

# 內政部移民署 104 年度推動提升服務品質細部執行計畫

104 年 7 月 7 日移署出綜仁字第 1040080149 號函頒

**壹、依據：**「內政部 104 年度提升服務品質實施計畫」及「內政部移民署 104 年度提升服務品質執行計畫」訂定。

**貳、目的：**為有效執行內政部移民署（以下簡稱本署）「年度提升服務品質執行計畫」及提升服務態度，針對推動情形，缺失隨時改進，實施不定期考核，特訂定本計畫。並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。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。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。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，來提升本署服務品質。

**參、辦理單位：**本署入出國事務組。

## **肆、辦理期程**

自計畫核定日起至 104 年 12 月止。

## **伍、執行時程：**

(一) 年度評核：配合內政部評核本署「政府服務品質獎」作業時程，辦理評核。(內政部作業期程：「104年度提升服務品質專案執行計畫」報部核備104年3月底前；書面初核104年9月7日前完成；書面複核104年10月上旬前完成；實地評審104年10月中旬至12月底完成；推薦至行政院105年1月11前完成)

(二) 平時評核：依據「年度提升服務品質執行計畫內容」及服務態度，得排定評核時程，於該年度內平時期間評核所有單位。

(三) 專案評核：得於各單位發生影響服務品質事件時執行專案評核。如「投訴(表揚)總統、院、部長信箱案件者」；「經媒體報導者」；「經上級機關(長官)或署長指示者」；「經中央及地方民意代表向本署反應者」；「民眾直接向本署服務品質承辦單位投訴(表揚)」或「其他相類似情事者」。

陸、受評核單位：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。

柒、推動執行評核成員：

一、年度評核：代表本署參獎「政府服務品質獎」之年度提升服務品質專案執行計畫主辦單位，得請副署長(或署長)擔任主持人並邀集相關協辦單位組成「專責小組」負責規劃推動以及追蹤管制專案計畫，屆時配合內政部實地評審相關作業事宜。

二、**平時評核**：由專門委員室簡任視察及入出國事務組簡任級以上人員擔任評核委員各 1 人，執行評核；亦得由前揭人員另指派入出國事務組專員以上人員擔任「神秘客」，於評核前執行調查並提供意見予評核委員。

三、**專案評核**：由專門委員室簡任視察及入出國事務組簡任級以上人員擔任評核委員各 1 人，會同受評核單位主管等相關人員，針對發生影響服務品質專案事件做評核。

四、**秘書幕僚作業人員**：辦理評核之評核項目、行程、人員、表格、紀錄及提報獎懲相關文書作業事宜，均由入出國事務組辦理。

## 捌、評核執行流程

一、**年度評核**：由代表本署參獎「政府服務品質獎」之年度提升服務品質專案執行計畫主辦單位（含協辦單位）及入出國事務組，配合內政部實地評審小組人員辦理聽取業務簡報（含前次評核建議事項辦理情形報告）、實地訪視、書面資料查閱及意見交流（內政部實地評審小組評分），相關評核會議紀錄、評核意見及改進作為，主辦單位須於 3 日內撰擬完畢並回復內政部（主辦單位得於內政部至本署評核前，自行辦理預演行程並副知入出國事務組）。

### 二、平時評核：

（一）得採訪視、書面資料查閱及意見交流方式，必要時得聽

取受評核單位業務簡報。評核後均須於 5 日內填報評核紀錄。評核紀錄得列優、缺點事項或提出服務流程建議事宜，得併要求受評核單位須於規定期限內提出檢討報告，受評核單位應依評核檢討意見及限令期日辦理。

(二) 以神秘客 (英語: Mystery shoppers) 方式執行實地評核: 以匿名方式參與觀察, 透過顧客的角度, 檢視整個服務流程。以喬裝成顧客實際體驗服務的過程, 或經由隨機抽樣的方式選擇希望觀察的服務項目或時段, 了解受評核單位真實狀況, 以執行調查 (調查後亦均須填報紀錄), 調查於評核前執行並將意見提供予評核委員。

**三、專案評核:** 得聽取專案簡報、訪視及書面資料查閱, 或意見交流。評核後均須於 3 日內將評核紀錄簽核一層辦理。評核紀錄得列優、缺點事項或提出服務流程建議事宜, 得併要求受評核單位須於規定期限內提出檢討報告, 受評核單位應依評核檢討意見及限令期日辦理或改進。(可連同評核紀錄一併送一層辦理, 必要時得建議受評核單位立即直接向署長面報)。

### 玖、成績及獎懲

一、年度評核成績, 由「內政部提升服務品質評核小組」評定。並依「內政部 104 年度提升服務品質實施計畫」獎懲規定辦理。經內政部「納入實地評審」、「評為績優機關」或「獲行政院政府服務品質獎」, 本署主、協辦單位均納入「本署績效評核作業計畫」專案衡量指標加分成績。

二、平時或專案評核結果, 有優良之具體事蹟或服務態度 (做法) 不佳、惡劣且有實蹟者, 受評核單位之受評核人員及

各級主管，得依「本署獎懲案件額度參考表」第 22 項辦理獎懲，並得列入年終考績之建議。

三、受評核人員（單位）列入改進之相關事宜，於規定期限內，無正當理由未改進完成者，受評核單位之受評核人員及各級主管，得依「本署獎懲案件額度參考表」第 117 項辦理，並得視案件影響程度加重處分，或建議調整服務流程及第一線服務人員之服務業務。

四、本署各單位亦得自行辦理服務態度個人評比，並據以簽陳獎懲。

拾、所須經費：由本署 104 年度/0501 入出國事務組/業務費項下支應，評核小組成員依規定報支差旅費。

拾壹、注意事項：評核期間嚴禁接受「受評核單位」招待、餐敘；  
「受評核單位」須配合及協助評核人員之相關行政庶務事項、交通及評核事宜。

拾貳、本計畫奉核後實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。