

臺北市政府警察局士林分局 105 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 105 年 1 月 12 日警署秘字第 1050044813 號函轉國家發展委員會函頒「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊」。
- 二、內政部警政署 105 年 2 月 2 日警署秘字第 1050054491 號函頒「警察機關 105 年度提升服務品質推動計畫」。
- 三、臺北市政府警察局 105 年 3 月 3 日北市警秘字第 10535683100 號函頒「臺北市政府警察局 105 年度提升服務品質執行計畫」。
- 四、內政部警政署 105 年 3 月 7 日警署秘字第 1050064899 號函。
- 五、臺北市政府警察局 105 年 3 月 9 日北市警秘字第 10536186700 號函修訂「臺北市政府警察局 105 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、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。
- 二、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。
- 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。

參、執行對象：

本分局所屬各內、外勤單位。

肆、執行期程：

自 105 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、執行要領及步驟：

一、執行要領：

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，本著延續、修正、創新策略，充分運用資訊科技優勢，全面推動：

(一) 建構友善環境，回應民眾需求

1. 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
2. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務；並提升電話服務品質及便捷的諮詢管道。
3. 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會、社區治安會議等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導施政措施及執行成效，並傾聽民意，作為各項施政規劃之參考。
4. 結合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。

(二) 便捷服務程序，確保流程透明

1. 提供單一窗口服務，促進機關內部橫向聯繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能及權限，提升櫃檯承辦業務能量，縮短民眾等候時間。
2. 簡化作業流程及申請書表，縮短辦理時限，訂定服務量化指標，建立標準作業規範。
3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性及推動減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
4. 主動公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾了解案件處理流程及最新進度。

(三) 匯集社會資源，即時反映民意

1. 建立民眾抱怨處理機制，以即時、有效的處理方式，降低抱怨

頻率；廣開建言管道，鼓勵民眾提供建言，迅速處理興革建議及陳情案件。

2. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
3. 建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，並定期辦理民眾需求及滿意度意見調查，據以規劃服務措施，改進服務缺失。
4. 鼓勵民眾參與及引進民間資源，以協助提供優質的公共服務。

(四) 公開服務資訊，強化網路溝通

1. 依「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開機關基本資料、法規命令、施政計畫、業務統計、研究報告、服務措施及預、決算情形等重要資訊，並能正確連結及即時更新。
2. 機關網站或網頁設計應符合國際評比標準；網站(頁)依「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」相關規定，提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務；鼓勵建置跨機關資訊整合平臺，提升政府資訊資源共享及使用效率。
3. 建置網站的意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
4. 推動網站線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊、表單下載及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦案件比例。

(五) 持續精進創新，整合服務效能

1. 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。
2. 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。
3. 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。

4. 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。

二、實施步驟：

（一）進行組織診斷：

本分局依據「提升服務品質組織診斷檢核表」之構面項目及指標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(如附件 2)。

（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：本分局將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，滾動式增加提升服務品質內容。

陸、為推動本案之執行，依檢核表構面分工如下：

一、優質便民服務：

（一）服務流程：偵查隊、秘書室、人事室、勤務指揮中心及各外勤所隊負責。

（二）機關形象及顧客關係：行政組、督察組、防治組(外事)、秘書室、勤務指揮中心及各外勤所隊負責。

二、資訊網路服務：

（一）資訊提供及檢索服務：秘書室負責。

（二）線上服務及電子參與：秘書室及勤務指揮中心負責。

三、創新增值服務：秘書室及各外勤所隊負責。

柒、考核獎懲作業：

依內政部警政署 105 年 2 月 2 日警署秘字第 1050054491 號函頒「警

察機關 105 年度提升服務品質推動計畫」辦理。
捌、本細部執行計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。

第一線服務機關評核構面表

評核構面	評核指標	評核重點
優質便民服務	服務流程	服務流程便捷性
		服務流程透明度
	機關形象及顧客關係	機關形象
		顧客滿意情形
資訊網路服務	資訊提供及檢索服務	資訊(料)公開適切性與內容有效性
		資訊檢索完整性與便捷性
	線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性
		網路參與應用情形
創新增值服務	創新服務情形	有價值的創新服務
		創新服務標竿學習效益
		組織內部創新機制及運作情形
<p>註：詳細配分比例、評分參考標準及說明，依國家發展委員會頒訂之「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊」辦理。</p>		

提升服務品質組織診斷檢核表

一、「優質便民服務」構面(400 分)

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務流程 (200 分)	服務流程便捷性	<p>一、提供多種服務：以「窗口種類越少」，「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。</p> <p>二、提供整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度。</p> <p>一、案件型態包括「臨櫃」及「非臨櫃」案件。</p> <p>二、申辦案件流程簡化之績效展現方式，以顯示案件處理時間縮短情形。</p> <p>三、簡化申辦書表即減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p> <p>四、運用跨機關電子閘門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表或免除民眾來回奔波，可提出使用情形或成長率說明。</p> <p>五、向主管機關提出流程簡化建議(含法規及制度修訂)。</p> <p>六、減少申請人於申辦過程補件數、核章數或其他簡化書表之作為。</p>	賡續辦理	偵查隊 秘書室 各單位
	服務流程透明度	<p>一、提供承辦單位及電話，並於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人承辦進度等訊息</p>	賡續辦理	勤務指揮 中心 人事室 秘書室

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>(包括：承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息)。</p> <p>二、提供多元管道，方便民眾使用外，亦應注意查詢回應處理時效。</p> <p>三、案件處理查詢管道是否足夠且暢通（電話、網路、現場或其他方式查詢如 APP、二維條碼等）。</p> <p>一、受理案件後，主動通知申請人案件受理及辦理情形。</p> <p>二、訂定處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。</p>		各單位
機關形象及顧客關係(200分)	機關形象	<p>一、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、提供「一般設施」：書寫台、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等。</p> <p>三、上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，可提供替代性或創意性的服務設備。</p> <p>四、提供設施使用說明與必要管理。視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)，提供合宜的服務設施。重視性別平等環境及國際友善環境之營造，以提供不同客群適切的服務。</p> <p>一、服務人員(或志工)應於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>行政組 督察組 防治組 (外事) 各單位</p> <p>行政組 督察組 各單位</p>

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理。</p> <p>二、自行提供調查數據及機關電話禮貌測試結果。</p> <p>三、「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識及處理流程、方式的熟悉程度，除了能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，避免民眾來回補件情形。</p> <p>四、提供業務「Q&A」15題作測試。</p> <p>五、視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。</p>		
		<p>一、透過各式宣導，提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。內容含一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。</p> <p>二、提供相關「文宣品」等方式，透過「多元化的傳播管道」進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。機關得以自行辦理方式執行或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p> <p>三、可提出因服務行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形。</p>	廣續辦理	行政組 督察組 各單位
	顧客滿意情形	一、應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查應有「信度」、「效度」、「抽	廣續辦理	行政組 秘書室 勤務指揮 中心

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>樣方法」、「樣本數代表性」、「調查結果分析」、「趨勢分析」等。</p> <p>二、滿意度調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。</p>		各單位
		<p>一、針對民眾意見、抱怨與新聞輿情除妥善回應外，應建立處理機制、定期進行演練及檢討且對於其反映意見進行系統分析及評估，進而能適時改善及修正，產出新的服務措施。</p> <p>二、申請書內提供意見處理滿意度調查結果及執行情形。</p>	賡續辦理	行政組 秘書室 各單位

二、「資訊網路服務」構面(300分)

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務(100分)	資訊(料)公開適切性與內容有效性	<p>一、機關網站應主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾24小時上網查閱機關最新資訊。</p> <p>二、提供機關公開服務措施等資訊目錄(含項目數統計)及摘要內容，並提供網址供查核。</p> <p>三、訂定網站(頁)定期更新規定、標準作業程序，並據以執行。</p> <p>四、積極維護網站(頁)資訊，避免明顯錯誤及過期資訊，且資訊標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確。</p> <p>五、網站內容如引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>六、本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所</p>	賡續辦理	秘書室 各單位

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		定應設置「主動公開資訊」專區。設置主動公開資訊專區。		
	資訊檢索完整性與便捷性	<p>一、以關鍵字、全文、交叉、站內、分類及其他方式檢索。</p> <p>二、提供檢索資訊過多時分頁方式檢索。</p> <p>三、檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。</p> <p>四、提供檢索功能說明、範例及找不到資訊時的建議。</p> <p>五、機關網站首頁版面配置符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>六、機關網站（頁）應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	賡續辦理	秘書室 各單位
線上服務及電子參與(200分)	線上服務量能擴展性	<p>一、提供線上服務之項目數及民眾使用情形包括提供民眾「申請書表下載」、「服務申辦」、「網路繳費」、「取件通知」及「預約」等服務。</p> <p>二、線上服務量能之績效展現方式：</p> <p>(一)列舉線上服務項目及創新作為。</p> <p>(二)提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例。</p> <p>(三)提出線上服務項目數成長情形。</p> <p>(四)提出民眾使用線上服務案件成長率。</p> <p>(五)涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務。</p>	賡續辦理	勤務指揮中心 秘書室 各單位
	網路參與情形	一、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	賡續辦理	勤務指揮中心 秘書室

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>意調查、Web 2.0 網路社群，如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等。</p> <p>二、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>三、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>		各單位

三、「創新加值服務」構面(300 分)

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形 (300 分)	有價值的創新服務	<p>一、提供單一窗口服務，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>說明： 一、提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以 1 項為限。創新服務內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，請</p>	廣續辦理	秘書室 各單位

		<p>載明創新加值服務措施名稱、執行情形及其效能等。</p> <p>二、創新加值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p> <p>三、跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>四、服務項目改造：例如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>五、服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。</p>		
	創新服務標竿學習效益	說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。	賡續辦理	秘書室 各單位
	組織內部創新機制及運作情形	<p>一、組織內部機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。</p> <p>二、機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。</p>	賡續辦理	秘書室 各單位

臺北市政府警察局 105 年度提升服務品質創新措施 調查表			
構面名稱	項次	措施名稱	措施內容
優質便民	1		
	2		
	3		
資訊網路	1		
	2		
	3		
創新增值	1		
	2		
	3		

(本表若不敷使用請自行擴充)

臺北市警察局長林分局業務「Q&A」15 題

編號 1: 『馬上關懷』急難救助應對範例

- 一、救助對象：戶籍在轄區或居住在轄區民眾(申請人非居住於戶籍地者，應通報戶籍地核定機關。)，限急迫性變故致生活陷困且急難事由以最近 3 個月內發生者。
- (一)負擔家庭主要生計責任者(指以其收入負擔家庭 1/2 以上)死亡、失蹤或罹患重傷病、失業或其他原因無法工作，致家庭生活陷於困境。
- (二)其他因遭逢變故，致家庭生活陷於困境。
- (三)同一事由以申請 2 次為限。
- 二、受理窗口：遭逢急難民眾本人或親人、鄰里、社區、學校、相關機關、機構、團體等，得檢具申請書或通報表向鄉(鎮、市、區)公所申請救助或通報，由區公所組成訪視小組評估並認定確有救助需要，即時發給關懷救助金新臺幣 10,000 元至 30,000 元。經評估必要時，得將該個案關懷救助金採分月或分次方式發給之。
- 三、核定機關：鄉(鎮、市、區)公所。
- 四、應檢附文件：
- (一)最近 1 個月內全戶戶籍謄本 1 份。(二)全戶財稅資料。(三)申請人印章。(四)其他證明文件(選項)：
1. 死亡證明書及除戶謄本。2. 失蹤證明(向警察機關開立)。3. 罹患重傷病證明：最近 1 個月內醫院診斷證明書(必須註明：須 1 個月以上之治療或療養且無法工作)。4. 醫療費用收據正本。5. 失業證明：請雇主出具證明(非志願失業者)。6. 負擔家計者無薪假前、後薪資明細。7. 喪葬費用支出收據正本。8. 其他。

編號 2: 警察刑事紀錄證明『良民證』應對範例

- 一、受理單位：臺北市警察局長林分局外事科(申請警察刑事紀錄證明)
地址：10042 臺北市中正區延平南路 96 號。
電話：(02)2381-7494 或(02)2375-2105
- 二、申辦方式：
- (一)臨櫃申請：申請人親至受理機關辦理。
- (二)網路申請：警政 e 網通(超連結) <http://eli.npa.gov.tw/E7WebO/index01.jsp>
- (三)郵寄申請：申請人檢附相關申請資料郵寄至受理機關辦理。
- 三、應備文件：
- (一)臺灣地區有戶籍國民：申請書、國民身分證或戶口名簿正本及影本各 1 份(正本驗畢退還，持戶口名簿辦理者需另出示有相片之證件)。需於國外使用或登載英文姓名者，應另檢附中華民國護照基本資料頁影本 1 份。
- (二)外國人：申請書、護照或外僑居留證(永久居留證)正本及影本各 1 份(正本驗畢退還)。
- (三)臺灣地區無戶籍國民、大陸地區人民及香港澳門居民：申請書、中華民國臺灣地區居留證或內政部入出國及移民署核發之其他相關證件正本及影本各一份(正本驗畢退還)。
- 四、委託他人申請案件：應備文件同本人申請案件。委託他人代為申請者，委託人及受託人應於申請書之委託書或自行繕打之委託書簽名或蓋章。
- 五、作業時間：2.5 個工作天(因案需向有關機關查詢者不在此限)，網路申辦案件應攜帶上述應備身分證明文件至受理警察機關領件。

編號 3: 該如何申請室外集會遊行及相關注意事項? 應對範例

- 一、申請方式與申請期限：

(一)依據「集會遊行法」第9條第1項規定：室外集會、遊行，應由負責人填具申請書，載明左列事項，於6日前向主管機關申請許可。但因不可預見之重大緊急事故，且非即刻舉行，無法達到目的者，不受6日前申請之限制。

(二)申請期限與方式分為下列兩種：

1、一般：在舉行之6日前向當地警察分局申請，其跨越二個分局轄區時向警察局申請。

2、緊急：因不可預見之重大緊急事故，且非即刻舉行，無法達到目的者，不受6日前申請之限制。

二、申請時必備繳驗證件：

(一)依據「集會遊行法」第9條第2項規定：前項第一款代理人，應檢具代理同意書；第三款集會處所，應檢具處所之所有人或管理人之同意文件；遊行，應檢具詳細路線圖。

(二)申請時須繳驗證件如下：

1、集會遊行：集會遊行申請書，代理人同意書，糾察員名冊，集會場地使用同意書。

2、遊行：須附遊行路線圖。

三、申請時的注意事項：

(一)申請方式：申請時攜帶相關證件向承辦單位申請。

(二)受理方式：親自或委託他人辦理、郵寄、向轄區分局申請，如遊行路線橫跨二個以上分局者向警察局保安科提出申請。

四、受理機關核辦天數：

(一)依據「集會遊行法」規定分為下列兩種：

1、「集會遊行法」第12條第1項規定：室外集會、遊行申請之許可或不許可，主管機關應於收受申請書之日起三日內以書面通知負責人。

2、「集會遊行法」第12條第2項規定：依第9條第1項但書之規定提出申請者，主管機關應於收受申請書之時起24小時內，以書面通知負責人。

五、申請類別的不同，則核辦天數分為以下兩種：

(一)一般：應於三日內以書面通知負責人。

(二)緊急：應於24小時內以書面通知負責人。

編號4:遺失身分證，需向警察局報案嗎？應對範例

按現行之作業規定，遺失國民身分證時，無需至警察局報案，但為免遭冒用，遺失人應立即向戶政事務所辦理掛失或親自攜帶貼有照片之其他證件(如護照、退伍令等)，備妥2吋照片、印章、戶口名簿等資料至戶籍所在地之戶政事務所辦理補發(要件具備即可當場補發)，補發新證同時，遺失之舊證即失其效力。

戶政機關受理掛失或補發後，即將掛失紀錄上傳至「內政部戶政司全球資訊網(<http://www.ris.gov.tw/>)」，提供金融機構及社會各界上網查證換/補/領國民身分證資料，即可防止冒用遺失人身分申辦新開戶、信用卡或貸款之類情事。民眾於非上班時間，得以電話聯繫內政部戶政司辦理國民身分證掛失作業，受理電話專線為02-89127524。

編號5:如何申請調閱臺北市警察局錄影監視系統影像?應對範例

一、申請目的：偵辦刑案、處理事故、還原真相。

二、執行程序與人員：

(一)民眾及公務機關：由外勤各單位所屬受(處)理員警逕依權責辦理，並登錄備查。

(二)本市議員：由外勤各單位主官核准後，由所屬主管(或副主管)指導受(處)理員警辦理，並登錄備查。

(三)法院或檢察署：由本局外勤各單位所屬受（處）理員警逕依權責辦理，並登錄備查。

三、審核原則：

(一)調閱或閱覽：

1. 民眾：由外勤各單位所屬受（處）理員警完成相關報案程序並填寫申請表，經向其主管（或副主管）報告後執行調閱或閱覽。
2. 本市議員：政府資訊公開法第 18 條第 1 項第 1 款規定，政府資訊屬於依法核定為國家機密或其他法律、法規命令規定應秘密事項或限制、禁止公開者，應限制公開或不予提供之。次按臺北市錄影監視系統設置管理暫行辦法第 14 條規定，錄影監視系統所攝錄之影音應予保密，不得無故洩露。第三人因正當理由有調閱前項影音之必要者，得報經主管機關同意後向管理人申請調閱。另基於個人資料保護法第 16 條相同法理，得依本局管理錄影監視系統注意事項第 4 點第 1 項各款例外同意第三人調閱（或閱覽）影像。
3. 法院或檢察署：由外勤各單位所屬受（處）理員警依刑事訴訟法相關規定逕行協助辦理，並登錄備查。
4. 公務機關：因公務需要備函申請調閱或閱覽，由外勤各單位所屬受（處）理員警審核事實及法令無誤後執行之，並登錄備查。

(二)複製：

1. 民眾：

(1)原則：不准複製。

(2)例外：法院、檢察署、公務機關處理陳情、訴訟、訴願、國賠或其他行政等公務需要，得來函敘明調閱目的、相應之法令依據、調閱範圍及用途，要求複製。

2. 本市議員：為維護本市議員法定調查權之行使，保障人民知的權利，並為增進公共利益之必要，於不妨害刑案偵查、不違反偵查不公開及不侵犯隱私等原則下，得複製影像資料，並於影像內加註隱私權警語「僅供議員監督市政，為避免侵害隱私權，請勿再複製、翻拍或其他處理、利用。」後交付之。

3. 法院與檢察署：

(1)備函索取，由受文之刑事業務承辦人簽奉本局外勤各單位主官核准後複製，備函交付之並副知警察局。

(2)為避免不當使用致生違反相關法令情事，回復時應敘明「基於保障隱私權，請依相關法令規定妥善運用複製影像，不得有洩密或違反相關法令之情事」等加以提醒，並於影像內加註隱私權警語「僅供○○法院（或○○檢察署）運用，為避免侵害隱私權，請勿再複製、翻拍或其他處理、利用。」後交付之。

4. 公務機關：

(1)備函敘明用途及法令依據，經業務承辦人簽奉各單位主官核准後複製，備函交付之，並副知警察局。

(2)跨 2 個以上分局轄區，由本局指定其中 1 個單位辦理。

(3)為避免不當使用致生違反相關法令情事，回復時應敘明「基於保障隱私權，請依相關法令規定妥善運用複製影像，不得有洩密或違反相關法令之情事」等加以提醒，並於影像內加註隱私權警語「僅供○○機關運用，為避免侵害隱私權，請勿再複製、翻拍或其他處理、利用。」後交付之。

(三)拍攝：

1. 派出所員警：因無法管制何人所為，且容易導致違反相關法令情事，除依法令或為維護公共利益、保護合法權益有必要者，經簽奉外勤各單位主官核准外，一律不准拍攝。

2. 民眾、本市議員或公務機關：一律不准拍攝。由於拍攝行為具有和複製相似之功能、效果，若同意拍攝行為，除外流的影像資料管理不易，對隱私權之保障產生侵害外，亦違反偵查不公開及妨害刑案偵查，經參照相關法令規定，應全面禁止之。

3. 法院或檢察署：

- (1)備函索取，經刑事業務承辦人簽奉外勤各單位主官核准辦理，備函交付之，並副知本局。
- (2)若具時效性、急迫性，得由本局外勤各單位所屬主管（副主管）立即請示主官（或副主官）經核准後先行配合辦理，事後應補行相關書面程序。
- (3)為避免不當使用致生違反相關法令情事，回復時應敘明「基於保障隱私權，請依相關法令規定妥善運用複製影像，不得有洩密或違反相關法令之情事」等加以提醒。

編號 6: 有家屬失蹤，應如何報案？警察單位處理程序如何？應對範例

一、民眾報案程序：

- (一)如有家屬失蹤時，其父母、配偶、子女、兄弟姊妹、或監護人，均可立即檢具相關證明文件，向所在地警察機關報案請求協尋。
- (二)報案人如能提供失蹤人之照片，由警察單位上網張貼，將更有利於協尋。
- (三)報案人於報案後，可至內政部警政署全球資訊網/服務項目/治安/查詢失蹤人口網頁查閱。

二、警察單位處理程序：

- (一)各派出所值班員警受理失蹤人口案件，不論是屬本轄或他轄均應受理，並依規定應隨到隨辦。
- (二)核對報案人及失蹤人身分及文件無誤後，將失蹤人資料登記於「受（處）理失蹤人口案件登記表」，乙聯送分局、丙聯交報案人收執。
- (三)受理案件時，應主動徵詢報案人提供失蹤人照片及同意公開查尋等意願，並於筆錄內載明。
- (四)將資料輸入內政部警政署全國性失蹤人口網站內列管，提供全國警察機關協尋。如報案人有提供照片，應含影像一併輸入。

編號 7: 家庭暴力保護令之種類及申請方式？應對範例

一、何謂保護令？

保護令可以保護家暴被害人免於再被傷害，它可以命令加害人離開住居所、離開被害人的生活環境，保護被害人的安全，還有其他多項的保障。

二、保護令有哪些類別？

1、通常保護令

- (1)申請人及程序：被害人、檢察官、警察機關、主管機關以書面為之。
- (2)核發程序：需經審理程序。
- (3)效期：有效期限最長為 1 年，失效前得聲請法院撤銷、變更或延長之，延長期間最高為 1 年。

2、暫時保護令

- (1)申請人及程序：被害人、檢察官、警察機關、直轄市、縣(市)主管機關以書面為之。
- (2)核發程序：得不經審理程序。
- (3)效期：自核發時起生效，於法院審理終結核發通常保護令或駁回聲請時失其效力。

3、緊急保護令

- (1)申請人及程序：檢察官、警察機關、直轄市、縣(市)主管機關以書面、言詞、電信傳真或其他科技於日夜間或休息為之。
- (2)核發程序：依警察人員到庭或電話之陳述，認被害人有急迫危險者，於 4 小時內以書面核發保護令。
- (3)效期：自核發時起生效，於法院審理終結核發通常保護令或駁回聲請時失其效力。

三、當事人自己如何聲請保護令？

- 1、蒐證：由於民事保護令是期待法院限制他人的行動與權益，因此蒐集證據仍是重要的關鍵。可以做為證據的資料包括：

- (1)受（處）理家庭暴力暨兒少保護案件調查紀錄（通報）表、家庭暴力案件現場處理調查表。

(2)驗傷診斷證明書。

(3)其他相關證據(證人、錄音、或某些求助證明等)。

2、填寫民事(暫時)保護令聲請書狀:(保護令聲請,應以書面為之)

(1)當事人只要聲請暫時保護令,法院會在核發後,自動為當事人進行通常保護令的聲請程序。

(2)不一定要使用制式書狀,只要書面資料記載了家庭暴力防治法施行細則第八條所列之事項即可。

(3)檢具證據與聲請書狀,至法院聲請:當事人可至自己住居所、相對人住居所及暴力發生地等處法院聲請。是故,若當事人原本住在臺中,逃到臺北,則可以到臺北地區管轄法院聲請。或至各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心或警察單位皆可以協助聲請保護令。

編號 8:請問社區如何申請設置守望相助組織崗亭或出入口柵欄?應對範例

依據「臺北市守望相助組織崗亭及出入口柵欄設置管理要點」,社區之崗亭及出入口柵欄等設備設置前應檢具申請書,向當地警察分局提出申請,由轄區警察分局召集本市工務局新建工程處、交通管制工程處、建築管理處等相關權責機關實施現場履勘、審查,送請主管機關(本局)核定;經審查如屬免辦建築執照者,應依「臺北市免辦建築執照建築物或雜項工作物處理原則」之規定辦理;如屬應取得建築執照者,應依法向建管機關申請建築執照後設置。

編號 9:民眾舉家外出如何申請警察加強巡邏?應對範例

有關警察協助維護民眾舉家外出,家戶安全加強巡邏之申請程序如下:

一、民眾打電話或親自至轄區派出所申請。

二、申請人告知或填寫外出起訖時間及聯絡電話(含左鄰右舍或緊急聯絡人電話)等相關資料。

三、轄區派出所受理或接獲通報後,立即與申請人聯繫,於其住宅周邊隱密處所,選擇適當位置,設置臨時巡邏箱(袋),將申請人之住宅周邊處所納入巡邏線,並列為守望巡簽要點。

四、申請人返家後,轄區派出所會將臨時巡邏箱收回,民眾外出期間巡邏之簽章表請申請人或屋內人士簽章,確認後收回。

編號 10:請問一般人可不可以購置魚槍?如何申請購置?應對範例

一、依據槍砲彈藥刀械許可及管理辦法第 8 條: 人民得購置使用魚槍,每人以二枝為限。但有下列情形之一者,不得購置使用:

(一)未滿二十歲者。

(二)判處有期徒刑以上之刑,經確定者。

(三)受禁治產宣告,尚未撤銷者。

二、依據槍砲彈藥刀械許可及管理辦法第 3 條: 機關(構)、學校、團體、人民或廠商,依本辦法規定購置使用、製造、販賣、運輸、轉讓、出租、出借、持有、寄藏或陳列本條例第 3 條第 1 項第 1 款、第 2 款所定槍砲、彈藥,應向中央主管機關申請許可。前項許可,得委任內政部警政署(以下簡稱警政署)辦理。人民、團體或廠商,依本辦法規定製造、販賣、運輸、轉讓、出租、出借或持有本條例第 4 條第 1 項第 3 款所定刀械;原住民或漁民申請製造、運輸、持有自製之獵槍或魚槍;原住民相互間或漁民相互間販賣、轉讓、出租、出借或寄藏自製之獵槍或魚槍,應向直轄市、縣(市)主管機關申請許可。前項許可,得委任直轄市、縣(市)警察局辦理。

編號 11:自衛槍枝申請?應對範例

一、應備證件

1.申請書一式 3 份。

2.本人最近 2 吋半身正面脫帽相片 6 張。

3.槍枝來源證件影本 1 份。

4.槍照費(甲乙種槍枝各新臺幣 60 元、專供山地獵戶之乙種槍枝新臺幣 30 元)、享有外交地位之外國人免收照費。

5.國民身分證影本。

二、申請方式:親自到場辦理(轄區派出所),槍照申請書連同應繳證件由派出所受理並對保後送分局核轉警察局核處。

三、繳費方式:臨櫃繳費

四、處理時限:一般申請:14 日

五、承辦單位:

(一)轄區分局民防組(電話:警察局總機 02-23313561 轉轄區分局民防組)。

(二)警察局保安科(電話:02-23831727、傳真:02-23318964)。

編號 12:Youbike 自行車失竊向警察機關報案,須備妥那些資料?應對範例

一、將報案單據統一

(一)針對使用者報案失聯車輛:警方統一提供「受理案件登記表」(二聯單),報案者需提供租用戶註冊手機號碼、悠遊卡號、租借車號及租借紀錄。

(二)針對失聯車輛且捷安特公司無法聯絡使用者超過 7 天者,由該公司報案:警方統一提供報案「受理案件登記表」(二聯單),報案者需攜帶公司委託書、員工證及身分證件。

二、請捷安特公司與警方建立 24 小時單一窗口(已由警察局刑事警察大隊與捷安特公司建立單一窗口)。

三、如警方發現久停 Youbike 單車部分,請警察局通報捷安特公司確認。

四、有關受理 Youbike 單車失竊後又尋獲,撤案流程 1 節,如民眾或捷安特公司人員自行尋獲時,可由民眾出示身分證明文件或捷安特公司人員攜帶公司委託書、員工證及身分證件,至本局任一派出所製作筆錄撤告後,依相關規定函報刑事警察局撤案。

五、關於欠款追討部分,由捷安特公司逕行提告民事訴訟追討。

六、針對警方逮捕本案之現行犯,如有需要捷安特公司提供相關資料時,由該公司提供備案單予警方執行;必要情況下,由捷安特公司專員到派出所做筆錄釐清。

編號 13:國內護照遺失應如何辦理?應對範例

1、申報遺失須本人持身分證明文件或委任代理人持失主及代理人之身分證明文件申報。代理人以直系親屬或配偶為限,且應持相關身分證明文件及委託書向各縣市警察局偵查隊申報。未成人應由有權行使或負擔對於未成年子女權利義務之父或母或監護人持相關身分證明文件及戶籍謄本代為申報。但已結婚者,不在此限。

2、中華民國護照遺失申報表須填寫一式二份,一份由失主持憑向外交部領事事務局或外交部中部、南部、東部、雲嘉南辦事處申請新護照,另一份由受理之各縣市警察局偵查隊存查,如須留存者請自行影印。

3、相關事項請洽詢外交部領事事務局,電話:02-2343-2888,網址:<http://www.boca.gov.tw/>。

編號 14:大陸地區人民(含大陸新娘、大陸新郎)在臺打工是否合法?若屬合法,相關法令依據為何?主管機關為何?應對範例

依據「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」規定,大陸地區人民為臺灣地區人民配偶,得依法令申請進入臺灣地區團聚,經許可入境後,得申請在臺灣地區依親居留,依親居留期間即可在臺灣地區工作。(第 17、17-1 條規定)

編號 15:道路如何申請加裝攝影機(錄影監視系統)?應對範例

一、市政府所屬各機關及里辦公處設置錄影監視系統,申請設置程序,需依據 102 年 7 月 1 日

訂頒「臺北市錄影監視系統設置管理自治條例」之相關設置規定辦理。

二、一般市民在私領域所裝設之錄影監視器，於不涉及侵犯他人隱私之法令規定下，並不受「臺北市錄影監視系統設置管理暫行辦法」所規範。