

108 年度「到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務增值方案計畫」

壹、緣起與目的

依據統計，現外籍與大陸新住民已逾 54 萬人，為及早預防家庭及社會問題發生，與提供偏遠地區移民輔導工作，賡續辦理 108 年度「到府關懷宅配愛擴大便民行動服務增值方案」，結合個案關懷暨便民行動服務，經評估後認定為需投入高度社會關懷之家庭，依其特殊需求，轉介相關福利資源網絡單位，提供立即且適時的協助。另因應新住民家庭之個別狀況，貼近新住民需求及各地特色，拓展移民輔導之成效，本署各服務站結合地方政府，推展跨機關合作，以利延長擴大便民行動之服務效能，強化服務品質及內容，結合社區辦理多元文化宣導，讓民眾感受政府照顧服務新住民之措施。

貳、主辦單位：本署、大陸委員會。

參、協辦單位：勞動部、教育部、衛生福利部、交通部及各直轄市、縣(市)政府。

肆、承辦單位：本署北、中、南區事務大隊所屬服務站。

伍、時間(期程)：自 108 年 1 月 1 日至 109 年 3 月 31 日止。

陸、辦理地點：依服務型態分為行動服務計本署 21 個服務站，個案關懷家訪、電訪服務與多元文化宣導則為本署 25 個服務站。

柒、方案服務項目

一、便民行動服務

規劃於幅員遼闊、轄域較廣大之 21 個服務站辦理，以「宅急便」到府服務之概念赴偏遠地區，為取得資源不易之新住民家庭，提供便民行動服務。

- (一) 受理申辦各種證件服務：每月 1~2 次(連江縣服務站每 2 個月 1 次)，提供新住民入出境、停留、居留、定居申請案件、延期、加簽、證件遺失報案、核發入出國日期證明、核發居留日期證明書及領證等服務。
- (二) 結合輔導網絡資源推動外展服務：每月 1~2 次(連江縣服務站每 2 個月 1 次)，結合本署專勤隊、新住民家庭服務中心等單位，針對特殊個案或初入境之新住民進行家庭訪視，提供在臺法令及福利資訊，並瞭解其在臺生活適應情形及發掘有服務需求之個案，適時提供轉介服務。
- (三) 結合新住民服務據點擴大辦理移民輔導：結合轄區內新住民家庭服務中心、國軍退除役官兵輔導委員會榮民服務處、鄉鎮公所及新住民服務據點等網絡單位，辦理法令及在臺生活資訊宣導，並提供居停留法令諮詢、生活輔導及相關轉介服務。
- (四) 結合相關部會共同推動擴大便民行動服務：本署各服務站為協助弱勢新住民解決困境，推展跨機關合作(例如：大陸委員會、內政部戶政司、交通部、勞動部、教育部、衛生福利部、各直轄市、縣(市)社會局處及附屬單

位，以一站式（one-stop）服務提升新移民生活便利性。

二、個案關懷電訪及家訪服務

研訂新住民高度社會關懷指標，以其特殊身分、教育程度、年紀差異、婚姻關係、經濟能力、支持網絡、家庭成員、資訊取得能力為評估指標，倘經評估後認定為需投入高度社會關懷之家庭，則依其特殊需求，轉介相關福利資源網絡單位，提供立即且適時的協助。作業內容如下：

（一）初次入境關懷訪談：

1. 移民輔導人員配合新住民原屬國之通譯人員及志工，與新住民及陪同眷屬會談，了解入境後所面臨之問題，並告知相關法令及福利資源。
2. 提供新住民在臺生活相關資訊簡冊、在地化移民輔導資源網絡一覽表、宣導文宣等。
3. 填寫「關懷紀錄表」。
4. 移民輔導人員將關懷紀錄表登錄系統。

（二）轉介服務：

1. 新住民表達之特殊需求，轉介予相關之網絡單位（例如：健保加保、識字班或產檢補助等），提供後續關懷協助。
2. 填寫「轉介服務後續追蹤管制表」，定期追蹤記錄後，送請單位主管核章。

（三）依評估指標認定分類並造冊列管，每月設卷存檔備查。

（四）提供電訪、家訪關懷服務：

1. 提供電訪及家訪關懷服務，提醒新住民權益資訊並關心生活適應情形。
2. 由移輔人員依列管名冊執行，記錄服務情形，視需求轉介相關網絡單位。

三、多元文化宣導

為發揮行動服務功效，加強新住民家庭與社區民眾認識多元文化，於服務期間結合節慶辦理多元文化活動，並聘請具相關背景之新住民擔任講師將受益對象由新住民擴大至移工，以建立多元文化和諧尊重社會。

捌、執行方式：

- 一、便民行動服務：新北市、桃園市、新竹縣、苗栗縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣、臺中市第一、臺中市第二、彰化縣、雲林縣、南投縣、嘉義縣、臺南市第一、臺南市第二、高雄市第一、高雄市第二及屏東縣等 21 個服務站，除臺南市第一、高雄市第一與花蓮縣等 3 個服務站，每月辦理 1 次，連江縣服務站每 2 個月辦理 1 次外，其餘 17 站每月各辦理 2 次，全年共計 450（ $17*2*12+3*1*12+1*6=450$ ）次。另如跨機關擴大辦理行動服務列車活動時，得合併當月 2 次為 1 次舉辦，相關經費如租車、膳食及通譯費亦得合併使用及核銷(例如:膳食費得核銷 12 人次、通譯得申請 4 人及租車 2 輛出勤)。

二、關懷個案電訪、家訪服務與多元文化宣導：移民署 25 個服務站，初入境關懷訪視新住民家庭。各服務站結合社區節慶辦理多元文化宣導活動計 1 場次，共 25 場次。

三、便民行動服務、關懷個案電訪、家訪與多元文化宣導之方案執行期間為自 108 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止，後續各服務站經費核銷與報請結案為自 109 年 1 月 1 日至 3 月 31 日止。

玖、預期效益：

一、宣導服務社區化、在地化：

本署各服務站同仁藉由行動服務車到各地服務，提供新住民全方位與即時性服務，並與當地 NGO 組織及地方政府機關如社會局、勞工局、民政局、戶政事務所等單位，建立良好及密切的合作關係。藉由推動便民行動服務，深入偏遠且資源較少之地區，提供新住民全方位與即時性服務，縮短服務與資源使用之城鄉差距。新住民及其家庭可獲移民輔導網絡之在地化服務，巡迴化服務。

二、連結當地社區網絡資源，營造多元友善環境：

透過移民署服務站與轄區照顧輔導網絡密切的合作，強化並結合現有的社會資源與現有服務宣導管道，並透過便民行動服務計畫的推動，平衡城鄉區域發展之資訊落差，使偏遠地區之新住民不因不清楚相關規定而導致自身權益受損；另除減少新住民舟車勞頓之苦外，透過服務站同仁將服務範圍延伸至偏遠地區，將尊重多元文化的種子散播至全臺各地，提升政府整體優質服務積極形象。

三、提供轄區高關懷個案豐富且多元化的服務，落實即時且到宅的福利服務輸送高關懷家庭遇有特殊需求，除由服務站適時提供居停留證件及相關法令諮詢外，本署服務站主動結合轄區內新住民家庭服務中心、服務據點、縣市政府社政部門等相關網絡單位，落實適時且合宜的福利服務。除解決新住民的居停留證件問題外，遇有特殊需求，發揮資源平臺效能，轉介社會福利資源單位或其他網絡單位，藉以解決其問題，定期追蹤後續生活狀況，協助其應變各類狀況。

