

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	臺中市政府警察局第三分局
單位主管職稱及姓名	督察組組長:宋俊毅（第三分局 分局長 謝有筆）
主要辦理人員及負責工作	「民眾洽詢案件進度管制表」落實稽核 承辦人：警務員汪雨龍
協助辦理人員及負責工作	督察組組長宋俊毅 督察組警務員汪雨龍、林莉馨、謝宗益 督察組巡官林殷毅、張海森
透明化措施名稱	「民眾洽詢案件進度管制表」措施

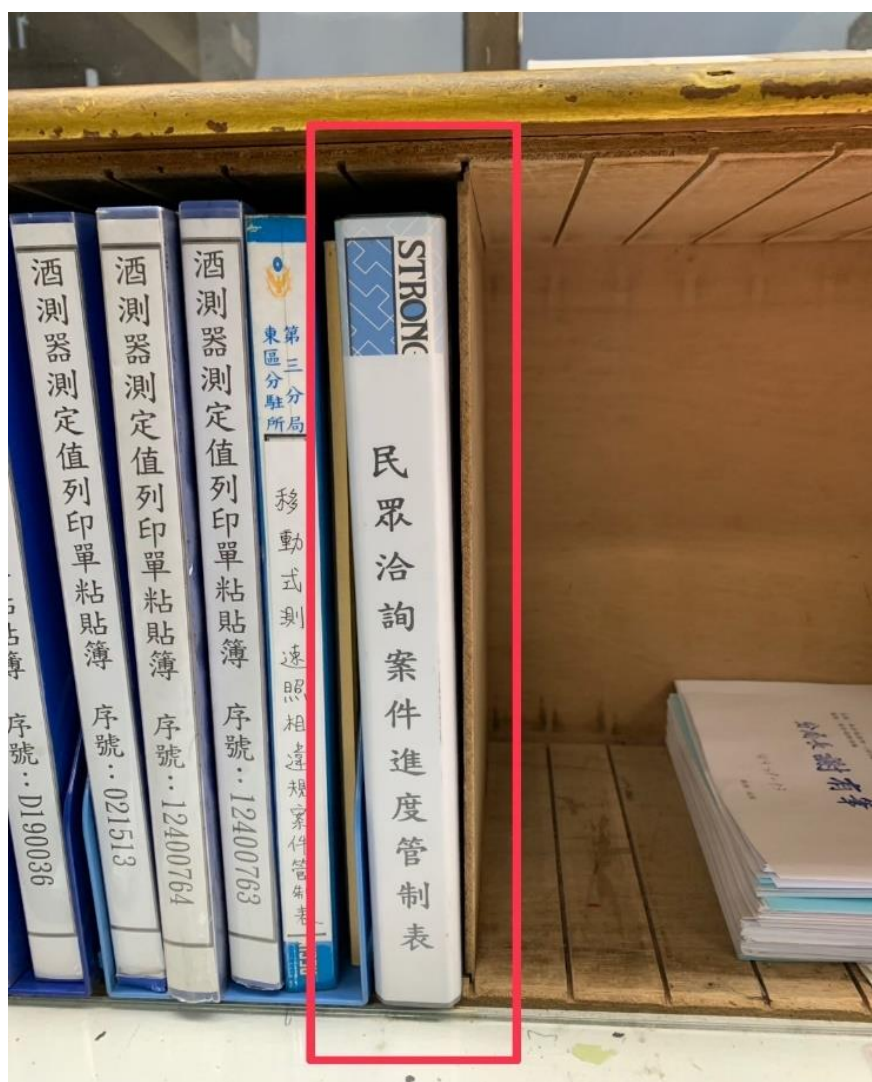
措施簡介	一、 內政部警政署110年03月01日起實施新式「受(處)理案件證明單」，整合舊有之受理刑事案件三聯單、遺失物證明、受理失蹤人口案件登記表、車輛協尋電腦輸入單，以減少民眾對警察機關受理案件相關證明不同疑義，作為協助或服務民眾之受理報案登記。 二、 惟上述「受(處)理案件證明單」僅係針對較正式之報案，針對民眾致電或至駐地洽詢案件(不論僅係找某位員警，或係口頭詢問問題)，因執勤同仁係輪班制，若未即時處理或落實交接，較易發生有脫管或延宕情事。 三、 落實要求分局所屬各外勤單位(5個派出所、1個分駐所)，針對民眾致電或親自至機關駐地所報的案件(不論是僅係找某位員警、口頭詢問問題)，皆須確實於「民眾洽詢案件進度管制表」登記，並每日由單位主管核章。
興利防弊、外部監督價 (28%)	一、 經實施本措施後，民眾針對警方之洽詢案件，皆能即時、妥適得到答覆或處置，進而對警方執勤作為信任度也提高。 二、 經由督察組督導人員比對通話錄音內容、員警工作紀錄簿工作紀事情形，更能正確驗證，防止民眾洽詢案件被忽視之情事發生；。 三、 若督導時發現民眾致電洽詢或報案紀錄當下並未處理，亦未列入「民眾洽詢案件進度管制表」以後續追蹤管制時，則依情節輕重(如：是否刻意不填寫、或者僅係工作太忙而疏忽忘記填寫？對民眾權益之影響程度等情事作判斷)予以承辦或受理員警以適當之行政處分，並提報週報檢討事項，以避免有違紀甚或違法情事發生，並確保民眾之權益，若遇民眾誤會情事，也較能審慎釐清及妥適向民眾說明。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	一、 流程標準化： 相關作業程序(包含登記備查、單位主管核章、督導人員事後稽核)皆有標準流程，民眾致電單位之錄音系統亦有妥適保存。 二、 公開化： 若民眾事後有所質疑時，皆能在符合規定下提供民眾檢視，以利釐清。 三、 標準作業流程：

	(一) 民眾致電或入派出所洽詢或報案->員警答覆或受理 (二) 分以下兩種狀況： 1、 若當場即能處理完畢-> 該班完畢後，員警於工作紀錄簿上填寫處理情形。 2、 當場無法處理完畢-> 將民眾洽詢等情形(包含洽詢時間、內容、接收員警、承辦員警、承辦員警處理情形)填寫於「民眾洽詢案件進度管制表」。 (三)由主管每日核章列管，以確實掌握進度。 (四)督察人員後續稽核。
系統（或措施） 便捷性、完整性 及安全性 (18 %)	一、 措施便捷性、完整性： 相關內容皆(包含簿冊登載及電話錄音系統)均有依規定妥適保存，經由派出(分駐)所主管每日核章、管控相關進度，再由督察組各級督導幹部稽核，兼具便捷性、完整性。 二、 措施安全性： 嚴格要求執勤同仁注意相關個人資料保護法之遵循，切勿隨意洩漏民眾洽詢之非公開事宜，具有安全性。 三、 滿意度提升： 本措施於114年1月14日實施後，針對相關情事(民眾洽詢，後續卻未有妥適回應)之民眾陳情次數大幅減少，113年下半年相關陳情案件次數13件，實施後迄今(114年上半年)次數0件。
民眾使用情形 (18%)	一、 若民眾事後有所質疑時，皆能在符合規定下提供民眾檢視，以利釐清。 二、 經實施本制度，民眾針對洽詢案件滿意度提升，相關陳情案件減少。
創新創意作為 (8%)	「民眾洽詢案件進度管制表」落實登載、稽核，並非警政署規定各機關(單位)規定項目，屬創新創意作為，亦發揮相當功效。
相關附件	附件1-「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊(東區分駐所) 附件2-「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊(東信派出所) 附件3-「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊(勤工派出所) 附件4-「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊(健康派出所) 附件5-「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊(正義派出所)

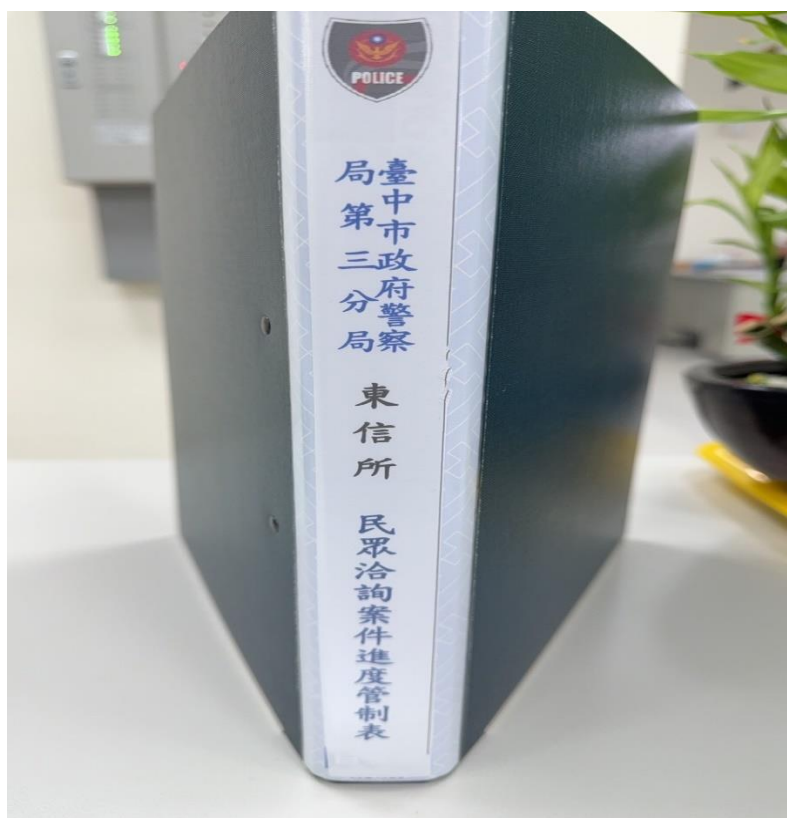
	附件6-「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊(立德派出所) 附件7-「民眾洽詢案件進度管制表」內容 附件8-督察組週報宣導資料
聯絡窗口	姓名：警務員 汪雨龍 電話：0981635513 e-mail：energy@livemil.tw

- 請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
 - 一、透明化措施參獎申請表：
 - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
 - (2) 頁數：A4紙不超過3頁。
 - 二、相關附件：
 - (1) 內文格式：不限。
 - (2) 頁數：A4紙不超過20頁。

東區分駐所「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊



東信派出所「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊



勤工派出所「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊



健康派出所「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊



正義派出所「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊



立德派出所「民眾洽詢案件進度管制表」簿冊



「民眾洽詢案件進度管制表」內容

第三分局東區分駐所民眾洽詢案件進度管制表

[illegible]

第三分局健康派出所民眾洽詢案件進度管制表

編號	洽詢人	洽詢日期時間		洽詢內容	接收員警	承辦員警	承辦員警處理情形	主管核章
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								



專業/科技/紀律/服務/團隊

TAICHUNG CITY POLICE DEPARTMENT

臺中市政府警察局

第三分局

報告單位：督察組



TCPD



TCPD



TCPD



TCPD



TCPD

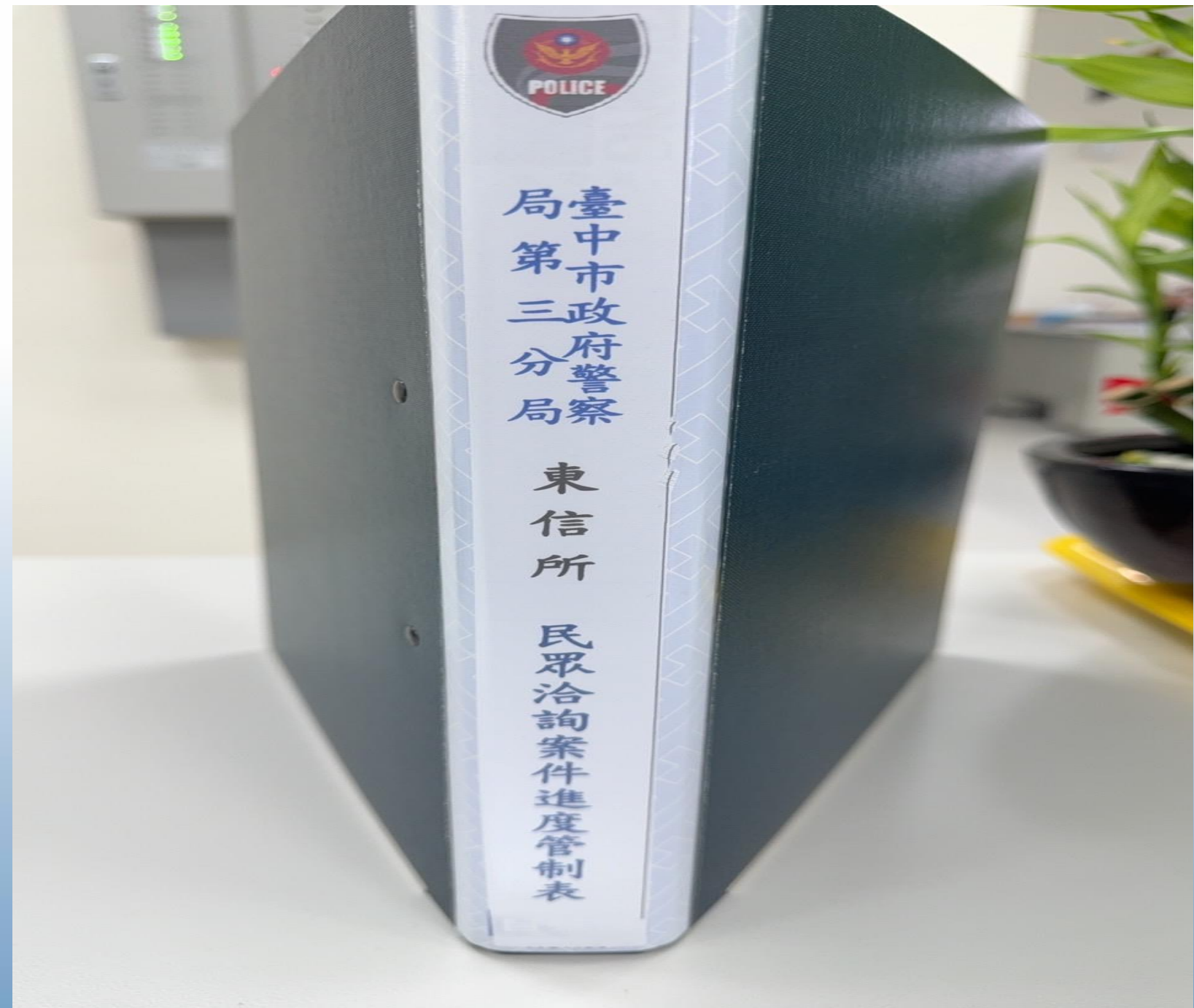


TCPD

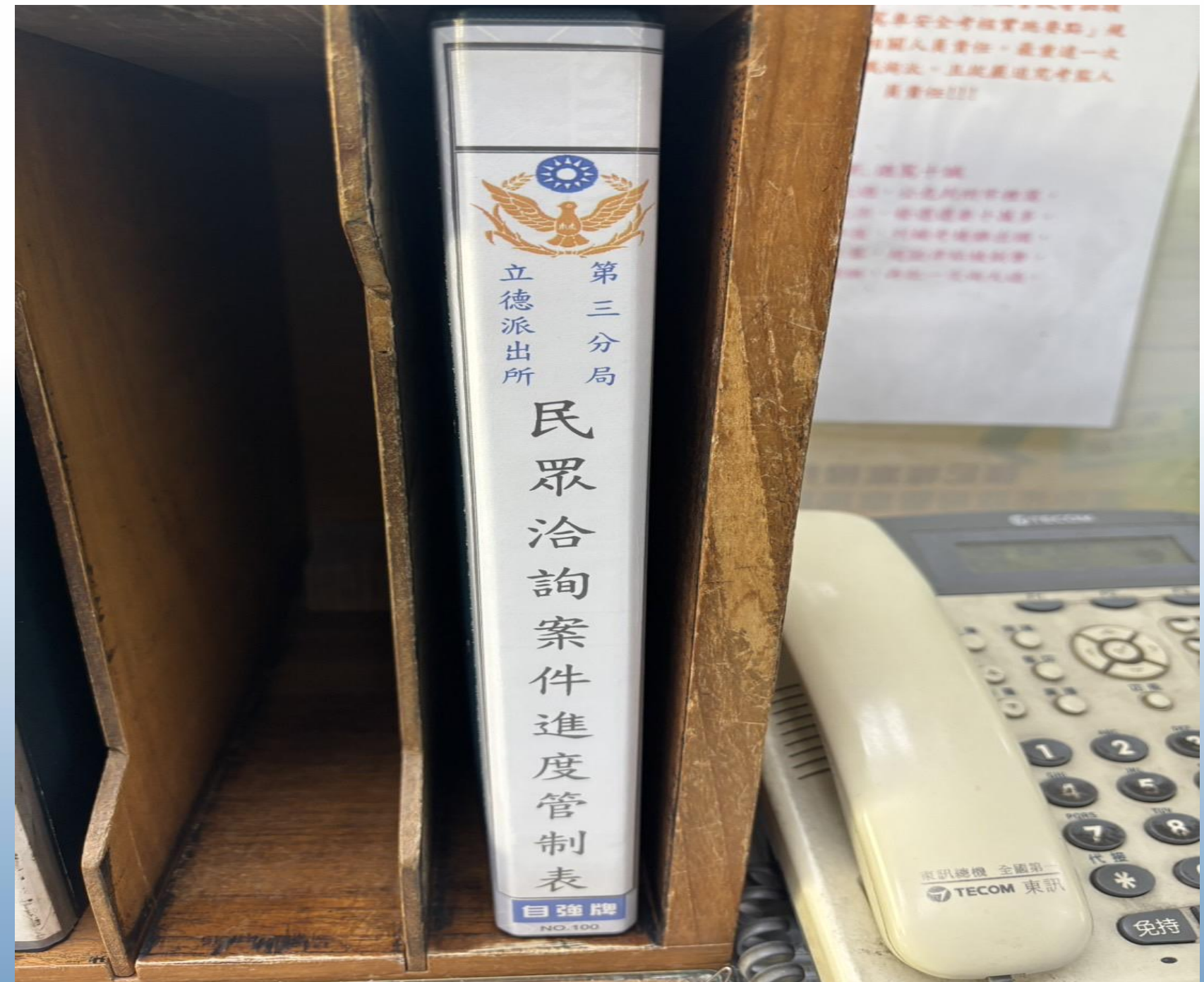
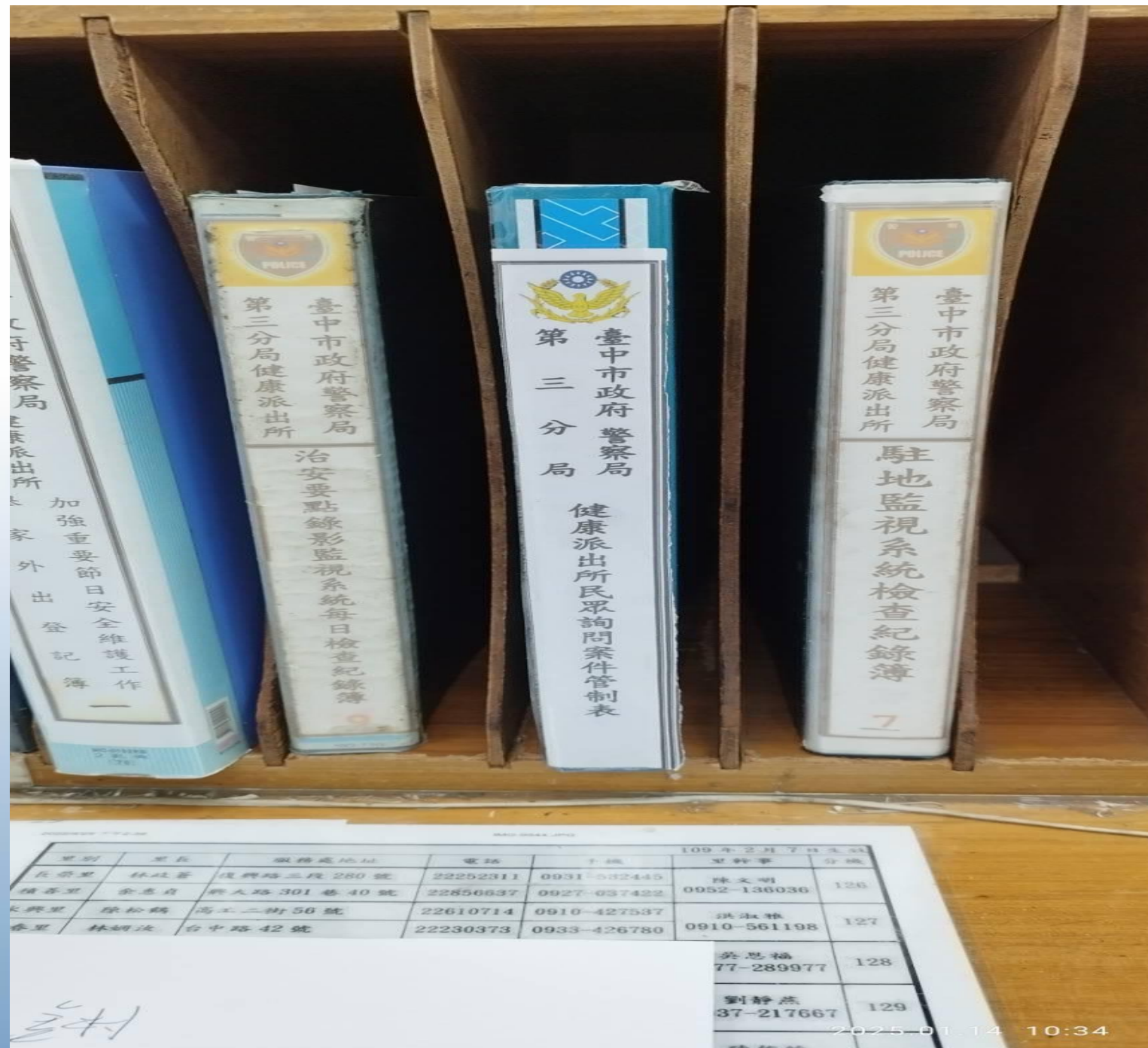


※ 民眾致電或親自至所找承辦人洽詢案件相關情形要管控，爰若民眾洽詢時遇承辦人輪休不在時，請登記民眾姓名及聯繫方式，先**上傳至本所公務群組**標記承辦人外，派出所另有**設簿(民眾洽詢案件進度管制表)**登記，請接洽之同仁於簿冊上登記民眾洽詢事由，後續承辦人返所服勤時再簽名，並註記處理情形。

民眾洽詢案件進度管制表(勤工、東信)

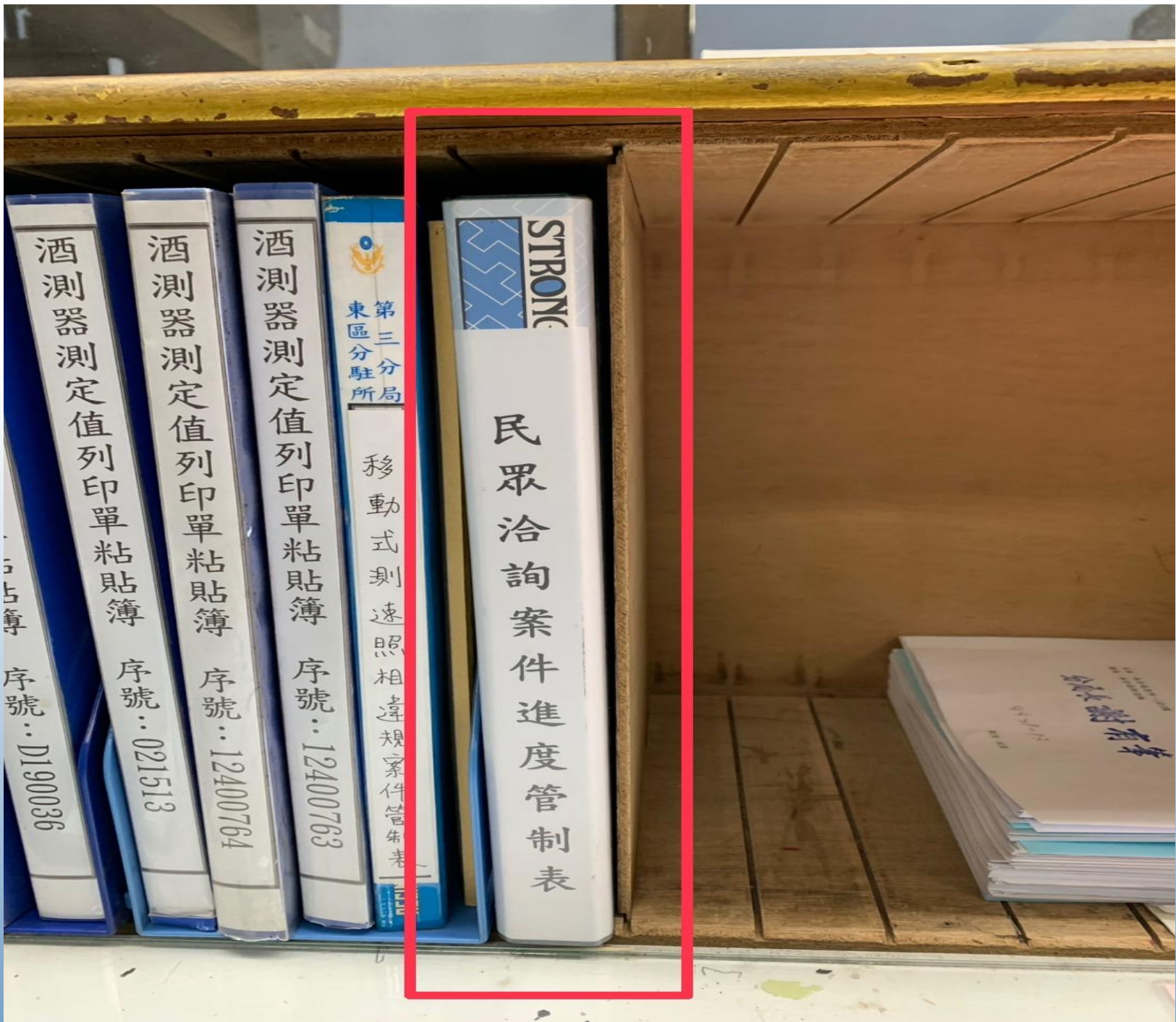


民眾洽詢案件進度管制表(健康、立德)





民眾洽詢案件進度管制表(正義、東區)





簡報結束 謝謝聆聽



TCPD



TCPD



TCPD



TCPD



TCPD



TCPD