益(以下為例示，請依專案屬性適予說明)</p> <p>(1)降低本機關(單位)或第一線機關人力、物力、時間等成本。</p> <p>(2)增進本機關(單位)或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。</p> <p>(3)其他具體內部效益。</p> <p>3. 成本合理性</p> <p>(1)專案投入成本和產出效益間是否具合理性。</p> <p>(2)若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p> <p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>(1)服務措施是否持續運作，或轉化為本機關(單位)或第一線機關例行性服務項目。</p> <p>(2)服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。</p>
整體 評核 構面	開放創新 (10分)	<p>1. 就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。</p> <p>2. 開放參與係指機關(單位)規劃服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關(單位)與民眾合作的契機，例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>3. 創新性係指機關(單位)針對專案問題規劃解決策略或方法時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。其來源可為機關(單位)自行構思、委外研究或參考國內外作法等。</p>

附表 5、實地審查程序表

(註：本表依照內政部「107 年度提升服務品質評獎實施計畫」製作)

項目	時間 (分鐘)	說明
一、簡報	30	(一) 機關(單位)主席致詞並介紹機關(單位)出席人員(5 分鐘)。 (二) 評審小組召集人致詞、介紹評審委員(5 分鐘)。 (三) 機關(單位)簡報服務執行績效(20 分鐘)。
二、訪視為民服務工作現場作業	50	評審委員赴服務現場實地瞭解核心或創新服務運作情形。
三、服務績效詢問及說明	20	評審委員針對服務績效資料有疑義之處，請機關(單位)解說，必要時於會後補充相關資料。
四、意見交流座談	50	(一) 評審委員講評及建議。 (二) 機關(單位)綜整答覆。

※ 注意事項：

- 一、請依程序表規劃實地審查行程，並確實於表定時間內完成。倘部分績效來自所屬隊、站、所，得視需要訪視各該所屬單位服務現場，所屬單位不需另作簡報及書面資料。
- 二、各流程項目注意事項如下：
 - (一) **簡報**：簡報內容請聚焦於服務概況、核心或創新服務及重點服務績效，於安排時間內(20分鐘)完成簡報。
 - (二) **訪視為民服務工作現場作業**：訪視內容請聚焦核心或創新服務，訪視過程不應影響既有業務及為民服務工作之推動。為減省資源，毋須製作解說看板、海報或導覽手冊等輔助文宣展示資料。
 - (三) **服務績效詢問及說明**：請就評審委員對參獎服務績效資料有疑義之處適予說明，必要時於會後補充相關資料(毋須預先將相關原始資料歸類整理陳列評審會場)。
 - (四) **意見交流座談**：請於各評審委員講評後，就所提問題及建議事項綜整答覆，若現場未及回應或需會後補充資料者，請於3個工作天內將相關資料電子檔彙送本署入出國事務組。