

法規名稱：(廢)臺北市政府警察局推行行政革新積極加強為民服務工作執行細部計畫

修正日期：民國 93 年 10 月 13 日

當次沿革：中華民國 93 年 10 月 13 日臺北市政府警察局 (93) 北市警公字第 09342288200 號函
發布停止適用

一、依據：

- (一) 警察法。
- (二) 行政院所屬各級機關推行為民服務工作實施要點。
- (三) 臺灣省政府各級首長會見民眾實施要點。
- (四) 內政部警政署七八、一、一、(78) 警署公要字第 007 號函頒「積極推行為民服務實施計畫」(要函七號)
- (五) 內政部警政署八二、六、廿九，八二警署公字第 46384 號函頒「警察準則—促進公共關係作業規範」。
- (六) 內政部警政署八三、元、四(83) 警署研字第 00005 號函頒「行政革新推動執行計畫」。

二、目的

加強為民服務，促進警民關係，凝聚民眾對政府之向心力，使民眾瞭解警察工作特性，爭取民眾合作。

三、共識

- (一) 警察工作即為服務工作，民眾需要警察服務，警察必需民眾合作。
- (二) 良好的警民關係是推動警政工作的助力。

四、要求

以「主動積極的服務精神，熱誠謙和的服務態度」，服務社會大眾，將員警的服務態度、速度、績效，列為重點考核項目之一，並配合各種業務，勤務持續執行，特應加強警勤區警員之服務工作。

五、工作項目與執行要領

工作項目	執行要領	任務區分	適用法令	備考
------	------	------	------	----

項	目				
一	(一)加強 、 建 立 服 務 觀 念	1. 為民服務應列入常年訓練 課目。 2. 勤前教育應加強服務態度 與表達能力之訓練。 3. 各級主官(管)及督察人員 應以身作則輔導員警，請 求服務態度；並利用各種 機會，加強為民服務教育 ，經常列舉案例，檢討或 表揚員警優良服務態度。	內外勤各單位 同右 同右		
	(二)培養 服務 熱忱	建立「警察係人民的公僕」 觀念，發揮高度服務熱忱， 時時、處處、事事為民服務 。	內外勤各單位		
二	(一)注意 、 改 善 服 務 態 度	1. 基本要求： (1)儀態方面： 1)服裝整潔，儀容端莊 。 2)態度誠懇，舉止有度 。 (2)言詞方面： 1)談吐中肯文雅，多用 「好」「請」「謝謝 」「對不起」等口語 。 2)接聽電話應先報「單 位」「職別」「姓名 並「問好」。 3)執行稽查取締要先敬 禮，用適當言詞稱呼	各分局、各派 出所、各大隊 、隊、各中分 隊 同右	一、內政部警 政廳七十 六年二月 廿八日警 署督字第 一一四八 號函頒「 積極改善 員警服務 態度實施 要點」。 二、本局七十 六年三月 廿三日北 市警督字 第0二六	

對方，如「先生」「小姐」，並先問「您好」，再以溫和語氣說明稽查取締理由，索閱證照，用「請」字開始。稽查完畢，多說「對不起」、「謝謝」、「請原諒」、「很抱歉」等。

二二一號
函「積極
改善員警
服務態度
執行要點
」。

(3) 禮貌方面：

- 1) 禮節要週到，尊重他人，不卑不亢，適度中節。
- 2) 保持微笑，培養幽默，主動招呼，予人好感。

2. 督導執行與考核：

(1) 各級勤務督察人員每月督導室、各分局、各派出所、各大隊、隊需實地觀察或電話查測員警服務態度一次，填寫「員警服務態度一次」，填寫「員警服務態度查測紀錄表」，訪問民眾一次填寫「訪問紀錄表」。駐區督察及機動查勤人員查填之紀錄表，由本局將其結果刊登督勤通報。分局、大隊、隊由第二組(督察)比照辦理。

(2) 電話查測服務態度，接督導室、各分局、各大隊、隊、督察組聽電話需報「單位」、「職別」、「姓名」、「

		並「問好」，查測時並			
		予錄音以憑辦理獎懲，			
		擴大效果。			
	(3)	改善員警服務態度係經	各分局、大隊		
		常性工作，每年分局為	、隊		
		四季辦理檢討，各外勤			
		單位均應於三、六、九			
		、十二月廿五日前填報			
		員警服務態度檢報告表			
		，辦理特優，特劣員警			
		之獎懲，並於次月五日			
		前報局核備。			
	(二) 改進	1. 取締舉發應耐心說明原因	各分局、大隊		
	工作	及法令規定，使其心悅誠	、隊、各中分		
	方法	服而知所警惕。	隊、各派出所		
		2. 依法強制時，應注意執勤	同右		
		技與方法，發揮高度容忍			
		。			
		3. 處理交通事故應迅速、確	交通大隊		
		實，儘速恢復交通，公正			
		處理，不可偏袒。			
		4. 勘查現場應細密確實，對	刑警大隊、少		
		被害人多安慰。訊問筆錄	年隊、各分局		
		，態度和藹；即使對嫌疑	、各派出所		
		人犯之偵訊，亦應尊重其			
		人格。一切偵查程序遵守			
		法律規定，切忌為求「作			
		果」不擇手段，遭致民怨			
		。			
	(三) 提高	1. 各項勤務應週密規劃，落	各分局、大隊		
	服務	實執行，要求服務速度，	、隊		
	品質	務期做到「當民眾需要警			
		察時，警察馬上就到」。			

		2. 受理報案不得拖延，對非主管或非本轄之案件，應通報或協調主管單位，並協助處理。	各分局、大隊、隊		
		3. 民眾遭遇急難危害或權益遭受不法侵害，應盡力救助，防止或排除。若非職責範圍，應委婉告知受理機關，並協助解決。	同右		
		4. 民眾申辦或請求協助事項，應立即受理，並儘速告知之辦理情形。	同右		
三、	(一) 主動	1. 利用各種勤務機會，主動探訪民隱、民瘼，發掘危害與急難妥予解決。	各分局、大隊、隊、派出所、警勤區佐警		
擴	為民	2. 相機發起員警濟貧捐款並運用警察廣播電臺「雪中送炭」基金作下列服務：	同右		協調警察廣播電臺辦理。
大	服務	(1) 現金救助。			
服		(2) 裝配殘障義肢或贈送輪椅。			
務		(3) 贈送毛毯、棉被、或食米等生活必需品。			
範		3. 運用世華銀行文化慈善基金會每年撥出救助經費貳拾萬元，由本局服勤人員執行救助，藉以爭取人民對政府之向心力，建立警察新形象。其救助範圍如下：	各分局、各派出所	本局服勤人員	督察室
圍		(1) 生活救助：凡家庭遭遇		臨時濟助急難	
				市民實施辦法	

		突變，生活陷於困難者。			
		(2) 傷害救助：身體突受傷害暫失工作能力致無法生活者。			
		(3) 急病救助：突患疾病無法工作致生活發生困難者。			
		(4) 生育救助：分娩生育無力負擔費用者。			
		(5) 川資救助：行旅本市之他縣市民臨時缺乏旅費回鄉者。			
		(6) 喪葬救助：貧病死亡或災難死亡無法埋葬者。			
		(7) 其他特殊事故。			
		濟助金額，應視情節輕重以不超過參仟元為原則，如發現情況特殊，需款較多，或定期舉辦有意義之救助活動需專款支助者，應商徵世華銀行文化慈善基金會同意後專案辦理。			
		4. 加強「一一九」服務工作：	消防大隊各中、分隊	臺北市緊急傷病救護辦法。	
		(1) 傷病醫急送醫：		臺北市政府衛生局七十一年十二月十三日北市衛三字第一三一三二號函。	
		1) 每一消防單位應配置救護車，車上需有無線電，車上至少配備氧氣瓶、擔架、急救箱等。			
		2) 每車出勤人員二至三			

人具備臺北市衛生局
中級急救訓練結業資
格。

3) 接獲緊急傷、病送醫
請求，應立即通知較
近之消防分（小）隊
或救護站派救護車趕
赴現場，將傷患迅速
送至就近公立醫院治
療。

4) 擔任緊急送醫員警應
著制服並尊重傷患或
其家屬意見，不得擅
作主張送某醫院，並
不得向傷患或其家屬
收取任何費用。

5) 緊急送醫範圍以當地
縣市區域內及鄰近鄉
鎮（市）醫院為原則
。

6) 依臺北市衛生局七十
一年十二月十三日北
市衛三字第三一一三
二號函凡在醫院診治
傷患，如需轉院治療
者，由各醫院救護車
負責轉送。如設備不
足而狀況危急時，必
需由該院醫師及家屬
隨同救護人員轉送大
醫院治療。

7) 遇重大災害發生時，
一面報告上級；一面

派遣所有救護車展開
緊急救護，並轉報衛
生局通知所屬各醫院
醫護人員做一切妥善
緊急措施，必要時通
知鄰近消防車位適時
支援，透過傳播媒體
廣播，呼籲社會大眾
熱心參與救護行動（
如捐血、氧氣瓶等）
。

(2) 救溺救護：

- 1) 每年應定期舉辦救生
訓練，提高救生技能
，對轄內河川水深湍
急及容易發生溺斃之
處應妥予規劃，四至
九月設立「禁止游泳
」標語，並視必要派
遣人員及救生艇實施
重點地區駐守或巡邏
，適時救援。
- 2) 獲悉投水自殺或意外
落水事件，應立即派
遣熟諳水性救生人員
攜帶必要救生裝備，
前往協助搜救。
- 3) 民眾遭受蜂、蛇等侵
襲，應派員前往捕捉
。
- 4) 孕婦待產請救協助送
醫，應及時派車前往
護送。

		5) 遇棄嬰、精神病、遊民時，因情況特殊，應主動協調有關單位，條件合乎者，護送醫院及收容所。			
		5. 實施交通便民服務：	交通大隊		
		(1) 遇有車輛故障，無法行駛，應協助催請修車場派人修護或協助推至路旁，以免阻礙交通。	保安大隊、女警隊、各分局		
		(2) 於交通繁雜路段及尖峰時段應派警巡察，遇發生道路障礙，交通阻塞，交通事故，號誌損壞或時差不當時，迅速派警處理，排除障礙，恢復交通。			
		(3) 民眾問路，親切指引，老弱婦孺、殘障、穿越馬路，應主動扶攜。學童上下學期間，酌派警方維護交通。			
		(4) 舉發違規，應依狀況併用、勸導、教育與取締等方式，對無心或無知輕微違規行為，應以勸導代替舉發嚴禁以舉發爭取成績。			
		(5) 加強路況報導，計程車失物查尋，拾得物招領，失車查尋與招領等廣播服務。		配合警察廣播電臺辦理	
		6. 遇有地區性缺水，停水。	消防大隊		

		7. 應考民眾未攜帶准考證，	交通大隊、消		
		請求協助情況緊急時，應	防大隊、保安		
		予協助。	大隊		
		8. 調節民事糾紛，疏解訟源	各分局、各派		
		；對較複雜事件，建議雙	出所		
		方當事人，向當地調解委			
		員會請求調解。			
		9. 關心破碎家庭，輔導問題	各分局、各派		
		少年，使步入正途。	出所、少年隊		
		10. 積極參加社會公益活動	各分局、大隊		
		以博得民眾友誼。	、隊、警勤區		
			佐警		
	(二)加強	1. 由各分局、刑警大隊、少	各分局、刑警		
	宣導	年隊依據地區環境及治安	大隊、少年隊		
	服務	狀況選定宣導重點，運用			
		各種方法實施宣導，指導			
		民眾防竊防盜等知識，共			
		同防制犯罪。			
		2. 配合各界組團來訪及參觀	公關室、各分		
		市政建設機會，實施宣導	局		
		。			
		3. 由消防大隊配合每季及一	消防大隊		
		一九防火宣導及公共場所			
		消防安全講習及里鄰社區			
		防火訓練，實施宣導防火			
		防災等知識。			
		4. 由少年隊及各分局配合定	少年隊、各分		
		期舉辦預防少年犯罪實施	局		
		宣導，並隨時利用各級學			
		校週會實施講解法律常識			
		。			
		5. 協調大眾傳播機構、電影	公關室、刑警		
		院等適時插播防範犯罪、	大隊、消防大		

	警民 雙向 溝通	<p>聯繫，促進相互瞭解，爭取支持。</p> <p>2. 各級民意代表質詢或建議事項，應儘速作適切之處理與答覆。</p> <p>3. 各級民意代表託辦事項，應在法令範圍內依規定儘速辦理，並予答覆。</p> <p>4. 各單位送請民意構審議之法律、預算案，應先派適當人員分別拜會溝通，妥作說明，爭取支持。</p> <p>5. 對轄內各種機關、學校、社團、公益團體，保持密切聯繫，增取協助合作。</p> <p>6. 建立全民治安共識，加強推動守望相助工作，做好家戶聯防事宜，發揮互助合作精神。</p> <p>7. 定期辦理警民座談、民情訪問或民意調查，作為施政參考。</p> <p>8. 安排各界人士參觀訪問，介紹警政實況及為民服務優良事蹟，期使加深瞭解警政作為，並聽參觀人士意見，達成雙向溝通。</p>	<p>局、大隊、隊</p> <p>同右</p> <p>同右</p> <p>同右</p> <p>保安科、各分局、大隊、隊</p> <p>各分局、大隊、隊</p> <p>本局各分局、大隊、隊</p>	<p>八十二年六月廿九日八二警署公字第四六三八四號函頒「警察準則一促進公共關係業規範」。</p>	
五、	(一) 落實 櫃臺	<p>1. 受理人民申請案件，應確實依照「受理人民或法團</p>	<p>服務中心、各分局、大隊、</p>	<p>秘書(研考)</p>	

擴	化	申請案件處理期限表」規	隊		室
大	業	定處理，不得逾限；並貫			
服		徹實施分層負責，逐級授			
務		權，縮短公文流程，提高			
臺		效率。			
作		2. 簡化人民申請表，並設置	同右		
業		填寫範例，供民眾參考。			
		3. 製作簡明「申請手續」繳	同右		
		驗證件「作業流程」「辦			
		理時限」「審核權責」及			
		規費」等圖表，懸掛服務			
		中心或服務臺明顯位置，			
		供民眾參閱。			
		4. 民眾對申請手續，繳驗證	同右		
		件，有質疑時，應一次告			
		知(以書面告之為原則)，			
		電話查詢，亦應詳予答覆			
		，以資便民。			
		5. 設置服務專用電話，受理	服務中心、各		
		電話查詢，及電話通知補	分局、大隊、		
		證等工作，以簡化程序。	隊		
		6. 受理申請事項，其收件、	服務中心、各		
		取件得酌採通信郵寄方式	分局、大隊、		
		，以節省申請人往返時間	隊		
		。			
		7. 業者有關之標準作業程序	秘書(研考)室		
		應編訂工作手冊。	、各分局、大		
			隊、隊		
		8. 各單位應儘可能設置「便	服務中心、各		
		民意見箱」並指定專人委	分局、大隊、		
		為處理。	隊		
	(二)加強	1. 運用資訊傳播系統，加強	資訊室、各分		
	通報	機關間連繫、通報作業。	局、大隊、隊		

連線	2. 各項申辦，查詢案件應逐	、各分局、大
作業	步納入電腦化連線作業，	隊、隊
	避免層層交查，案案會稿	
	，應予儘量簡化，縮短流	
	程。	

六、附則：

- (一) 各級主官（管）、督察人員查勤，對員警為民服務表現良好或欠佳者，應按勤務督察規定就優劣蹟登錄註記、通報，獎優懲劣或主動發掘具體優良事蹟，刊登「榮譽榜」或公開表揚，以激發員警榮譽感。對為民服務表現不佳而屢誡不悛者，除予重懲外，並配合人事調整促使員警提高警惕，自我約束。
- (二) 公文檢核單位應將人民陳情、申請案件予以列管，透案檢核，有無逾期延壓或違反公文簡化規定。
- (三) 各級主官（管）、督察人員及勤指中心值勤官，隨時用電話或勤務督察機會，下達狀況，抽測所屬單位員警電話禮貌，受（處）理報案到場時間及處理過程是否規定，並紀錄優劣，每月評比，定期檢討。
- (四) 本局定期（按季）或不定期派員督導考核，督考事項悉依本局八十三年元月十一日北警公字第二二八〇號函發本局「推行行政革新加強為民服務平時考核執行細部計畫」規定辦理。
- (五) 為民服務事蹟，應據實填記於員警工作紀錄簿或行政革新專線電話紀錄表，並於每月終了後五日內填具成果統計表（格式如附件），逕送本局公共關係室彙整，陳送內政部警政署。
- (六) 本計畫，自即日起生效，如有未盡事宜，隨時修正補充之。各分局、大隊、隊應視實際狀況，依據本細部計畫規定，訂定執行要點報局核備。