

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.t w)公開比率 | 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 % | -- | -- |
| | 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 | 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 % | -- | -- |
| 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 | 年度新增或擴 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-同上 100.12-僑生類 1 項 | 2 項 | 2 項 | 1 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 | 年度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 | 1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 | 年度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 | 1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 | 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% | -- | -- |

| 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 | 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 % | -- |
| | | | 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 | 年度改善項目 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 | 2 項 | 2 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 | 年度辦理流程 簡化檢討之項 數 註： 目標值內涵： 詳附表 2 | 2 項 | 1 項 | 3 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 99 年 1-6 月之一般公文 發文平均日數 3.23 日為基準月 天數。 | 0.9% | 4% | 7.1% |