

附件 推動工作項目一覽表

項次	工作項目	細項名稱	實施 期程	績效指標	衡量標準	目標值		
						99 年 12 月	100 年 6 月底	100 年 12 月底
1-1	1. 加強 申辦 資訊 公開 透明	申辦僑生及華僑身分證明書等所需檢附證件、作業流程、作業期限、相關規定等資訊，公開於本會網站及「政府入口網」。	99.09- 99.12	申辦資訊於 政府入口網 (www.gov.tw)公開比率	計畫期程內實際公開資訊項目數/預定公開資訊項目數*100% 註：預定公開之資訊項目數共 10 項(僑生類 6 項、華僑證明類 4 項)	100 %	100 %	100 %
	2. 表單 簡化 及標 準化	進行僑生及華僑證照申請書表簡化及標準化。	99.09- 99.12	完成表單 簡化及標 準化比率	計畫期程內實際完成項目數/預定完成項目數*100% 註：預定完成之表單簡化及標準化共 9 項(僑生類 5 項、華僑證明類 4 項)	100 %	100 %	100 %
1-2	1. 落實 主動 服務	1.主動提供臨櫃洽公民眾相關法規、應備文件表及簡章以及本會與其它相關政府單位之交通地圖與連絡電話資訊等，減少民眾自行查詢之不便。 2.主動檢查並更新各項為民服務設施，提升服務品質。 3.主動檢討相關法令規章，並適時修正。 4.落實整合性服務，民眾臨櫃申辦案件時可免填書表，以口述方式經由櫃台人員代填交付民眾簽名即可完成申辦手續。	99.09- 100.12	新增或擴 充主動服 務內容	計畫期程內服務項目數 註： 目標值內涵： 99.12-僑生類 1 項，華僑證明類 1 項。 100.06-同上 100.12-僑生類 1 項	2 項	4 項	5 項

項次	工作項目	細項名稱	實施 期程	績效指標	衡量標準	目標值		
						99年 12月	100 年6 月底	100年 12月底
	2. 加強推動單一窗口	1. 增加單一窗口收件櫃檯，並加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。 2. 運用內政部國籍行政外機關查詢系統、戶役政電子閘門系統、移民署入出國資訊系統，以及外交部領事事務局MRP護照查核系統，查詢僑民身分資料，減少紙張之使用，及整合服務資源。 3. 設置各連線查詢系統使用登記機制，以利管制追蹤，保障民眾隱私權。	99.09-100.06	新增或擴充單一窗口服務內容	計畫期程內新增或擴充服務項目數 註： 目標值內涵： 99.12-僑生類 1項，華僑證明類 1項 100.06-華僑證明類 1項	2項	3項	3項
	3. 推廣多元管道同步服務	1. 運用網際網路、電話語音及專線電話服務提供完整之服務資訊，方便民眾隨時查閱瀏覽或來電洽詢。 2. 運用宏觀周報及宏觀電視推廣僑生輔導及華僑證照業務。	99.09-100.06	新增或擴充多元管道同步服務內容	計畫期程內新增或擴充服務項目數 註： 目標值內涵： 99.12-僑生類 1項，華僑證明類 1項 100.06-僑生類 1項	2項	3項	3項
1-3	建立服務評價機制	1. 提供中英文雙語版為民服務滿意度調查表供民眾填寫。 2. 接獲民眾來電諮詢時填寫為民服務紀錄表，詳載來電號碼、問題類別與處理情形。 3. 辦理不定期考核與電話禮貌測試。	99.09-99.12	建置服務評價機制	計畫期程內實際建置服務評價機制數/預定建置服務評價機制數*100% 註：預定建置之服務評價機制共 4 項(僑生類 1 項、華僑證明類 3 項)	100%	100%	100%

項次	工作項目	細項名稱	實施 期程	績效指標	衡量標準	目標值		
						99 年 12 月	100 年 6 月底	100 年 12 月底
			99.09- 100.06	首長信箱 陳情案件 建立服務 評價機制	計畫期程內實 際建置服務評 價機制數/預定 建置服務評價 機制數*100% 註：預定建置之 服務評價機制 共 1 項	0	100 %	100 %
			99.09- 100.12	依據民眾服 務評價結果 檢討改善業 務(含流程) 項目	計畫期程內改 善項目數 註： 目標值內涵： 99.12-僑生類 1 項 100.06-僑生類 1 項，華僑證明類 1 項 100.12-同上	1 項	3 項	5 項
2-1	1.行政 流程 簡化 及推 動公 文全 程電 子化	1.建置「僑務資訊整合系 統」。 2.辦理「公文線上簽核專 案」。 3.公款支付作業流程簡化 之檢討。 4.檢討分層負責制度。 5.僑務委員暨僑務榮譽職 人員遴聘之資訊化。	99.09- 100.12	行政流程簡 化項目	計畫期程內辦 理流程簡化檢 討之項數 註： 目標值內涵： 詳附表 2	2 項	3 項	6 項
	2. 整 體 公文 處理 效率 提升		99.09- 100.12	提升公文處 理時效	本期 6 個月平均 處理天數-基準 月平均處理天 數)/基準月平均 處理天數*100% 註：以 98 年 7-12 月之一般公文 發文平均日數 3.27 日為基準月 天數。	-2.14 %	-5.20 %	-20 %