

內政部移民署 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、內政部 104 年 4 月 16 日台內秘字第 1040412373 號函頒修正之內政部提升服務品質實施計畫。
- 二、內政部 104 年 4 月 16 日台內秘字第 1040412373 號函頒修正之內政部 104 年度服務品質獎評獎實施計畫。

貳、計畫目標

- 一、為有效執行內政部「提升服務品質實施計畫」，特訂定本執行計畫，規劃明確策略績效目標及考核計畫，在既有優質的行政基礎上，本著「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

本署入出國事務組、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 104 年 1 月起至民國 104 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，以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。

六、本署各單位有關「優質便民服務」、「資訊網路服務」及「創新加值服務」等評核構面之具體做法詳如附表。

陸、執行步驟

一、本計畫訂定後，公布於本署網站。

二、各執行單位應於本計畫訂定後，依工作要項內容確實執行。

三、執行單位持續推動例行性服務並鼓勵同仁適時創新研發便民服務。

四、本署得不定期召開提升服務品質執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度。

五、本計畫應於3月底前報內政部備查。

柒、考核及獎懲作業

一、考核作業：

(一) 年度考核：配合行政院「政府服務品質獎」及內政部評獎作業時程，辦理評獎相關作業並納入年度績效評核、年終考績依據。

(二) 平時考核：依訂定之「年度提升服務品質執行計畫」賡續追蹤並瞭解執行進度，確保達成預期效益，並本精益求精原則，由民眾角度不斷檢視滾動策進，俾作為年度績效評核、平時考核及年終考績依據。

(三) 配合內政部秘書室及本署入出國事務組實施不定期測試及

查核作業。

二、獎懲作業：

- (一) 年度考核依國家發展委員會及內政部函頒之服務品質獎評獎實施計畫辦理獎懲。
- (二) 不定期考核成績在 850 分以上（優等）者，其單位（機關）主管（首長）及相關承辦人員得辦理敘獎；考核成績未達 600 分，無特殊理由者，其單位（機關）主管（首長）及相關承辦人員得簽報部長核定後予以懲處。
- (三) 辦理不定期考核及輔導作業相關人員，得併案簽報敘獎。

捌、其他

- 一、外聘之輔導、列席及評審委員之專家學者，得依規定支給出席費、交通費及餐費。
- 二、本專案執行所需費用由本署經費支應。
- 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

構面 1. 優質便民服務(著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係)

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 在 22 個縣市設 25 個服務站，提供「一處收件、全程服務(處理)」單一窗口服務，受理案件隨到隨辦。 檢討下列案件之申辦者檢附書證謄本情形，執行簡化措施，減少民眾申辦案件時應檢附的書證謄本種類(包括紙本申請文件、表單、證件正本、影本、謄本等)提升申辦便利性，減少申請者於申辦過程補件次數： <ol style="list-style-type: none"> 大陸地區人民、香港澳門居民申請來臺探親、探病、奔喪、團聚、依親居留、長期居留及定居等相關案件。 外國人、無戶籍國民申請入境停留、居留或定居等相關案件。 申辦者繳附文件時，應主動查詢運用戶役政系統，辦理相關申辦工作，避免申辦者來回奔波。 臨櫃辦理：民眾於現場辦理案件；非臨櫃辦理：民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等檢討簡化申辦流程。 走動式服務：服務站設置志工主動招呼民眾，專人協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確臨櫃或場所辦理，縮短民眾在接受服務前的等候時間。 便利申請人準備及檢附申辦書表；亦即減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。 	104 年 12 月	北、中、南區事務大隊、移民資訊組、入出國事務組、移民事務組。

	服務流程 透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供案件承辦資訊種類：提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 2. 提供案件查詢管道種類：提供現場、電話、網路及其他方式。 3. 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 	104年 12月	北、中、南區事務大隊、移民資訊組。
機關 形象 及顧 客關 係	機關形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務場所持續辦理環境美（綠）化，提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 服務項目、服務人員（姓名及代理人）、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。 3. 入出申辦動線規劃妥適良好，符合民眾使用習慣。 4. 服務站各項設施妥適並設有保全與攝影系統，維護廳舍與民眾安全。 5. 建立核心設施：櫃檯、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。 6. 一般設施：服務檯、書寫檯、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；提供書寫範例、空白表格、宣導資料、老花眼鏡及文具用品。 7. 視民眾需求提供各項服務設備： <ol style="list-style-type: none"> （1）設置號碼機，依抽號順序受理申請。 （2）美化公佈欄。 （3）公告各類申辦案件流程及收費標準。 （4）提供各項申請案件範例、申請須知及應備文件等規定，供民眾閱覽參考。 （5）服務檯兼辦遺失物招領、兌換零錢等貼心服務。 	104年 12月	北、中、南區事務大隊、國境事務大隊。

	<p>(6) 入門處豎立雙語申辦事項櫃檯圖示。</p> <p>(7) 天花板懸掛雙語重要設施引導標示。</p> <p>(8) 哺乳室每年接受衛生局抽檢合格2次。</p> <p>(9) 提供輪椅由專人協助使用無障礙設施。</p> <p>(10) 等候區設置書報架，提供多國語言書籍、報紙、期刊、雜誌，供民眾閱讀。</p> <p>(11) 提供附讀卡機電腦，方便民眾使用自然人憑證線上申請電子謄本。</p> <p>8. 訂有員工服務守則，要求同仁應有禮貌、主動關懷並以服務為先，服務志工主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理。</p> <p>9. 同仁具備專業知識法令、熟悉各項應備文件及處理流程，精準回答民眾問題，主動提供「一次告知」服務，避免民眾奔波往返。</p> <p>10. 服務站設置移民輔導專區，營造民眾受重視、表達意見及個案輔導之多功能環境。</p> <p>11. 招募移民輔導諮詢志工及通譯人員，採輪值制，隨時提供洽公民眾必要協助與服務。</p> <p>12. 主動正確提供完整資訊予詢問民眾。遇有無法即時回答者，請民眾留下電話號碼，俟詳細瞭解問題後再請專業同仁電話答覆。</p> <p>13. 各服務站、專勤隊及國境隊建立輪調制度，精進內部橫向聯繫溝通機制。</p> <p>14. 加強第一線服務人員各項服務品質教育訓練措施如下：</p> <p>(1) 由人事室規劃舉辦可供全署同仁參與之提升服務品質教育訓練課程，除聘請</p>		
--	--	--	--

		<p>專人實地講授外，亦採製作數位學習教材方式供同仁線上研習，以提升同仁參訓之廣度與深度。</p> <p>(2) 各單位平時應利用召開各項會議及舉辦活動之時機，以案例分享或研習討論等方式加強宣導，培養所屬同仁良好之服務態度，並增進對於服務品質之重視。</p> <p>(3) 由各大隊所屬站、隊，經常辦理同仁、志工、通譯有關法令規範、申辦流程、服務禮儀、多元文化等相關之在職教育訓練，提供專業知能與服務品質提升課程(如多元文化觀點、同理心等)，並要求至署本部或其他單位參加相關知能研討及各項業務講習之同仁擔任種子教官，返站、隊後利用在職教育訓練時間，訓練其他同仁；而志工與通譯每月由專責人員抽查督導執行情形。</p> <p>15. 落實第一線服務人員服務品質之績效考核措施如下：</p> <p>(1) 每月進行電話禮貌抽測，就各單位之專業知能、服務態度及電話禮節等進行評比，並對抽測發現缺失進行檢討改進，又對常遭民眾投訴之單位，加強抽測強度，以督促其改進；相關抽測結果另列為年終考績之參據。</p> <p>(2) 針對服務態度不佳之同仁，列為參加服務品質課程之「必訓對象」，以教育的方式潛移默化，達到改善其服務態度的目標。</p> <p>(3) 針對服務態度良好且確有服務實績之同仁，透過每月票選之「服務達人」(服務站)，或每季舉辦之「最佳服務態度移民官」選拔(國境隊)等活</p>	
--	--	--	--

		<p>動，於公開場合進行頒獎表揚，以增進同仁之榮譽感並營造見賢思齊之學習氛圍，共同形塑重視服務之機關文化。</p> <p>(4) 第一線服務人員執行勤、業務時之服務態度優劣，均列為各單位主管進行平時考核及年終考績時之重要參考依據。</p> <p>(5) 各單位需配合內政部秘書室或署本部實施不定期測試及查核作業，查核成績均列為各單位主管年終考績時之重要參考依據。</p> <p>(6) 各單位經內政部秘書室或署本部實施不定期測試及查核作業，如有需改進情形，各單位需將檢討改進措施、報告於期限內回報署本部。</p> <p>16. 精進第一線服務人員服務品質之應變管考措施如下：</p> <p>(1) 教育各單位第一線服務人員於執行公務時，應保持同理心及包容度，惟遇無法立即處理而可能轉變為抱怨案件之情形時，應迅速通報後線主管或帶班幹部出面，協助妥適處理。</p> <p>(2) 對於民眾投訴院、部長信箱，有關所屬服務態度不佳案件之回復內容，應由被投訴單位主管親自核章後再向上陳核，另並由信箱專責單位按月統計、列管，並交由被投訴單位單位確實進行檢討，以加強民眾有關服務態度投訴案件之追蹤、管考機制。</p> <p>17. 設置大陸配偶面談等候室。</p> <p>18. 設置行動不便與嬰兒車服務。</p>		
顧客滿意情形		<p>1. 持續透過網頁加強宣導。</p> <p>2. 提供文宣品利用多元化的傳播管道進行宣導。</p>	104年 12月	移民資訊組、移民事務組、入出國事務組、北、中、南

	<ol style="list-style-type: none"> 3. 多國語言多樣化資訊宣導內容定期更新。 4. 積極參與民間團體舉辦與業務相關之公益或社區活動進行移民輔導宣導。 5. 參加各縣市公私部門辦理之新移民在臺居留停留法令宣導講習及協助培訓從事移民輔導工作之社工或服務人員，使其熟稔相關規定。 6. 參與(共同辦理或協辦)法令宣導、業務宣導、座談會、生活講座；參與轄區內協調聯繫會報與個案研討會協助移民服務單位解決個案居停留之法令問題，有助於本署與其他單位建立良性互動與合作模式。 7. 等候區設置電視，宣導移民政策及服務內容，有效提高民眾對相關規定瞭解程度。 8. 免費提供他機關申辦案件相關資訊文件及外人在臺生活相關須知，供民眾索取。 		<p>區事務大隊、國境事務大隊、國際及執法事務組。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年須辦理服務滿意度調查 2 次以上，將民眾滿意度調查表交予櫃檯同仁，發給到站申辦案件民眾填寫，調查結果列入站務會議檢討改進，並提出改善服務措施。 2. 民眾服務滿意度分析，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。不僅只是分析及繪製趨勢圖，更應強調檢討改善措施及其執行績效。 	<p>104 年 12 月</p>	<p>北、中、南區事務大隊、國境事務大隊。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應。 2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」2 類。 3. 定期檢討、改善及修正民眾意見處理機 	<p>104 年 12 月</p>	<p>北、中、南區事務大隊、國境事務大隊。</p>

		<p>制（含新聞輿論回應機制）及後續追蹤處理程序機制。</p> <p>4. 訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討。</p> <p>5. 各站、隊設有民眾意見反映箱，提供中英雙語對照意見反映表供民眾反映意見。</p> <p>6. 各站、隊設有申訴專線及申訴處理人員，在第1時間現場處理民眾抱怨、糾紛或突發事件，主動具體委婉說明答復民眾詢問事項，即時適當處理及回應。</p> <p>7. 專人負責蒐集報章雜誌及新聞媒體有關服務站、隊正面或負面報導，掌握最新進度，陳報主管知悉並就該問題適時處理回應，擬定檢討改進意見，改進服務缺失。</p>		
--	--	--	--	--

構面 2. 資訊網路服務（著眼於確保政府資訊公開，資料開放及內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通）

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊(料)公開適切性與內容有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置「主動公開資訊」專區。主動公開機關基本資料、核心政策；本署網站首頁對於相關法律、命令、法規皆予公開，另施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告亦可公開查詢，皆能清楚知悉機關之資料，配合電子化政府入口網 MyEGov，從「我的 e 政府」入口網搜尋本署網頁。 2. 為落實為民服務工作，便利民眾申請案件，本署網頁亦公開各駐據點資訊、民意調查、民意論壇、為民服務、服務重要措施、修正之法規、最新措施等資訊。 3. 利用各項活動或會議，宣導本署線上申辦項目之服務，提供線上申辦項目計 14 種，包括：大陸地區人民進入臺灣地區就學線上申辦系統、入出國日期證明書線上申辦(試辦期間免費、港澳居民網路申請入台證、國內在學緩徵役男網路申請出國核准、僑民役男網路申請出國核准、外來人口網路申請統一證號、役齡前出國在國外就學役男網路申請出國核准、有戶籍國民以自然人憑證查詢有無被限制出國、居停留證件網路申請變更地址、外僑永久居留證出國報備線上申請、外國人居留證明申請、移民專業人員資格證明書核發申請、從事跨國境婚姻媒合申請。另有海外大陸地區人民網路申請來臺觀光大陸港澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統之大 	104 年 12 月	移民資訊組、移民事務組、入出國事務組、國際及執法事務組、北、中、南區事務大隊、國境事務大隊。

		<p>陸地區人民進入臺灣地區進行健康檢查及醫學美容線上申辦、大陸地區人民申請來臺從事商務活動(跨國企業)及專業參訪線上申辦。且申請書表等表單皆可從網路下載；並公開服務措施，常見問題、出版品一覽表、研究報告、電子報、影音專區、移民署活動報導等，以利民眾瞭解相關訊息。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 本署彙編之各項業務常見問答集提供業務承辦人及民眾查詢，以解決相關之疑問。 5. 定期舉辦同仁、志工、通譯有關法令規範、申辦流程、服務禮儀、多元文化等相關之在職教育訓練，期使同仁能有更專業之技能，以因應各類不同之服務案件。 6. 訂有網站(頁)資料定期更新規定並確實執行。 7. 確保公告資訊的正確性及資訊內容正確度。 8. 資訊標題應與內容一致；所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確；引用他人資料均標明來源出處或版權，並提供連結。 		
<p>資訊檢 索 完 整 性 與 便 捷 性</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。網站(頁)資訊內容檢索，提供條件查詢之進階查詢功能，包括常見問題、申請書表範例、法規、協尋在臺觀光健檢醫美行方不明人士等。 2. 為便於一般民眾或業務同仁獲知相關法規內容，網站提供「法規內容查詢」、 	<p>104年 12月</p>	<p>移民資訊組、移民事務組、入出國事務組、北、中、南區事務大隊、國境事務大隊、國際及執法事務組。</p>

		「釋示函令查詢」及「法規目錄」瀏覽等三類功能，以利於使用者以查詢或瀏覽的方式取得法規資料，且瀏覽結果符合現行移民署法規之排版格式，方便使用者後續利用檢索結果。		
線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應民眾需求，線上服務包括提供民眾申請書表下載、網路申辦、取件通知等服務。 2. 擴大網路申辦服務項目及量能。 3. 接受公務機關傳真辦理公務員出國許可。 4. 定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強宣導，讓使用者知道、接受並樂於使用，增進服務效益。 5. 本署網站現有五項分別獨立的申辦進度查詢服務（包含：一般人民(臨櫃)申請案件查詢、商務/專業/觀光線上申辦進度查詢、大陸配偶面談時間查詢、計算團聚併計期間查詢、外籍商務人士核准快速通關查詢），並研擬開發整合式的單一查詢介面，提供申辦民眾只要輸入申辦案號加申辦所使用之證號，即可進行進度之查詢，提供更快速更簡便的查詢機制。 	104年 12月	移民資訊組、移民事務組、入出國事務組、北、中、南區事務大隊、國境事務大隊、國際及執法事務組。
	網路參與應用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設署長信箱，涵蓋公務互動及實際回應良善機制。 2. 網站設計引導辦理移民業務小精靈機制，透過情境問答的流程，引導民眾找到正確的服務項目，並藉由問答過程中民眾回覆的答案，整理出相關的申辦須知、申辦條件、必備文件、申辦流程與所需要時程。並根據申辦項目的申辦方式，引導民眾要臨櫃辦理、或者可提出 	104年 12月	移民資訊組、移民事務組、入出國事務組、北、中、南區事務大隊、國境事務大隊。

		<p>預約申辦、或者可直接利用線上申辦立刻進行申請。</p> <p>3. 本署除了持續擴充網站的服務之外，另研議開發智慧型行動電話版服務之Apple Store與Android Market的行動APP，相容於101年8月31日之iPhone iOS與Android最新版本，俾利民眾瀏覽本署各相關業務：</p> <p>(1) 最新消息：擷取本署網站的最新消息</p> <p>(2) 影音專區：支援本署上傳於YouTube影音專區影片撥放功能。</p> <p>(3) 線上申辦進度查詢：比照網站版單一線上申辦查詢機制，輸入案號與申辦所使用之證號，即可查閱申辦進度。</p> <p>(4) 服務站據點：結合Google Map功能，提供使用所在位置與最近服務站位置的路徑規劃。</p> <p>(5) 本署服務電話一覽表。</p> <p>(6) 移民月刊電子報訂閱/取消服務。</p> <p>(7) 移民業務小精靈：提供申辦須知、申辦條件、必備文件、申辦流程與所需要時程。</p> <p>(8) 提供多達 18 種語版簡易問候語，遇到外國朋友可大方打招呼。</p>		
--	--	--	--	--

構面 3. 創新加值服務（著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃）

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形	有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 航前旅客資訊系統 (APIS)、航前旅客審查系統 (APP) 開發及新版入出國查驗系統及自動查驗通關系統 (e-gate) 開發：透過與各航空及船舶公司資訊連結，取得旅客及機組員相關資訊，俾利先期進行管制資料的篩濾，並透過自動查驗快速通關系統，縮短通關時間。 2. 行動睦鄰、友善移民：推廣移民業務，向下紮根，結合國中、小學「多元文化月」，以活潑互動方式（例如舉辦小型有獎徵答）辦理宣導，使國中、小學生及家長、老師了解移民署業務；另與各大專院校社會工作相關科系結合，前往學校宣導移民署業務，使學生了解移民在臺生活實際狀況與遭遇困難，並可利用寒暑假安排學生至服務站實習，或請學校相關服務性社團為新移民規劃活動、或前往服務站協助服務，擴大移民署志工招募來源，亦可培育未來移民服務人力。 3. 協調統合政府各相關部會機關單位，設置「陸客來臺通報中心」及「急難救助窗口」等24小時應變通報機制，當境外人士在臺遭遇問題或困難時，提供最迅速之協助及服務。 4. 定期邀請美國商會、歐洲商會、日本商會等外籍商會及相關移民NGO團體，到署參訪並舉行座談會，透過上揭方式之 	104年12月	移民資訊組、國際及執法事務組、北、中、南區事務大隊、國境事務大隊。

	<p>進行相互交流意見，以作為後續服務措施提供之重要參考。</p> <p>5. 上述創意服務措施持續檢討改善，延續服務成效。</p>		
創新服務 標竿學習 效益	<p>1. 為提升自動查驗通關系統服務效能、節省旅客等待時間、提供優質便民服務及改善使用友善度，拍攝新版使用說明短片，指導旅客成功通關技巧，將每名旅客成功通關時間控制在 10 秒內。</p> <p>2. 針對在臺境外人士事務，統整建置即時通報轉介平臺，縮減相關機關單位間聯繫處理流程，使各機關能於事件發生後半日內接獲通報，迅速解決境外人士之問題或困難，以提升我國際形象。</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>移民資訊組、國際及執法事務組。</p>
組織內部 創新機制 及運作情 形	<p>培育優良志工服務團隊，利用實務經驗搭配理論教育培育志工新兵，成為政府與新移民及外來人口間溝通橋樑，亦可成為移民署爾後擴大招募志工來源之經驗。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>北、中、南區事務大隊、國境事務大隊。</p>