

臺北市政府警察局士林分局 106 年度提升服務品質細部執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、內政部警政署 106 年 3 月 3 日警署秘字第 1060065171 號函頒「警察機關 106 年度提升服務品質實施計畫」。
- 二、臺北市政府警察局 106 年 4 月 11 日北市警秘字第 10633959700 號函頒「臺北市政府警察局 106 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：

為回應民眾日益升高的服務期待，衡酌機關使命與任務，並訂定明確策略績效目標及計畫方案，積極推動本分局在既有優質的施政基礎上，本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，提供民眾安心、安全、安康且免於恐懼的生活環境，全面躍升與精進整體服務效能，最終達到：

- 一、透過完善的資訊科技，促使各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，並提供友善、無障礙的警政網路線上服務環境，促成民眾與政府間的互動及參與政府的各項服務，樹立便民服務新標竿。
- 二、發揮專業、便民、高效的公共服務作為與形象，建構讓民眾免於恐懼、免於怨尤的安全與優質生活環境，提升民眾對警政業務的整體施政滿意度，贏得民眾的尊重與信任，建立公共服務新典範。
- 三、運用多面向的整合性服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升跨機關及跨領域服務效能，形塑優質服務新文化。

參、執行對象：

本分局所屬各內、外勤單位。

肆、執行期程：

自 106 年 1 月 1 日起至 106 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容

- 一、為持續提供民眾高品質警政服務，以顧客導向服務手法增進本分局服務效能，本著開放參與、創新策略，充分運用資訊科技優勢，

全面推動，並依警政署提升服務品質組織診斷檢核表之評核構面、評核重點等項目，執行辦理事項如下：

(一) 個別評核構面-基礎服務

1、服務一致及正確

(1) 申辦業務標準作業流程訂定情形：

- A. 提供申辦業務標準作業流程 SOP，訂定比率。
- B. 持續檢討申辦業務標準作業流程之訂定執行情形。

(2) 服務及時性：

- A. 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。
- B. 提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。

(3) 服務人員專業度：

- A. 提升服務人員專業度及執行成效。
- B. 進行服務人員專業度測試（例如專業知識測驗或申辦案件處理測試）。
- C. 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。

(4) 其他服務作法：除上述 3 項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。

2、服務友善

(1) 服務設施合宜程度：

- A. 核心設施（含法定設施）：服務櫃檯、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、身心障礙專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。
- B. 一般設施：書寫臺、電腦（網路）、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。
- C. 服務設施之使用說明與必要管理。
- D. 依業務屬性與服務對象需求（如銀髮族、外籍人士、新住民…等），提供合宜服務設施。

(2) 網站使用便利性：

- A. 機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。
- B. 提供多元及便利的資訊檢索服務。

- C. 確保網站內容的正確性及有效連結。
- (3) 服務行為的友善性：
- A. 注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。
 - B. 提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。
- (4) 服務資訊透明度：
- A. 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。
 - B. 公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。
 - C. 主動通知申請人案件受理及辦理情形。
 - D. 建立處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制。
 - E. 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，並應定期檢視及更新資料。
 - F. 提供多元查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件進度。
- (5) 其他服務作法：除上述 4 項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

(二) 個別評核構面-服務遞送

1、服務便捷：

- (1) 建置單一窗口整合服務：依受理方式，可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。
- (2) 減除申辦案件需檢附之書表謄本：
- A. 運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。
 - B. 本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。
- (3) 開發線上申辦或跨平臺通用服務：
- A. 衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平臺通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。
 - B. 本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、

線上申辦業務可跨平臺使用比率等數據呈現績效。

- (4) 其他服務作法：除前述作法外，其他可提升服務便捷度之作法(例如，簡化案件申辦流程)。

2、服務可近性

- (1) 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。
- (2) 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合提供專人全程服務。
- (3) 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
- (4) 其他服務作法：除前述作法外，其他可提升服務可近性之作法。

3、服務成長及優化

- (1) 突破成長：機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。
- (2) 優質服務：機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

(三) 個別評核構面-服務量能

1、內部作業簡化

簡化內部作業，並聚焦核心業務，創新精進服務：運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序。

2、服務精進機制

組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進：

- (1) 機關內部服務精進機制運作情形。

(2) 創新服務提案情形及採行率。

(四) 個別評核構面-服務評價

1、服務滿意情形

(1) 定期進行滿意度調查：

- A. 調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施及內部同仁滿意度調查。
- B. 應提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形。

(2) 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價：應提供執行情形及結果。

2、意見回應處理情形

針對民眾意見、抱怨及陳情積極回應：應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形。

(五) 整體評核構面-開放創新

1、**開放參與**：機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機(例如，透過實體或網路管道，運用多元方法，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計)。

2、**創新性**：機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益(例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等)。

二、為推動本案之執行，依據前揭評核構面、評核項目、評核重點等項目，配合警察局「提升服務品質組織診斷具體作法表」(如附表1)，填具本分局「106年提升服務品質組織診斷具體作法措施調查表」(如附表2)隨時精進更新相關數據與資料。

陸、執行步驟

- 一、進行組織診斷：各單位應依據前揭構面項目、評核重點及具體作法進行組織與功能診斷，先期發掘應改進之問題與項目，以為規劃改善之依據。
- 二、建立制度化提案改善制度(計畫)：鼓勵同仁檢視現行勤務與業務現況，立足本業，研擬可產生具體效益之改善措施，落實於實務運作中。
- 三、實施提升服務品質教育訓練：不定期邀請提升服務品質領域之專家學者，針對所屬同仁進行提升整體服務品質教育訓練，就提升服務品質應辦事項、推動步驟及未來策進，進行說明與研討。
- 四、定期管制考核：於每月或每季重要會議，針對提升服務品質應辦事項，檢視是否符合辦理進度，針對落後項目，研擬改善措施；並因應各項勤業務需求，增加提升服務品質內容。

柒、考核獎懲作業：

- 一、本分局為積極投入服務改善工作，平時自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，依據考評項目，由本分局秘書室研考承辦人員隨時建立相關業務資料。
- 二、警察局預訂於 106 年 5 月份進行書面資料送審，並針對各分局推動情形實施不定期考核，本分局將針對缺失立即檢討改進。
- 三、本分局成立提升服務品質專案推動小組（名冊-如附表 3），針對本計畫推動、督考所見優缺點，俟警察局秘書室函發後立即檢討策進。
- 四、平時考核：視考核結果，依「警察人員獎懲標準」辦理獎懲。

捌、本細部執行計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。

附表 1

警察局提升服務品質組織診斷具體作法表

一、個別評核構面-基礎服務（200 分）

評核項目	評核重點	具體作法	完成 期限	承辦 單位
服務一致 及正確	申辦業務標準 作業流程訂定 情形	<p>一、本局現有提供民眾申辦之各項業務，計有：集會遊行申請等 26 項，均已訂定各項標準作業流程 SOP，並公布於「臺北市民 e 點通」網站，如有異動由各業務單位負責更新，訂定比率 100%。</p> <p>二、民眾可使用臺北市政府網路申辦單一窗口網站－「臺北市民 e 點通」（網址：https://www.e-services.taipei.gov.tw/），查尋欲申辦案件之基本資訊，下載相關書證表單，部分案件亦提供網路申請服務。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 各業務單位
	服務及時性	<p>一、提供案件處理查詢管道：</p> <p>（一）現場及電話查詢：本局各分局勤務指揮中心 24 小時設有值勤員接聽總機電話並受理各類案件報案或救助申請，各業務單位亦設有電話可接受民眾電話及現場查詢案件辦理進度。</p> <p>（二）網路查詢：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本局各分局網站—申請案件均連結「臺北市民 e 點通網站」，導入申辦案件流程管理服務計畫，該警政類 26 項業務中，有 9 項業務可網路申辦，其中 4 項業務屬於各分局承辦業務。 2. 申請案件便民及時查詢：於本局各分局網站首頁設置，申請案件查詢、聯絡電話供民眾上網查詢理進度、且設置各有關業務單位電話，供民眾電話查詢。 3. 各分局於網站首頁均設有分局長信箱：接受民眾提出各項陳情或疑義，並將各分局長信箱整合至市府單一陳情系統（網址：https://ssopxy.gov.taipei/）列管及統一規定於 6 日內回復。 <p>二、本局針對各類申辦案件，均規定訂有處理時限，一般案件應依規定於收件日之次日起 6 個工作日內回復陳情人，特殊案件：交通事故初步分析研判表申請 30 日後提供（如案件已結案，3 日內提供）。</p> <p>三、本局有確保申辦案件於時限內處理完成，要求各單位受理人民陳情案件均必須登入「單一陳情系統」列管，一般案件則登入「公文處理整合系統」列管，該系於案件到期前 1 日自動發送電子郵件訊息予承辦人及研考人員進行稽催。</p> <p>四、「單一陳情系統」、「公文處理整合系統」可提供本局各單位人民陳情案件、一般公文案件於處理時限內完成之案件比率，本局研考人員每月分析平均處理天數，對逾期案件函發本局各內、外勤單位知照，另提報局務會議檢討。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 公關室 外事科 督察室 資訊室 勤指中心 秘書室

	服務人員專業度	<p>一、每年分別辦理新進人員、基層佐警、中階幹部等專業講習及測驗。</p> <p>二、辦理策略專業職能講習班期(班期)：</p> <p>(一)依據「臺北市政府及所屬各機關(構)學校辦理員工訓練實施要點」辦理各項執行策略專業職能講習，以強化本局策略流程效能，並培育員警專業知能、技能及發展團隊協作制度。</p> <p>(二)106年目標值20場(105年實際值20場，達成率100%)。</p> <p>三、辦理2017臺北世界大學運動會反恐維安工作人員演練及講習：計已有演練7場、講習5場。</p> <p>四、為提升服務人員相關外語能力，每年辦理外語進修班，鼓勵同仁參加外語能力檢定，並訂於106年4月13日至6月22日辦理本局人員「英文寫作班」。</p> <p>五、強化鑑識科學辦案能力：鑑識人員之知能與素質乃從事鑑識工作基本要求，本局將廣邀各界鑑識專家，不定期舉辦各式案例研討及重點器材講解，以提升轄內各分局刑案現場勘察技術，根植刑案鑑識能力。</p> <p>六、辦理婦幼業務專業訓練，函發各分局並加強辦理教育訓練，以落實婦幼安全防治工作。</p>	廣續辦理	各分局、大隊、隊 訓練科 保安科 外事科 刑鑑中心 秘書室 婦幼隊
	其他服務作法	本局交通警察大隊由專業人員於服務櫃檯主動協助民眾申辦大貨車通行證、計程車執業登記證臨櫃申辦等業務上的專業法律諮詢服務，縮短民眾等候時間。	廣續辦理	交通大隊
服務友善	服務設施合宜程度	<p>提供友善服務設施：</p> <p>一、提供「核心設施」(含法定設施)：</p> <p>(一)完善無障礙設施，各分局均有無障礙廁所、無障礙專用停車格(汽機車均有)，分局大門外有無障礙設施坡道、愛心服務鈴方便身心障礙民眾洽公使用，另各於分局1樓設有哺乳室、量血壓儀器、AED「自動體外心臟電擊去顫器」供臨時需要之民眾使用。</p> <p>(二)本局暨所屬機關中獲臺北市政府頒發優良哺乳室認證計有16個單位，106年目標達成率100%，提供婦女安心哺乳空間，另為嘉惠一般哺乳婦女，已透過「友善臺北哺乳室APP」，推薦本局暨所屬機關設置之哺乳室，有需要民眾可透過APP搜尋查知所在地點附近之哺乳室，進而提供利用，並登載於臺北市政府資料開放平台(http://data.taipei)。</p> <p>二、一般設施：</p> <p>(一)針對本局暨所屬松山分局等14分局駐地各樓層辦公室，各派出所、警備隊及交通分隊各樓層辦公室、公用設施及便民服務室(區)、值班臺、廁所等，均設置中英文雙語標示牌，以提供外國民眾清楚辨識。另各樓層皆設置平面配置圖，提供民眾最方便、最明確出入之動線指引。</p> <p>(二)提供民眾可能需用到的各類申請表，如交</p>	廣續辦理	各分局、大隊、隊 公關室 後勤科 人事室 外事科 督察室 資訊室 秘書室 訓練科

		<p>通違規申訴單、臨時使用道路申請表等，並擺放相關文具(如立可帶、尺、筆、橡皮擦、老花眼鏡等)置於各分局1樓服務台，供民眾方便書寫。</p> <p>三、本局(含所屬單位)均已申請參加安心場所認證，並登錄於衛生福利部「台灣公共場所電擊急救資訊網」(網址為tw-aed.mohw.gov.tw)，另本局計有3,613人已取得參加AED急救技能訓練證明。</p> <p>四、相關服務設施均附有使用說明與必要管理人員。</p>		
	網站使用便利性	<p>一、本局暨所屬外勤各單位網站，提供機關介紹、公告事項、業務資訊及各項政府資訊等公開措施計11項，並提供活動訊息專區將各單位辦理之相關活動訊息刊登於專區內供民眾查閱，並提供常見問答FAQ資料連結相關網站，提供其他重要資訊有：「為民服務白皮書」、「犯罪預防宣導短片」、「犯罪預防宣導案例專區」、「犯罪預防宣導活動成效專區」。</p> <p>二、本局暨各分局於網站首頁-「政府資訊公開專區」項下將各年度之預/決算書公開，提供民眾參閱。</p> <p>三、要求各分局網站管理人員每月除定期派員上網檢視所提供資料之可用性、有效性及正確性外，並由網站管理人員定期檢核相關資料連結是否有效，標題與內容是否一致。</p> <p>四、對於非警察管轄之案件，能向民眾委婉說明，並主動協助轉介至權責機關辦理。機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>五、本局已完成無線網路服務之建置，提供洽公民眾免費無線上網服務，另提供多元及便利的資訊檢索及查詢服務管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件進度。</p> <p>六、網路線上申辦「警察刑事紀錄證明」、手機簡訊主動提醒及網路查詢申辦進度。</p> <p>七、現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，第一線人員到府服務(治安風水師、護鈔勤務等)。</p> <p>八、本局網站每月定期進行無障礙自我檢測，確保身心障礙人士使用之便利性。並因應現代行動載具普遍性及使用者習慣，增加行動版網站，民眾可針對自我需求自行切換使用介面。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 資訊室 外事科 犯防科 後勤科
	服務行為的友善性	<p>一、本局提供法律扶助律師陪同偵詢(訊)服務：能提供民眾因犯罪嫌疑於接受警察機關偵詢時，依據法律扶助法相關規定得申請法律扶助律師到場陪同偵詢，並無庸負擔律師費用。</p> <p>二、本局暨各分局各所、隊除值班員警外均編排有當值班警員接聽電話或忙碌時可協助受理民眾申請等相關服務，並予以回應。</p> <p>二、護鈔勤務計畫及執行：為協助保護民眾存、提款安全，透過宣導、受理民眾申請、登記，妥善勤務規劃與落實執行等方式，提供民眾確保財物安全，同時促進警民合</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 法規室 犯防科 行政科 督察室

		<p>作，有效預防犯罪。</p> <p>三、於本局各分局、各派出所招募義工(警察志工)，於辦公處所引(指)導民眾洽公，並穿著工作背心，主動熱忱為民眾服務。</p> <p>四、「電話禮貌測試」：本局機關形象推動小組不定期辦理「電話禮貌測試」，以電話查測員警服務態度及電話禮貌，並將優劣事項簽辦處理及通報各單位檢討策進。</p>		
	服務資訊透明度	<p>一、服務流程資訊透明度：案件處理流程查詢公開程度：主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形</p> <p>(一)本局各單位服務臺及網站「臺北市民e點通」提供案件承辦單位、電話、處理流程及處理期限，給予民眾完整申辦案件資訊。</p> <p>(二)受理民眾報案，主動告知相關權益：以保護犯罪被害人為中心之刑案處理程序，警察機關受理命案或重大傷亡案件時，提供「犯罪被害關懷協助資訊卡片」、「犯罪被害人需求調查表」，兼顧被害關懷與案件偵查，落實處理程序，理解並尊重民眾需求。</p> <p>(三)提供案件查詢之各種管道：本局於刑事警察大隊網站提供業務服務資訊，查詢「無主自行車認領專區」及「拾得物公告查詢」。另提供「近半年來易發生婦幼被害犯罪地點」、「e化服務查詢」、「警勤區查詢」、「法律扶助律師陪同偵詢(訊)服務」、「報案服務專線」、「失蹤人口查尋業務單位一覽表」、「辦理身心障礙者申請自願捺印指紋業務」、「民眾財產自主登錄」。</p> <p>(四)「處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制」：本局各單位服務臺及網站「臺北市民e點通」提供案件承辦單位、電話、處理流程及處理期限，給予民眾完整申辦案件資訊，超過標準作業時間並主動電話告知申請人超過處理期限原因，另交通警察大隊有網頁提供交通事故處理「進度查詢」，民眾可自行上網查詢，免除電話詢問之不便。</p> <p>(五)本局暨各分局每年不定期主動從民眾應用面思考，盤點各項服務設施、業務資料，如無障礙設施、機關網站內容更新，網站內容並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>二、本局創新作法：民眾可於交通警察大隊網站(網址為 http://td.police.taipei)申請「違規簡訊通知」及「多次違規檢舉通知」等服務，針對員警逕行舉發案件，以簡訊通知提醒民眾及同一車輛違規停車於同一地點7日內遭檢舉4次以上案件，於7日內以電話、到址或書面函文(擇一方式)通知車主。</p> <p>三、提供多元及便利的資訊檢索及查詢服務管道，如行動裝置APP等多元報案、查詢服務，方便民眾即時報案或查詢案件進度。</p> <p>四、本局暨各分局網站主動公開基本相關資料及服務相關資訊，如服務項目、業務承辦</p>	廣績辦理	各分局、大隊、隊行政科勤指中心資訊室

		資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等，並設有各分局臉書及連結單一陳情系統及臺北市民E點通等系統。		
	其他服務作法			

二、個別評核構面-服務遞送 (300 分)

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務便捷	建置單一窗口整合服務	<p>一、依受理方式，可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>二、依據「警察機關受理刑事案件報案單一窗口實施要點」，受理民眾報案皆由單一窗口收件，隨到隨辦並依規定陳核，四聯單於2小時內、三聯單於8小時內上傳，假日亦不例外：(一)各派出所將所有受理案件報案三聯單影印留存，由派出所統一保存，各分局偵查隊受理他轄通報移轉本轄及本轄移轉他轄案件，均依規定造冊登錄並追蹤列管。</p> <p>三、各分局網站設置警政信箱及分局長信箱，供民眾隨時提供(反映)意見，另自106年起民眾自警政信箱、分局長信箱、1999市民當家熱線等陳情案件，整合至市府「單一陳情系統」列管及統一規定應於收件日之次日起6個工作日內回復陳情人。</p> <p>四、失蹤人口報案單一窗口功能服務：依據「失蹤人口查尋作業要點」及「警察機關受理刑事案件報案單一窗口實施要點」，受理民眾失蹤人口報案可由單一窗口收件，隨到隨辦。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 勤指中心 公關室 秘書室 防治科
	減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>一、運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料：</p> <p>(一) 本局簡化申辦「警察刑事紀錄證明」案件流程，縮短核發時間作法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 修訂本局人民申請書表範例，簡化核發決行層級減少核章數。 2. 減少申辦案件所需檢附之書表，本局受理「警察刑事紀錄證明」以身分證、戶口名簿、護照、外僑居留證擇一，免附戶籍謄本。 3. 主動告知退、補件原因，設立申辦案件身分證專用影印機。 4. 悠遊卡繳費便民措施。 <p>二、各分局依據本局人民申請案件處理時限表，警政類所律定之受理人民申請案件</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 外事科 保安科

		<p>簡化項目如下：</p> <p>(一)臨櫃：集會遊行、遺失證明、人民或團體持有刀械之申請、人民申請自衛槍枝執照、人民申請購置魚槍(國內購買)等 17 項</p> <p>(二)非臨櫃：車輛失竊證明、財物失竊證明、臨時使用道路、治安風水師檢測工作共 4 項，。</p> <p>(二)申辦民眾可由分局網站之申請案件聯結臺北市民 e 點通，或直接上臺北市民 e 點通網站，取得相關申辦案件表格。</p>		
	開發線上申辦或跨平臺通用服務	<p>一、本局為因應社會治安需求及提供更便民之警政服務，開發建置「北市警政」APP，計提供「報案專區」、「服務據點」、「交通違規」、「交通專區」、「執法資訊」、「線上申辦」、「宣導專區」、「臉書專區」、「手機序號」、「使用說明」等服務；另「線上申辦」服務計提供「刑事警察紀錄證明申請」、「交通違規檢舉」、「網路報案」等 3 項線上申辦服務，民眾可依實際需要，使用各式行動載具下載及瀏覽使用。</p> <p>二、本局整合交通警察大隊網站平台，建置提供資料查詢及申辦業務網站（網址：http://police.gov.taipei/）等服務：</p> <p>(一)大貨車通行證申請</p> <p>(二)計程車執業登記證申請</p> <p>(三)交通事故進度查詢與資料申請</p> <p>(四)交通違規案件查詢、申訴、檢舉</p> <p>(五)道路障礙物案件檢舉</p> <p>(六)交通法規資訊：各項法規查詢、自行車及計程車管理規定、事故責任與法律問題、交通法令函釋</p> <p>(七)交通業務資訊：固定測速桿地點、河濱公園自行車道監錄設備設置地點、交通會報、交通管制資訊。</p> <p>三、主動手機簡訊提醒及網路查詢申辦進度。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊資訊室
	其他服務作法	<p>一、提供民眾可使用臺北市政府網路申辦單一窗口網站-「臺北市民 e 點通」(網址：https://www.e-services.taipei.gov.tw/) 申請交通事故資料。</p> <p>二、民眾使用網路向本局交通警察大隊申辦案件辦結後，系統自動發送簡訊或電子郵件通知領件，民眾亦可透過自然人憑證直接下載，若無自然人憑證，可至附近警察機關領件。</p>	賡續辦理	交通大隊
服務可近性	客製化服務	一、性侵害案件整合性團隊服務面向，指案件偵查、被害人保護服務、加害人處遇及預	賡續辦理	各分局、大隊、隊

		<p>防宣導等，本局業建立司法、警政、社政及醫療等跨網絡整合性處理模式，以「專責處理」為核心概念，建構「性侵害被害人一站式服務」，同時納入司法偵查、加害人處遇及防治預防宣導等服務內容，以完整呈現本局性侵害案件整合性團隊服務內涵。</p> <p>二、本局設置申辦「警察刑事紀錄證明」中午不休息櫃檯，另每週三設置夜間（自 17 時 30 分至 20 時止）申辦「警察刑事紀錄證明」櫃檯，方便民眾利用中午及下班後時段申辦。</p> <p>三、民眾可於本局交通警察大隊網站(網址為 http://td.police.taipei/)申請「違規簡訊通知」及「多次違規檢舉通知」等服務，針對員警逕行舉發案件，以簡訊通知提醒民眾及同一車輛違規停車於同一地點 7 日內遭檢舉 4 次以上案件，於 7 日內以電話、到址或書面函文(擇一方式)通知車主。</p> <p>四、視訊報案措施提高便民服務層面：</p> <p>(一)為提供報案的多元性，提供民眾另一種報案選擇—「視訊報案」，並於大同分局原雙連及大橋派出所舊址設置，此措施非取代「110」報案，而是增加報案方式，提供多元報案功能，增加便利性。</p> <p>(二)為因應地方之治安需求，設置視訊報案系統，報案方式除撥打「110」外，召開記者會向民眾宣導，有任何需要可利用「視訊報案」系統，取代親臨警察機關的不便，透過本系統提供更便捷、多元的服務。</p>		資訊室 外事科 勤指中心
	專人全程服務	<p>一、群眾活動增設媒體聯絡員專人全程服務：</p> <p>(一)緣起：為保障新聞採訪原則依法保障媒體記者採訪權，並秉持「保障新聞採訪自由」及「保護記者人身安全」原則執行。</p> <p>(二)改善方法：</p> <p>1. 指定專責發言人：各任務分局律定專責發言人；跨越 2 個分局轄區，由警察局指定專人發言。改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合提供專人全程服務。</p> <p>2. 規劃媒體記者聯絡員：由各任務分局規劃 1 至 5 人穿著「媒體聯絡」背心人員，專人全程服務做為現場指揮官溝通協調之橋樑。</p>	廣續辦理	各分局、大隊、隊 公關室 保安科 犯防科 勤指中心

		<p>3. 成效：經多次大型勤務，媒體記者聯絡員能即時提供正確訊息，予以正面報導，另關心媒體，成為指揮官溝通、協調之橋梁，協助媒體朋友找答案，盡速查詢後說明，頗獲肯定。</p> <p>二、影監視系統調閱專人全天候服務：員警接通報後，不分晝夜即時調閱。</p> <p>三、建立民眾報案由專人過濾機制：針對經常性的謊報案件、無效案件及浮濫報案等 3 項，由專人過濾予以排除或設限不再受理，避免警力浪費，執行成效：經執行過濾機制，計列管 14 人。總計過濾近百分之六十的無效案件，有效提升警力之運用</p>		
	主動服務	<p>一、機動派出所-走動式服務：本局保安警察大隊設置有機動派出所勤務車 5 輛，於要衢、名勝古蹟、人潮聚集所在區域編組「機動派出所」提供各類服務，並防制事故，規劃 61 個處所執行。</p> <p>二、加強保護少年安全：依據內政部警政署「警察機關防處少年事件規範」，加強少年犯罪預防宣導、實施校園訪視及執行勸導少年偏差行為等工作，主動辦理少年犯罪預防宣導、到校訪查及勸導少年，106 年目標值 1 萬 4,000 人次等總和(次)。</p> <p>三、主動關懷八大弱勢族群：加強關懷受虐兒童、失蹤人口、獨居老人、單親家庭、身障人士、少年事件、家暴案件、性侵害案件。</p> <p>四、針對特殊或弱勢族群、偏遠交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊
	其他服務作法	<p>一、多元化犯罪預防宣導，規劃舉辦犯罪預防宣導活動 2,000 場次，各類宣導如下：</p> <p>(一)發布犯罪手法新聞宣導。</p> <p>(二)辦理專題演講(場)。</p> <p>(三)召開犯罪預防宣導座談會(場)。</p> <p>(四)廣播、電視節目專訪宣導(場)。</p> <p>(五)印製犯罪預防文宣品(張)。</p> <p>(六)電視宣導短片、電視跑馬燈(處)。</p> <p>(七)廣播短語(次)。</p> <p>(八)LED 字幕(處)。。</p> <p>二、於本局婦幼專區網站公布近半年來連續發生婦幼被害(強盜、搶奪、性侵害、妨害風化及傷害等)犯罪地點及經民眾通報，評估確為對婦幼安全堪虞之地點。</p> <p>三、易發生婦幼被害犯罪地點以路段或區域性資料呈現，避免標示個別商(住)家及地</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 犯防科

		<p>址，以符相關個人資料保護法暨性侵害犯罪防治法之相關保密規定。</p> <p>四、民眾參與婦幼安全宣導：依據本局「保護婦幼安全預防犯罪宣導細部執行計畫」積極擴大婦幼安全宣導範圍，包含以下工作：</p> <p>(一) 結合校園、弱勢團體、社區鄰里等民力共同辦理宣導。</p> <p>(二) 辦理婦幼人身安全研習營，擴大民眾參與並教導防身術。</p> <p>(三) 利用臉書及製作微電影召開記者會等方式，呼籲社會重視。</p> <p>(四) 製作文宣品，提醒民眾婦幼人身安全保護意識，降低被害。</p>		
服務成長及優化	突破成長	<p>一、整合本市第一、二期錄影監視系統，綿密治安網絡：本局錄影監視系統第一期 1 萬 3,699 支監視器已於全市各治安要點規劃設置，目前均正常使用中；本局將於 106 年完成第二期增設 1,717 支監視器建置工程之試用測試、教育訓練及驗收，期能與本局新錄影監視系統第一期監視器形成綿密治安網絡，強化犯罪偵防效能，有效守護市民安全。</p> <p>二、建立民眾報案過濾機制：</p> <p>(一)緣起：邇來謊報案件頻生，造成警力派遣之浪費，影響真正需要警察服務之民眾權益，本局建立「110 報案過濾機制」。</p> <p>(二)改善方法：針對經常性的謊報案件、無效案件及浮濫報案等 3 項，由專人過濾予以排除或設限不再受理，避免警力浪費。</p> <p>(三)執行成效：經執行過濾機制，計列管 14 人。總計過濾近百分之六十的無效案件，有效提升警力之運用。</p> <p>三、規劃建置「刑案情資分析平臺」，該平臺建置完成後，預期可將犯罪情資系統化蒐集並做加值運用，可迅速提供員警偵辦刑案所需之重要線索，有效整合分析各類犯罪情資，提升員警刑案偵查效能及工作效率。</p>	廣續辦理	各分局、大隊、隊犯防科勤指中心資訊室
	優質服務	<p>一、辦理「改善員警服務態度示範演練」，使員警具同理心，熱忱服務，提升民眾滿意度。</p> <p>二、落實四零管理，嚴正警察風紀，創造員警優質服務：</p> <p>(一)貫徹「四零管理」目標—「零酒後駕車、零交通事故、零違紀案件、零違法案件」，訂頒計畫推動自我安全管控，創</p>	廣續辦理	各分局、大隊、隊督察室

		<p>造零風紀案件發生之優質警察服務。</p> <p>(二)持續清查現職員警(工)是否經常涉足不妥當及風紀誘因場所，查察有無違反勤務紀律、品操風紀案件，確實防制員警風紀案件發生。</p> <p>三、機關在其核心業務範疇內，於設定服目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服措施具挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>		
--	--	---	--	--

三、個別評核構面-服務量能 (200 分)

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
內部作業簡化	簡化內部作業，並聚焦核心業務，創新精進服務	<p>一、警政 e 化-應勤簿冊電子化(首創)：</p> <p>(一)為減輕基層員警負擔並符合市長「智慧融入工作」之政策，本局於 104 年起即開始籌劃建置「應勤簿冊電子化系統」，該系統將派出所值班臺 16 項常用簿冊予以電子化，並率全國之先將多項相關資訊系統進行整合，提升本局警政整體資訊自動化程度。</p> <p>(二)本局於 105 年 12 月 27 日正式啟用，並由市長主持系統啟用儀式記者會。自 106 年 3 月份起實地駐點輔導上線，至 106 年 5 月 31 日前，完成本局 14 個分局「應勤簿冊電子化系統」全面上線使用。</p> <p>二、簡化員工子女教育補助費申請作業：</p> <p>(一)緣起與構想：現行申請員工子女教育補助費作業流程，係先行辦理教育補助費用預借，俟子女註冊繳費後再檢據辦理核銷，偶有申請人不符請領資格時，須將預先支出之經費收回，再行辦理核銷，致作業時程冗長影響效率。</p> <p>(二)策略與做法：為簡化申請作業流程，採行「不另預借、即行檢具核銷」方式辦理，除可簡化作業流程，減輕業務量外，亦可提高機關工作效能。本案試辦前執行期間約 45 個工作日，試辦後僅須 15 個工作日，提升工作效能顯著，無須辦理經費轉正且資料全無錯漏。運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊 行政科 人事室 外事科 犯防科 保安科

		<p>(三) 執行成效：簡化員工子女教育補助費申請作業後，不僅減少人力及紙張資源，與簡化前之申辦方式相比，每案共縮短 2 個作業流程、減少核章 8 個與減少使用紙張 4 張。</p> <p>三、簡化申辦「警察刑事紀錄證明」案件流程：縮短「警察刑事紀錄證明」核發時間，本局不斷精進並簡化流程，由原規定之 2.5 日縮短為 2 小時核發。</p> <p>四、簡化流程縮短錄影監視系統調閱時間：調查事故與偵查案件不必前往現場調閱影像，隨到隨辦，由所長核可，員警陪同調閱，連結全市所有 1 萬 3,699 支監視器，第 2 期增設 1,717 支擴充工程。</p> <p>五、縮短受理集會遊行申請案件申辦時程：</p> <p>(一) 緣起：本局受理「集會遊行申請」，原處理時限 3 日。</p> <p>(二) 改善方法：原以郵寄送達均達 3 日，為提高效率，受理時同步審查，審核通過後電話聯繫取件，均於 2 日內完成。</p>		
服務精進機制	組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進	<p>一、依市府配定期程推動制訂本局暨所屬單位策略地圖及平衡計分卡評核指標(KPI)，除依相關績效目標責請業管單位策進執行外，並將其公告上網供外部民眾參閱。</p> <p>二、強化 110 到場處理速度及成效：</p> <p>(一) 提供多元化報案管道：本局為提供更優質之報案服務，除了 110 報案專線外，已陸續建置網路、視訊、簡訊及手機 APP 報案系統，以提高報案效率，縮短等待時間。</p> <p>(二) 運用 110e 化勤務指管系統提升案件派遣速度：110 報案專線接獲報案，系統 GIS 定位即顯示報案人所在位置及案發地點，即調度警網馳赴現場，透過該系統，管制員警到場速度及處理情形。</p> <p>三、精進解除警示帳戶申請-民眾遭冒名申辦帳戶或交易糾紛、帳戶遭盜用及司法程序終結，檢附相關身分證件申請解除警示帳戶。</p> <p>四、建立公開透明之獎勵審核管制資訊系統：</p> <p>(一) 緣起：警察單位獎勵案多，同仁無法</p>	廣續辦理	各分局、大隊、隊秘書室勤指中心人事室

		<p>瞭解所報獎勵案件審核進度，或由於權責單位承辦人疏忽未辦理，不啻未達獎勵之目的，反影響團隊士氣。</p> <p>(二) 改善方法: 為設立一個公平、公開、透明的獎勵系統，讓受獎人均能監看案件辦理進度，以達獎於即時之目的，本局內湖分局開發「員警獎懲審核管制資訊系統」系統，管制敘獎審核時效機制，並以線上查詢方式，同仁能即時瞭解所報獎勵案件進度，以達即時獎勵與鼓勵同仁士氣之目的。</p> <p>(三) 執行成效: 本系統所有申請案件均於15日內發布，辦理中案件亦定期公告周知。</p>		
--	--	---	--	--

四、個別評核構面-服務評價（200分）

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務滿意情形	定期進行滿意度調查	<p>一、辦理本局臨櫃洽公服務滿意度調查：</p> <p>(一) 辦理外事服務中心申辦「警察刑事紀錄證明」服務滿意度調查，調查項目包含整體服務、洽公環境及服務態度、專業、效率。</p> <p>(二) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析。</p> <p>二、定期進行「民眾陳情案件」滿意度調查：依市府現行「單一陳情系統」已有內建民眾陳情案件滿意度調查功能，本局暨所屬各單位每月均按滿意、不滿意度增減比例分析檢討，針對回復不滿意案件數量偏高之單位，利用內部集會時段提出檢討改進，並統計分析、檢討不滿意案件改善情形。</p> <p>三、定期進行「內部同仁滿意度」調查：本局每年度配合市府於「臺北市政府人事服務網」(https://ipsn.gov.taipei/)辦理員工滿意度調查，並於線上填寫問卷及票選各單位主管之滿意度。</p>	賡續辦理	各分局、大隊、隊外事科統計室 公關室秘書室
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	運用 110 報案機制瞭解民眾對服務的評價：針對報案民眾對「臺北市警察信任度」及「臺北市警察整體滿意度」、「110 接聽電話員警態度」、「處理員警到場速度」、「到場處理員警態度」、「到場處理員警專業表現」等 5 項的滿意度進行電話問卷調查分析。	賡續辦理	各分局、大隊、隊勤指中心統計室
意見回應處	針對民眾意見、	一、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制	賡續辦理	各分局、

理情形	抱怨及陳情積極回應	<p>及標準作業程序，主動為本局各種為民服務政策辯護或更正不實內容，以及時導正社會視聽。</p> <p>二、民眾意見、抱怨及陳情處理有效積極回應：1999 市民當家熱線，自 106 年起民眾自 1999 市民當家熱線陳情案件，應併至市府「單一陳情系統」列管及統一規定應於收件日之次日起 6 個工作日內回復陳情人。</p> <p>三、每月進行「陳情案件」滿意度調查：本局暨所屬各單位每月均按不滿意度增減比例分析檢討，針對回復不滿意案件數量偏高之單位，利用內部集會時段提出檢討改進，並統計分析、檢討不滿意案件改善情形。</p>	大隊、隊 公關室 秘書室 統計室
-----	-----------	---	---------------------------

五、整體評核構面-開放創新（100 分）

評核重點	具體作法
開放參與	<p>一、提供單一窗口服務，開放供民眾在行動載具上可快速取得服務。</p> <p>二、跨機關垂直或水平整合等方式，檢討服務流程，落實一處收件全程服務。</p> <p>三、現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，第一線人員到府服務。</p> <p>四、機關內部進行協調整合，專人全程服務。</p> <p>五、結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>六、進行跨機關電子查驗作業，減少民眾申辦所需檢附佐證資料。</p> <p>七、機關網站設有民眾意見反映及討論區（留言板、民意論壇、專業論壇）且提供網路投票、民意調查、網路社群，如 Facebook、YouTube 等。</p> <p>八、定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。</p> <p>九、運用多元的網路參與管道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺(http://join.gov.tw)、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。</p>
創新性	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

附表 2

臺北市警察警察局士林分局 106 年提升服務品質組織診斷具體作法措施調查表				
構面名稱	項目	措施名稱	措施內容	承辦單位
基礎服務	服務一致及正確	臺北市警察警察局網路申辦單一窗口網站	<p>一、本分局提供民眾申辦之各項業務，計有：集會遊行申請等 26 項，均已訂定各項標準作業流程 SOP，並公布於「臺北市民 e 點通」網站。</p> <p>二、民眾可使用臺北市警察警察局網路申辦單一窗口網站-「臺北市民 e 點通」(網址：https://www.e-services.taip ei.gov.tw/)，查尋欲申辦案件之基本資訊，下載相關書證表單，部分案件亦提供網路申請服務。</p>	秘書室 各單位
	服務友善	提供友善服務設施	<p>一、本分局提供「核心設施」(含法定設施)：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例等。</p> <p>二、本分局設置之哺集乳室，計有 6 處(本分局文林派出所、芝山岩派出所、天母派出所、蘭雅派出所、社子派出所、後港派出所)，有需要民眾可透過 APP 搜尋查知所在地點附近之哺集乳室，進而提供利用，並登載於臺北市警察警察局資料開放平台(http://data.taipei)。</p> <p>三、一般設施：書寫臺、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。</p> <p>四、本分局共設置 AED(Automated External Defibrillator)「自動體外心臟電擊去顫器」計有 10 臺(本分局文林派出所、芝山岩派出所、天母派出所、蘭雅派出所、社子派出所、後港派出</p>	行政組 秘書室 各單位

			所、山仔后派出所、永福派出所、翠山派出所、溪山派出所)，均已申請參加安心場所認證，並登錄於衛生福利部「台灣公共場所電擊急救資訊網」（網址為 tw-aed.mohw.gov.tw）。	
			五、相關服務設施均附有使用說明與必要管理人員。	
服務遞送	服務便捷	減除申辦案件需檢附之書表謄本	一、運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。 二、衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平臺通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。	秘書室 各單位
	服務可近性	主動服務	一、提供承辦單位、人員及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 二、提供案件多元查詢管道：現場、電話、網路及其他方式(如智慧型手機等)。 三、對於案件偵辦情形主動以電子郵件或簡訊慰問被害人	秘書室 偵查隊 各單位
	服務成長及優化	加強宣導市政府 e 點通申辦服務	本分局於網站加強宣導市政府 e 點通申辦服務，提升線上使用申辦案件，以達到「多用網路，少用馬路」之便民服務目標，並運用大門口 LED 跑馬燈及里辦公處布告欄、商家、金融機構、停車場、商家跑馬燈及街上民眾等宣導 e 點通申辦服務	秘書室 各單位
服務量能	內部作業簡化	檢討冗事並落實市府減章、減紙作業。	一、運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序。 二、檢討冗事並落實市府減章、減紙作業。	秘書室 各單位
	服務精進機制	持續辦理創意提案工作，及辦理改善員警服務態度示範演	本分局持續辦理創意提案，激勵同仁不斷創新，並利用聯合勤教、教育訓練及外勤各派出所(隊)勤教等集會時，賡續加強宣導與教育同仁有關「改善員警服務態度示範演練標準程序」，以提升員警服務品質及執勤技巧專業表現。	秘書室 督察組 各單位
服務評價	服務滿意情形	定期進行滿意度調查	本分局辦理民眾申辦案件及單一陳情案件，針對民眾所反映事項本著民	秘書室 各單位

			眾需求及「同理心」的態度辦理，臻致主動為民服務之目標。並針對滿意、不滿意情形每月均逐案分析滿意及不滿意原因予承辦單位參處，以提昇服務品質。	
	意見回應處理情形	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	為有效針對民眾反映事項，妥善回應及處置，本分局針對有單一陳情系統及台北市民E點通等反映事項，依限回覆民眾，並注意後續處理情形。	行政組 各單位
開放創新	開放參與	機關網站主動公開基本相關資料，並設有臉書及連結單一陳情系統及台北市民E點通等系統	單一陳情系統提供民眾意見反映，迅速回應民眾反映問題。並主動公開基本相關資料，最新消息、公告犯罪手法預防宣導等資料並即時更新，供民眾24小時上網查閱本分局最新資訊。	秘書室 各單位
	創新性	無	無	