

# 內政部移民署 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 5 月 17 日移署出綜秀字第 1050089402 號函頒

## 壹、計畫依據

- 一、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒之「政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊」。
- 二、內政部 105 年 1 月 11 日台內秘字第 1050400087 號函頒之「內政部 105 年度提升服務品質實施計畫」及「內政部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、本署衡酌機關使命與任務，在既有優質的行政基礎上，本署「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，期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，確保民眾知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，增進民眾與本署間的互動及參與各項志工服務。
- 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、執行對象

依據政府服務創新精進方案規定之實施範圍，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、第一線服務單位：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關。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、服務規劃單位：入出國事務組、移民事務組、國際及執法事

務組、移民資訊組、北區事務大隊、中區事務大隊、南區事務大隊及國境事務大隊。

#### 肆、執行期程

自民國 105 年 1 月起至民國 105 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及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (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，並傾聽民意，作為各項施政規劃之參考。
- (四) 結合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散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知能及權限，提升櫃檯承辦業務能量，縮短民眾等候時間。
- (二) 簡化作業流程及申請書表，縮短辦理時限，訂定服務量化指標，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，即時反映民意

- (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，迅速處理興革建議及陳情案件。
- (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，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) 依「政府資訊公開法」第 7 條規定，主動公開機關基本資料、法規命令、施政計畫、業務統計、研究報告、服務措施及預決算情形等重要資訊，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)依「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」相關規定，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、線上論壇、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，主動協調整合性質或相關聯業務，設計有創意之加值服務。

(三) 著重於服務產出之目的與結果，力求有價值的創新服務型態與方式多元化，重視人的生產力，以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的目標。

## 陸、執行策略及步驟

一、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，參考國家發展委員會函頒「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊」及「內政部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫」之第一線服務機關評核構面、指標及重點(詳如附表 1)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。

二、提升整合式服務效能：本署應結合業務與功能屬性，得定期或不定期檢視現有服務資源與相關資訊，評估服務流程改進與整合服務的可行性，據以達到對內提升行政效率，對外提供優質便捷簡化服務的效能。

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、成立服務品質推動工作小組：

(一) 小組成員：置召集人 1 名，綜理本署服務品質推動事宜；副召集人 1 名，襄助召集人處理小組相關事宜；年度參獎單位主管擔任執行秘書，並由署本部核稿簡任視察 1 名、各組、大隊各指派簡任層級人員 1 名擔任委員。

(二) 小組任務：

1、擔任年度參加政府服務品質獎之審議小組，年度內至少召開 2 次檢討會議，於每年年終檢討當年度服務品質執行情形及研擬下年度提升服務品質執行計畫與參獎等事宜。

- 2、加強本署便民服務措施之規劃、考核，以及有關首長信箱反映服務態度案件追蹤列管、實地查核等事項。

## 柒、考核及獎懲

### 一、考核作業：

(一) 年度考核：配合行政院「第九屆政府服務品質獎」及內政部「105 年度服務品質評獎實施計畫」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) 平時考核：

- 1、本署針對執行對象推動年度提升服務品質情形，得由本署服務品質推動小組，實施不定期考核及實地查核，並針對缺失隨時改進。評核方式包括優質便民服務、資訊網路服務及創新增值服務等 3 個評核構面，各項評核指標、重點、原則及配分(詳如附表 2)。

- 2、各事務大隊應依附表 2 之評核原則自行訂定所屬隊、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，相關考核結果應彙送本署備查。

### 二、獎懲作業：

(一) 年度考核：本署推薦至內政部參加書面複審及實地評審之單位，承辦單位主管及主要承辦人員各嘉獎 2 次；如獲行政院或內政部評選績優，另依內政部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫擇一最優標準敘獎。

(二) 平時考核：視考核結果，依本署獎懲案件額度參考表規定辦獎懲。

## 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、本計畫核定後執行，並應主動公布於機關網站及服務場所。

- 三、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、第一線服務機關評核構面表

第一線服務機關評核部分共計3個評核構面：優質便民服務(包括評核指標2項、評核重點4項)、資訊網路服務(包括評核指標2項、評核重點4項)及創新增值服務(包括評核指標1項、評核重點3項)。各項評核構面指標、重點如下表：

評核構面	評核指標	評核重點
優質便民服務	服務流程	服務流程便捷性
		服務流程透明度
	機關形象及顧客關係	機關形象
		顧客滿意情形
資訊網路服務	資訊提供及檢索服務	資訊(料)公開適切性與內容有效性
		資訊檢索完整性與便捷性
	線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性
		網路參與應用情形
創新增值服務	創新服務情形	有價值的創新服務
		創新服務標竿學習效益
		組織內部創新機制及運作情形

附表 2、105 年度提升服務品質平時考核表

(註：本表依國家發展委員會「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」製作)

一、「優質便民服務」構面和配分(400 分)

評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
服務流程 (200 分)	服務流程 便捷性 (120 分)	單一窗口全 功能程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供單一窗口全功能服務：以「窗口種類越少」，「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口整合服務流程的完整程度。</li> <li>2. 一處收件、全程服務：強調以內部作業取代民眾奔波。</li> <li>3. 走動式整合服務：服務站設置志工協助服務民眾，如主動打招呼、協助填具申請書表、檢查應備文件是否齊備及引導至申請櫃檯等多種整合服務。</li> <li>4. 提供多功能的諮詢服務櫃臺：受理民眾電話諮詢各類申請案件、諮詢申請案件處理流程等多功能諮詢服務。</li> <li>5. 跨區受理各類申請案件情形。</li> </ol>	北、中、南區 事務大隊
		申辦案件流 程簡化情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案件處理時間縮短情形(作法)。</li> <li>2. 流程簡化前後比較(成果)。</li> <li>3. 減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形。</li> <li>4. 運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形。</li> <li>5. 提出流程簡化建議(含法規及制度修訂)。</li> </ol>	入出國事務 組、移民事務 組、移民資訊 組
	服務流程 透明度 (80 分)	案件處理流 程查詢公開 程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供案件承辦資訊：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 承辦單位(組、室、大隊或其他)聯繫資訊。</li> <li>(2) 標準處理程序：於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。</li> <li>(3) 辦理時限。</li> </ol> </li> <li>2. 提供多元查詢管道：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 現場、電話、網路、其他方式(如 App 或二維條碼等)。</li> <li>(2) 注意查詢回應處理時效。</li> </ol> </li> <li>3. 注意查詢回應態度及處理時效。</li> </ol>	北、中、南區 事務大隊、移 民資訊組



評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
		案件處理流程主動回應程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關受理案件主動提供申請人案件受理及辦理情形。</li> <li>2. 建立處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。</li> <li>3. 建立案件處理流程服務機制，並定期檢討改進措施。</li> </ol>	北、中、南區事務大隊、移民資訊組
機關形象及顧客關係(200分)	機關形象(100分)	服務設施合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 核心設施(含法定設施)：服務櫃檯、座椅、盥洗室、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)；申辦書表和填寫範例。</li> <li>2. 一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。</li> <li>3. 視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)，重視性別平等環境及國際友善環境之營造，提供不同客群適切的服務，設計合宜的服務設施及規劃具在地特色的合宜環境。</li> <li>4. 服務動線：入出申辦動線規劃妥適良好，服務項目、位置方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。</li> </ol>	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊
		服務行為友善性及專業度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話禮貌測試： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 簡要說明測試對象及進行方式。</li> <li>(2) 依國發會頒電話禮貌測試量表(如附件)提供電話禮貌測試結果。</li> </ol> </li> <li>2. 測試服務人員專業度： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 提供服務人員回應問題正確率。</li> <li>(2) 簡要說明測試對象及方式。</li> <li>(3) 服務人員所具備的專業知識(含法令)、對處理流程及要件的熟悉程度。</li> </ol> </li> <li>3. 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。</li> <li>4. 辦理同仁、志工、通譯有關法令、申請流程、服務禮儀、多元文化等相關在職訓練等提升專業知能與服務品質等課程。</li> </ol>	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊入出國事務組、移民事務組、移民資訊組、國際及執法事務組

評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
		服務行銷有效程度	1. 服務行銷內容： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 一般服務措施宣導。</li> <li>(2) 研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向。</li> </ul> 2. 多元化的行銷方式： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 精準行銷。</li> <li>(2) 分眾行銷。</li> </ul> 3. 執行方式： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 自行辦理。</li> <li>(2) 結合社會資源行銷。</li> <li>(3) 結合企業、團體、社區行銷。</li> </ul> 4. 行銷成效：檢討分析因服務行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，以評估行銷效益。	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊、移民資訊組
	顧客滿意情形 (100分)	機關服務滿意情形	1. 滿意度調查項目： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 洽公環境。</li> <li>(2) 服務禮儀。</li> <li>(3) 服務專業性。</li> <li>(4) 服務措施。</li> <li>(5) 同仁滿意度調查。</li> </ul> 2. 各項滿意度調查應有信度、效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果、趨勢分析。           3. 申請書提供內容： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 調查之設計、分析。</li> <li>(2) 滿意度調查。</li> <li>(3) 趨勢分析。</li> <li>(4) 針對不滿意意見之改善措施。</li> <li>(5) 執行績效(成長率)。</li> </ul> 4. 滿意度調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。           5. 滿意度成長率計算公式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$ 。	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊入出國事務組、移民事務組、移民資訊組、國際及執法事務組
		民眾意見回應與改善情形	1. 民眾意見、抱怨與新聞輿情處置 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 建立處理機制、定期進行演練及檢討。</li> <li>(2) 案件妥善回應。</li> <li>(3) 案件追蹤處理。</li> <li>(4) 相關意見進行系統分析及評估。</li> </ul>	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊入出國事務

評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
			(5) 適時改善及修正。 (6) 產出新的服務措施。 2. 申請書內提供民眾意見處理滿意度調查結果及執行情形。 3. 民眾意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$ 。	組、移民事務組、移民資訊組、國際及執法事務組

## 二、「資訊網路服務」構面和配分(300分)

評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
<b>資訊提供及檢索服務(100分)</b>	<b>資訊(料)公開適切性與內容有效性(50分)</b>	主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊	1. 網站設置主動公開資訊專區。 2. 登載機關網站(頁)為主。 3. 包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及相關服務資訊。 4. 機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之形式呈現，供民眾查閱及理解。 5. 機關對外提供之文件如為可編輯者，應包括 ODF 格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 6. 機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。 <b>【註】</b> ODF(OpenDocumentFormat)係開放檔案格式，其優點有：可免費下載、格式開放、跨平臺、跨應用程式的特性、可與國際間交換、適於長久保存並可避免版本升級衝突等。	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊、入出國事務組、移民事務組、移民資訊組、國際及執法事務組
		訂定網站(頁)資料定期更新規定，並積極維護網站(頁)資訊	1. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)。 2. 積極維護網站(頁)資訊，避免明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	
	<b>資訊檢索完整性與便捷性(50分)</b>	機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，	1. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站資料加註「主題分類」(提供公務同仁及民眾使用)、「施政分類」(主要提供公務同仁使	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊、入出國事務

評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
		並提升網站的友善度	<p>用)、「服務分類」(主要提供民眾使用)等3種分類標示。</p> <p>2. 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。</p> <p>3. 機關網站首頁版面配置符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>4. 機關網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	組、移民事務組、移民資訊組、國際及執法事務組
<b>線上服務及網路參與(200分)</b>	<b>線上服務量能擴展性(100分)</b>	善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本	<p>1. 機關應善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務，便捷民眾申辦業務。</p> <p>2. 機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務。</p> <p>3. 線上服務量能之績效展現方式：</p> <p>(1) 列舉線上服務項目及創新作為。</p> <p>(2) 提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例。</p> <p>(3) 提出提供線上服務項目數占總服務項目數比例。</p> <p>(4) 提出線上服務項目數成長情形。</p> <p>(5) 提出民眾使用線上服務成長情形。</p> <p>4. 成長率計算式：</p> <p>(1) 線上服務項目數成長率計算式：<math>(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%</math>。</p> <p>(2) 使用線上服務案件成長率計算式：<math>(\text{本年度使用線上服務案件數}-\text{上年度使用線上服務案件數})/\text{上年度使用線上服務案件數} \times 100\%</math>。</p>	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊入出國事務組、移民事務組、移民資訊組、國際及執法事務組
	<b>網路參與應用情形(100分)</b>	運用多元網路參與管道，提供民眾參與機會，並應建	<p>1. 機關應運用多元的網路參與管道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺(<a href="http://join.gov.tw">http://join.gov.tw</a>)、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。</p> <p>2. 應善用Web2.0網路社群(如Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio</p>	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊入出國事務組、移民事務

評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
		立回應機制	等),定期與民眾互動及回應,以提高民眾參與度,機關可結合上級機關建置之社群網站提供服務,以符合平臺向上集中原則。	組、移民資訊組、國際及執法事務組

### 三、「創新加值服務」構面和配分(300分)

評核指標	評核重點	實施要項	評核原則	受評單位
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務(100分)	檢討既有服務流程及措施,運用創新服務策略,規劃有價值的創新服務	<p>1. 可採行的創新服務策略如下:</p> <p>(1) 服務流程改造:以政府為一體的概概念,透過跨機關合作及資通訊科技的運用,提供民眾一站式整合服務,簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>(2) 專人全程服務:機關內部進行協調整合,專人全程服務。</p> <p>(3) 公私協力或異業結盟:結合社會資源或與私部門合作,延伸服務據點。</p> <p>(4) 跨機關電子查驗:進行跨機關電子查驗作業,減少民眾申辦所需檢附佐證資料。</p> <p>(5) 行動化服務:衡酌機關資源,發展能提供多數服務對象使用的行動化服務,提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(6) 客製化服務:因應所轄地區或業務之特性,並整合服務客群之需求,提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(7) 其他創新服務策略。</p> <p>2. 提出創新服務,應完成規劃並已具體執行,所提出創新加值服務不以 1 項為限。可以申辦業務流程簡化後節省比例、時間或金錢呈現服務績效。</p> <p>3. 創新服務亦需考量成本效益,包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度是否與投入成本相當等。</p>	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊入出國事務組、移民事務組、移民資訊組、國際及執法事務組

	<b>創新服務 標竿學習 效益 (100分)</b>	提出具有標竿 學習效益之創 新服務	應說明所提之創新服務，如何提供作為其 他機關標竿學習效益與實際擴散效果。	北、中、南區 事務大隊、國 境事務大隊 入出國事務 組、移民事務 組、移民資訊 組、國際及執 法事務組
	<b>組織內部 創新機制 及運作情 形 (100分)</b>	機關內部建立 創新機制，並 定期運作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。</li> <li>2. 應詳細說明內部創新機制運作情形、首長領導及同仁參與情形。</li> <li>3. 應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</li> </ol>	北、中、南區 事務大隊、國 境事務大隊 入出國事務 組、移民事務 組、移民資訊 組、國際及執 法事務組