

# 臺北市政府警察局 107 年度提升服務品質執行計畫

本局 107 年 4 月 2 日北市警秘字第 10733653600 號函頒

## 壹、計畫依據

內政部警政署 107 年 3 月 1 日警署秘字第 1070062631 號函頒「警察機關 107 年度提升服務品質實施計畫」。

## 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，積極推動本局在既有優質的施政基礎上，本著「以客為尊」、「開放創新」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

本局所屬各單位。

## 肆、執行期程

自 107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日止，計 1 年。

## 伍、計畫內容

為持續提供民眾優質的服務，提高警政服務效能，本執行計畫之具體作法、完成期限及承辦單位，詳如附表 1「提升服務品質組織診斷具體作法表」。

## 陸、執行步驟

- 一、本局於擬訂執行計畫前，參照警察機關 107 年度提升服務品質實施計畫「提升服務品質組織診斷檢核表」之評核構面及重點，先行要求各單位實施組織診斷，發掘應改進之問題與項目，請各業務單位填具「107 年提升服務品質組織診斷具體作法措施調查表」（如附表 2）以為規劃改善之依據，據以訂定本計畫，並更新相關數據與資料。
- 二、參酌轄區特性，定期檢討各項為民服務之標準化作業流程、簡化申辦手續、服務便捷措施等面向，積極創新作為，妥適研擬提升服務品質各項具體作法，作為年度工作重點或階段性工作，並確實執行。
- 三、本局各大隊(隊)、科、室、中心，依照業務系統，要求各分局確實配合辦理，並依據本計畫妥適執行各項具體推動作為，就業務項目加強推動，提升警察為民服務形象。
- 四、成立提升服務品質專案推動小組(如附表 3)負責規劃推動以及追蹤管制各單位執行情形，針對落後項目落實缺失改善措施及持續創新精進。

## 柒、考核獎懲

### 一、考核

- (一)內政部警政署將針對各警察機關推動、執行情形，實施不定期考核，並針對缺失隨時輔導改進，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。
- (二)本局為瞭解本計畫執行成效，加強辦理不定期考核工作，針對查核結果之缺失輔導改進。

### 二、獎懲

- (一)經內政部警政署書面初審績優者，依署函頒之「警察機關 107 年度提升服務品質實施計畫」辦理敘獎，如獲行政院或內政部評選績優，另依行政院或內政部獎勵額度擇一最優標準敘獎。
- (二)平時考核部分，視考核結果依「警察人員獎懲標準」辦理獎懲。

## 捌、附件

- 一、提升服務品質組織診斷具體作法表（附表 1）。
- 二、107 年提升服務品質組織診斷具體作法措施調查表(附表 2)
- 二、提升服務品質專案推動小組編組名冊（附表 3）。

## 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
<p>服務一致及正確</p>	<p>申辦業務標準作業流程訂定情形</p>	<p>一、本局現有提供民眾申辦之各項業務公布於「臺北市民 e 點通」網站-警政類計有 26 項及提供民眾車輛拖吊及違規等 2 項申訴，合計 28 項，均訂定各項標準作業流程 SOP，辦理情形如下：                      (一) 本局提供民眾申辦業務 26 項及民眾車輛拖吊及違規等 2 項申訴業務如下：                      1. 集會遊行申請。                      2. 人民申請自衛槍枝執照。                      3. 人民申請購置魚槍。                      4. 人民申請核發魚槍使用執照。                      5. 人民或團體申請持有刀械。                      6. 廠商申請進、出口刀械。                      7. 槍砲彈藥刀械異動申報或給價收購。                      8. 申請補發遺失或報繳槍砲彈藥刀械證照。                      9. 原住民、漁民申請製造運輸持有販賣轉讓出租出借寄藏自製獵槍、魚槍及換照。                      10. 當舖業籌設、勘驗、變更、換(補)發新證、停(復)業之申請。                      11. 申請計程車駕駛人執業登記測驗及講習。                      12. 臺北市大貨車及聯結車通行證申請。                      13. 警察刑事紀錄證明。                      14. 車輛失竊證明。                      15. 財物失竊證明。                      16. 一般遺失物證明。                      17. 護照遺失證明。                      18. 交通事故資料申請。                      19. 治安風水師檢測工作。                      20. 道路交通安全規則第 142 條之臨時使用道路申請。                      21. 警棍輸出申請案件作業程序。                      22. 申請解除警示帳戶第 1 類型。                      23. 申請解除警示帳戶第 2 類型。                      24. 申請解除警示帳戶第 3 類型。                      25. 申請解除警示帳戶第 4 類型。                      26. 申請調閱錄影監視系統影音資料。                      27. 交通大隊受理之拖吊申訴案件。                      28. 交通大隊受理之違規申訴案件。                      (二) 本局各分局網站—申請案件均可連結「臺北市民 e 點通網站」(網址：<a href="https://www.e-services.taipei.gov.tw/">https://www.e-services.taipei.gov.tw/</a>)，民眾亦可至臺北市政府網路申辦單一窗口網站「臺北市民 e 點通」，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。                      二、檢討民眾申辦案件標準作業流程有無需新增或修正，如有異動由各業務單位負責更新，訂定比率應為 100%(若有新增或修正者請於完成期限前提供最新辦理情形)。</p>	<p>持續檢討辦理，並請於 6 月 29 日前提供 106、107 年申辦件數及辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊 各業務單位 保安科 外事科 犯防科 行政科 犯防科 刑警大隊 交通大隊</p>
	<p>服務及時性</p>	<p>一、檢視民眾申辦案件於處理時限內完成之比率，對於未能於處理時限內完成之案件，</p>	<p>賡續辦</p>	<p>各分局、大隊、隊</p>

服務一致及正確		<p>檢討分析原因。</p> <p>二、針對各類申辦案件規定處理時限，一般案件應依規定於收件日之次日起6個工作日內回覆陳情人，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、為確保申訴案件於時限內處理完成，本局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，該系統於案件到期前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，另提局務會議檢討。</p>	理，並請於6月29日前提供辦理情形	公關室 外事科 督察室 資訊室 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： (一)由各策略目標主責單位辦理各項執行策略專業職能講習。 (二)上傳知識管理平臺107年目標值20件。</p> <p>三、利用常年訓練推動日常基礎警技訓練，藉內化員警肌肉記憶方式，強化員警臨場制約應變能力，確保員警自身及民眾安全，使得執法及為民服務皆能獲得人民信任，俾利治安維護工作順遂。</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。</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>	賡續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形	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。	賡續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形	交通大隊
服務友善	服務設施合宜程度	<p><b>提供友善服務設施：</b></p> <p>一、提供「核心設施」(含法定設施)： (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，另於各分局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。 (二)本局暨所屬機關中獲臺北市政府頒發優良</p>	賡續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形	各分局、大隊、隊 後勤科 人事室 外事科 督察室 資訊室

		<p>哺集乳室認證計有 16 個單位，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集乳室，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，並登載於臺北市政府資料開放平台 (<a href="http://data.taipei">http://data.taipei</a>)。</p> <p>二、一般設施：</p> <p>(一) 針對本局 (含所屬單位) 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) 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 <a href="http://tw-aed.mohw.gov.tw">tw-aed.mohw.gov.tw</a>)，並取得參加 AED 急救技能訓練證明。</p> <p>四、完成本局全面無線網路服務之建置，提供洽公民眾免費無線上網服務。</p> <p>五、相關服務設施均附有使用說明與必要管理人員。</p>		秘書室 訓練科
服務友善	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：「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、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、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>	<p>廣續辦 理，並請 於 6 月 29 日前提 供辦理 情形</p>	各分局、大隊、隊 資訊室 犯防科 後勤科

<p>服務行為的友善性</p>		<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>三、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，同時促進警民合作，有效預防犯罪。</p> <p>四、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>五、本局為提升各單位同仁電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養便民親民之公務價值觀，請依本局107年3月20日函頒電話服務禮貌作業規定辦法「電話禮貌測試」。</p> <p>六、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。</p> <p>七、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>賡續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊法規室 犯防科 行政科 督察室</p>
<p>服務友善</p>	<p>服務資訊透明度</p>	<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)開放相關業務資訊提供案件查詢之各種管道：本局於刑事警察大隊網站開放業務資訊提供查詢「受理刑案報案處理程序」、「無主自行車認領專區」及「拾得物公告查詢」等服務。</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「網路e櫃檯」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</p>	<p>賡續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊 行政科 勤指中心 資訊室 外事科</p>

<p>服務資訊透明度</p>	<p>應定期檢視及更新資料。</p> <p>二、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>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。</p> <p>五、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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 本局及各分局於網站首頁均設有「市府單一陳情系統」之網頁連結（網址：<a href="https://ssopxy.gov.taipei/">https://ssopxy.gov.taipei/</a>）接受民眾提出各項陳情或疑義詢問，並依人民陳情案件規定列管，應於6日內回覆。</li> </ol>		
<p>其他服務作法</p>	<p>一、本局各分局參照大同分局各派出所、隊值班臺於107年起均改設置LED顯示器顯示員警姓名，便利洽公眾知悉服務員警姓名，提升服務品質。</p> <p>二、本局交通大隊採購「防制交通事故之太陽能爆閃燈」共計19組，交由大同、士林、文山第一等分局設置於轄內易肇事路段，提醒用路人注意行車安全，有效降低交通事故案件發生，其餘分局則依轄內情況自行採購設置。</p>	<p>賡續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、交通大隊</p>



## 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、本局單一窗口依受理方式，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；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> <p>五、建立分局、派出所管轄範圍地圖查詢機制，本局勤務指揮中心受理 110 案件定位系統具自動定位案件地址管轄分局及派出所功能，員警服勤若有查詢需求可向分局勤務指揮中心或 110 詢問。</p>	<p>廣續辦理，並請於 6 月 29 日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊勤指中心 公關室 秘書室 防治科</p>
	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 主動告知退、補件原因，設立申辦案件身分證專用影印機。</li> <li>4. 悠遊卡繳費便民措施。</li> </ol>	<p>廣續辦理，並請於 6 月 29 日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊外事科 保安科</p>

		<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>(三)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> <p>三、各單位若有新增或修正者請於完成期限前提供辦理情形。</p>		
<p>服務便捷</p>	<p>開發線上申辦或跨平臺通用服務</p>	<p>一、本局為因應社會治安需求及提供更便民之警政服務，建置「北市警政」APP，本APP計提供「報案專區」、「服務據點」、「交通違規檢舉」、「交通專區」、「執法資訊」、「線上申辦」、「宣導專區」、「臉書專區」、「便民查詢」、「使用說明」等10項主要服務。其中「線上申辦」服務，另提供「交通安全守護團申請」、「違規及拖吊簡訊服務申請」、「交通事故資料申請及進度查詢」、「治安風水師檢測申請」、「刑事警察紀錄證明申請」、「臨時使用道路申請」、「大貨車暨聯結車通行證申請」、「車輛失竊證明申請」、「財物失竊證明申請」、「民眾自行車實名自主登錄」等10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本APP後，將提供即時的瀏覽與申辦服務。</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：<a href="http://police.gov.taipei/">http://police.gov.taipei/</a>)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：公布臺北市固定式照相設備設置地點、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</p>	<p>廣續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊資訊室 犯罪預防科</p>

服務便捷		<p>訊。</p> <p>(八)主動手機簡訊提醒及網路查詢申辦進度。</p> <p>三、本局交通警察大隊於107年1月1日建立「民眾自行車實名自主登錄系統 Owner Self Registration System」(網址為<a href="https://mybike.tcpd.gov.tw/">https://mybike.tcpd.gov.tw/</a>):提供民眾實名自主登錄自行車車身號碼或自行車相片建檔之用,以供自行車停車管理及拖吊作業使用,有助於車主尋回失竊或遺失車輛,並能即時顯示自行車遭拖吊移置資訊,以提供民眾更完善便利的登錄服務。</p> <p>四、開發拾得手機整合資訊平台專區:本局為提高民眾找回遺失手機,特建置市府跨機關「拾得手機整合資訊平台」,只要民眾在本市任何公共場所(含捷運站、公車、動物園及兒童新樂園等場所)、道路或搭乘計程車,不慎把心愛手機弄丟了,都能進入手機整合平台認領專區瀏覽或檢索招領訊息(網址:<a href="https://police.gov.taipei/cp.aspx?n=DCBBE05FAB91EBA0">https://police.gov.taipei/cp.aspx?n=DCBBE05FAB91EBA0</a>)。</p> <p>五、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>		
	其他服務作法	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。	賡續辦理,並請於6月29日前提供辦理情形	交通大隊
服務可近性	在地化服務	<p>一、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<a href="http://td.police.taipei/">http://td.police.taipei/</a>)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>	賡續辦理,並請於6月29日前提供辦理情形	各分局、大隊、隊外事科 婦幼隊 勤指中心 交通大隊

服務可近性	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：群眾集會遊行活動現場，由專案勤務各任務分局規劃穿著「媒體聯絡」背心人員，引導現場媒體記者配合警方作為，及提供適切服務與正確訊息，另作為現場指揮官溝通協調之橋樑，秉持「保障新聞採訪自由」原則，確保媒體記者採訪權不受干擾。</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>廣續辦 理，並請 於6月29 日前提供 辦理情形</p>	<p>各分局、 大隊、隊 公關室 保安科 犯防科</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，於要衝、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。</p> <p>二、規劃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> <p>三、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。</p> <p>四、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>廣續辦 理，並請 於6月29 日前提供 辦理情形</p>	<p>各分局、 大隊、隊</p>
	其他服務作法	<p>一、多元化犯罪預防宣導作為如下：  (一)發布犯罪手法新聞宣導。  (二)辦理專題演講。  (三)召開犯罪預防宣導座談會。  (四)廣播、電視節目專訪宣導。  (五)印製犯罪預防文宣品。  (六)電視宣導短片、電視跑馬燈。  (七)廣播短語。  (八)LED字幕。</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工作：  (一)結合民力共同辦理宣導。  (二)辦理婦幼人身安全研習營。  (三)製作微電影召開記者會等方式宣導。</p>	<p>廣續辦 理，並請 於6月29 日前提供 辦理情形</p>	<p>各分局、 大隊、隊 犯防科</p>

		<p>(四) 製作文宣品，提醒民眾安全意識，降低被害。</p> <p>五、為因應本市與國際接軌相關措施，使臺北市成為國際化都市，為提供外籍人士至各派出所報案或服務能快速辨識派出所名稱、地址及地圖定位等資訊，本局創新於各派出所設置「派出所辨識簡碼標牌」，讓民眾能以手機掃描標牌上「QR-code」碼即可知道派出所的地點等相關資訊。</p> <p>六、建立分局、派出所管轄範圍地圖查詢機制，本局勤務指揮中心受理 110 案件定位系統具自動定位案件地址管轄分局及派出所功能，員警服勤若有查詢需求可致電相關分局勤務指揮中心或 110 詢問。</p> <p>七、107 年春節期間為疏導關渡宮附近交通，本局北投分局製作「駕駛人臨場實際動線方式影片」實施宣導，有效疏導關渡宮附近交通。</p>		
<p>服務成長及優化</p>	<p>突破成長</p>	<p>一、整合精進本市第一、二期錄影監視系統，綿密治安網絡：藉由汰換、優化第一期錄影監視系統及維持第二期錄影監視系統高妥善率，提升同仁運用監視器破案及為民服務之件數；另擴充建置本局車牌辨識系統，強化犯罪偵防效能。</p> <p>二、建立民眾報案過濾機制：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。</p> <p>三、本局迅速受理報案及落實案件管制情形如下：</p> <p>(一) 110 專線受理民眾報案</p> <p>(二) 線上巡邏警力立即偵破刑案</p> <p>(三) 網路報案</p> <p>四、為推動警政 e 化，本局擬訂 4 年警政規劃逐步推動提升偵查效能如下：</p> <p>(一) 科偵能力檢定，為強化本局偵查人員科技偵查能力，推動科偵能力檢定，研擬之行動方案共計 2 項，其內容如下。</p> <p>1、辦理科技偵查教育訓練，實施科偵能力檢測，提升偵查人員蒐集、解析及勘察科偵案件之能力。</p> <p>2、辦理科偵人員能力檢定：</p> <p>(1) 刑事人員須通過第一級檢定，具備基礎資料庫查詢及資料分析能力。</p> <p>(2) 電腦犯罪專責小組成員及刑大科偵隊人員須通過第二級檢定，具備現場數位證物處理及分析能力。</p> <p>(3) 刑大科偵隊數位鑑識人員取得數位鑑</p>	<p>賡續辦理，並請於 6 月 29 日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊犯防科勤指中心資訊室刑事鑑識中心</p>

服務成長及優化		<p>識相關證照或第三級以上檢定。</p> <p>(二) 建置數位鑑識實驗室，研擬之行動方案內容如下。</p> <p>1、建置數位鑑識實驗室並導入 ISO 17025 實驗室認證。</p> <p>2、本局將逐步建置數位鑑識實驗室並導入 ISO 17025 實驗室認證，提升數位證物勘驗能力。</p>		
	優質服務	<p>一、落實四零管理，嚴正警察風紀，創造員警優質服務：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」，持續清查現職員警(工)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>二、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。</p>	<p>廣續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊督察室</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，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，提升本局警政整體資訊自動化程度。</p> <p>(二) 本局自 107 年 2 月 1 日起，全部值勤臺免置紙本簿冊。</p> <p>二、本局於 107 年廣續辦理警政 e 化第二期工作，將巡邏簽章表予以電子化，簡化現行紙本巡簽之巡邏簽章表。</p> <p>三、本局另研議推動臨檢紀錄表電子化，訂於 108 年完成擴建本局「臨檢盤查系統」，以平板載具搭配觸控筆及藍芽印表機，提供員警於臨檢處所現地登載臨檢紀錄表，並將相關盤查資料匯入本局「刑案情資整合平臺」，俾利提供刑案偵辦及大數據資料關連分析使用，以達成臨檢紀錄表 e 化減紙目標。</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</p>	<p>廣續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形</p>	<p>各分局、大隊、隊行政科人事室外事科犯防科保安科資訊室</p>

		<p>閱，連結全市所有 1 萬 5,416 支監視器。</p> <p>五、縮短受理集會遊行申請案件申辦時程：原處理時限 3 日。改為受理時同步審查，審核通過後電話聯繫取件，於 2 日內完成。</p> <p>六、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>七、本局配合市政府政策利用臺北市政府視訊會議系統(<a href="https://video.gov.taipei/">https://video.gov.taipei/</a>)召開跨機關會議。</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、為提升本局各單位 KM 知識管理開放運用，利用臺北市政府員工愛上網創立「知識管理平臺系統」(<a href="https://km.gov.taipei/ESP/default.aspx">https://km.gov.taipei/ESP/default.aspx</a>) 開放市府各機關上傳「機關 KM」之資料，訂定本局 KM 推動管理計畫，落實 KM 平台資料之管考及權責分工，並辦理教育訓練，俾利本局各單位熟知並善用 KM 管理平台，提升同仁知識萃取技巧及作業效能，進而作為支援主管決策之參考，達成知識分享效能。</p>	廣續辦理，並請於 6 月 29 日前提供辦理情形	各分局、大隊、隊秘書室 資訊室

#### 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、洽公環境及服務禮儀態度、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「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」(<a href="https://ipsn.gov.taipei/">https://ipsn.gov.taipei/</a>) 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>	廣續辦理，並請於 6 月 29 日前提供辦理情形	各分局、大隊、隊外事科 統計室
	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	廣續辦理，並請於 6 月 29 日前提供辦	各分局、大隊、隊勤指中心 統計室

		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。	理情形	
意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情積極回應	<p>一、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，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：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>	賡續辦理，並請於6月29日前提供辦理情形	各分局、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、利用臺北市政府員工愛上網創立「知識管理平臺系統」(<a href="https://km.gov.taipei/ESP/default.aspx">https://km.gov.taipei/ESP/default.aspx</a>)提升本局各單位KM知識管理開放運用，進而作為支援主管決策之參考。</p> <p>二、運用交通義勇警察參與強化交通疏導作為。</p> <p>三、本局交通警察大隊於107年1月1日建立「民眾自行車實名自主登錄系統」(網址為<a href="https://mybike.tcpd.gov.tw/">https://mybike.tcpd.gov.tw/</a>)：開放民眾實名自主登錄自行車車身號碼或自行車相片建檔，有助於車主失竊或遺失車輛尋回。</p> <p>四、各分局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，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，另結合本局建置臺北波麗士Facebook之社群網站提供服務。</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、運用多元的網路參與管道，如臺北市公民參與網(網址<a href="http://civil.gov.taipei/">http://civil.gov.taipei/</a>)、國發會建置之公共政策網路參與平臺(<a href="http://join.gov.tw">http://join.gov.tw</a>)、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、本局創新於各派出所設置「派出所辨識簡碼標牌」，讓民眾能以手機掃描標牌上「QR-code」碼即可知道派出所的地點等相關資訊。</p> <p>二、建立分局、派出所管轄範圍地圖查詢機制。</p> <p>三、107年春節期間為疏導關渡宮附近交通，本局北投分局製作「駕駛人臨場實際動線方式影片」網址：<a href="https://www.facebook.com/BeitouCrimePrevention/videos/1756342351076437/">https://www.facebook.com/BeitouCrimePrevention/videos/1756342351076437/</a>實施宣導，有效疏導關渡宮附近交通。</p>



附表 2

臺北市政府警察局(單位名稱)107 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
基礎服務	服務一致及正確		
	服務友善		
服務遞送	服務便捷		
	服務可近性		
	服務成長及優化		
服務量能	內部作業簡化		
	服務精進機制		
服務評價	服務滿意情形		
	意見回應處理情形		
開放創新	開放參與		
	創新性		

(本表若不敷使用請自行擴充)

附表 3

## 臺北市政府警察局提升服務品質專案推動小組名冊

編組	職稱	職稱	姓名	職掌	備考
召集人	召集人	副局長	蔡耀坤	綜理本局提升服務品質推動全般事宜	
副召集人	副召集人	主任秘書	金浩明	襄理本局提升服務品質推動全般事宜。	
專案諮詢委員	諮詢委員	刑大隊長	葉超鴻	有關本專案推動全般事項問題建議與諮詢	
專案諮詢委員	諮詢委員	交大隊長	姜祖培	有關本專案推動全般事項問題建議與諮詢	
機關形象推動小組(一)	組長	督察長	高壽孫	一、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。 二、民眾檢舉案件(含電話)：負責調查及後續追蹤處理。	督察室
	組員	警務正	陳俊誠		
機關形象推動小組(二)	組長	科長	林妙齡	一、各單位服務場所便利性及服務行為友善性與專業性評量指標釐訂與評核。 二、各機關洽公環境適切程度與機關環境雙語標示、方向引導及正確與否之評核。	外事科
	組員	巡官	李佩宣		
顧客關係推動小組(一)	組長	主任	林基田	一、民眾檢舉案件(含電話)：負責調查及後續追蹤處理。 二、新聞輿論報導紀錄、危機處理紀錄、回應紀錄等彙整與評核。	公關室
	組員	書記	蔡芝蕙		
顧客關係推動小組(二)	組長	主任	黃麗君	一、服務滿意度調查情形：如服務滿意度趨勢分析及檢討。 二、服務滿意度成長率調查比較。	統計室
	組員	科員	楊雅琰		
服務流程推動小組	組長	主任	江遠欽	一、電話回復報案人，以了解對案件處理之滿意度及意見，按月彙提月報檢討；另每半年委外辦理報案人滿意度調查1次。 二、110報案：負責列管及後續追蹤處理單位對於民眾反應事項之辦理情形。	勤務指揮中心
	組員	巡官	魏志峰		
資訊網路推動小組	組長	主任	林樹國	一、協助各單位公開相關法令及重要政策、服務措施及出版品等資訊。 二、建置多樣化的資訊分類檢索服務。 三、資訊檢索服務妥適性及友善程度評核。	資訊室
	組員	警務佐	馬志豪		
業務組	組長	主任	陳吉政	一、配合警政署及市政府每年定期檢討申辦案件流程改造情形。 二、規劃實施現地督考、負責列管及後續追蹤業管單位對於民眾不滿意事項之答復情形。 三、承辦本局提升服務品質全般事宜	秘書室
	組員	股長	柯巧心		
	組員	警務正	許能全		