

臺中市政府廉能透明獎  
申請表

提案機關	臺中市政府警察局
透明化措施名稱	廉能、效率「臺中警政 APP」
機關首長	局長 陳嘉昌
單位主管職稱及姓名	資訊室主任陳先生
主要辦理人員及負責工作	警務員鄒先生 主導「臺中警政 APP」系統功能規劃、建置及管理
協助辦理人員及負責工作	警務員郭先生 負責「臺中警政私有雲平臺」規劃、建置與管理
措施簡介	<p>一、 本局為加速應用服務支援勤業務需求，提升治安效能，並強化為民服務，遵照市長指示規劃建置「大臺中警政雲端系統」，並規劃建置「臺中警政 APP」。</p> <p>二、 本局行動化應用軟體(APP)名稱為「臺中警政 APP」，民眾可於兩大行動裝置平臺應用程式商店，以搜尋「臺中警政 APP」即可免費下載安裝。</p> <p>三、 本局警政 APP 功能計分為 8 大類、30 餘項為民服務功能，簡述如下：</p> <p>(一) 「治安訊息」:提供民眾掌握本市警政相關新聞、治安熱點，並做為本局政令宣導及犯罪預防宣導等專區。</p> <p>(二) 「交通訊息」:提供民眾掌握本市即時路況訊息、交通熱點，並做為本局交通疏導措施宣導專區。</p> <p>(三) 「警政服務」:提供民眾進行線上服務申請，如交通事故資料申請查詢，並提供本局臨櫃服務相關資訊，便利民眾洽辦相關事宜。</p> <p>(四) 「便民服務」:整合其他機關相關警政之服務，目前提供 8 項便民服務，如中部區域交通控制中心、警廣、交通局及本局等資料。</p> <p>(五) 「平安御守」:此項為本局創新服務，提供民眾可以守護自己親朋好友，並結合 google 地圖，民眾可以立即掌握親友動</p>

	<p>向。</p> <p>(六) 「地震防災」:此項亦為本局創新服務，運用中央氣象局相關資料，提供地震速報等，提醒民眾注意防災避難，另設計親友互報平安之功能，讓民眾多加一層安全感。</p> <p>(七) 「影音舉報」:本局功能可提供民眾進行交通違規舉報，此外，本局轄區如發生重大治安事故，需要民眾提供相關線索時，可於 APP 後臺上傳「專案」，民眾手機即可經由本局功能，提供相關線索於本局，協助案件偵辦，將「警民一家」、「警力有限，民力無窮」的概念，實際導入於資訊系統。</p> <p>(八) 「服務據點」:民眾可借本局功能，尋找距離自己最近之警察機關，系統並設計路線指引功能，使用相當方便。</p> <p>四、另為應本局勤業務需要並導入 BYOD(Bring Your Own Device) 觀念，運用員警自有行動裝置及網路資源執行勤業務，「臺中警政 APP」特設計進階功能 1 類，為本局員警專用功能，簡述如下：</p> <p>(一) 「訊息傳遞」:本項為全國首創功能，本局為治安機關，為因應勤業務需要，運用坊間即時通訊軟體傳遞公務訊息，仍有部分疑慮，唯勤業務確有相當需求，因此本局特開發員警專用即時通訊功能，有效解決員警訊息傳遞需求。</p> <p>(二) 「專案勤務」:運用於專案勤務時，可提供員警傳遞訊息或影音資料至指揮中心，指揮中心亦可直接下達指示予勤務人員，達成傳遞快、反應快及彙總集中之效益。</p> <p>(三) 「系統通知」:本局功能為本局各應用系統訊息服務通知之用，以提供本局員警更便捷服務，目前已開發帳號密碼重設及解除帳號鎖定之功能，本局員警如有忘記系統密碼或遇有帳號解鎖需求時，均能自行處理，不須等待系統管理員協助，並有效降低系統管理人員工作負荷，使管理人員更加聚焦於系統管理。</p> <p>(四) 「即時支援」:結合 google 地圖，當員警需要支援時，運用此功能發出求援訊息，同仁能迅速互相支援，增加員警安全。</p> <p>五、本局「臺中警政 APP」建置，具體達成下列目標：</p> <p>(一) 提升本局行政效率及為民服務品質，行政措施主動傳達至民眾手機。</p> <p>(二) 完成本局「警政私有雲」建置。</p> <p>(三) 導入 BYOD 運用，摺節經費及簡化行政作業流程。</p>
興利防弊、外部監督價值	<p>一、興利部分：</p> <p>(1) 以往民眾不慎發生交通事故後，為辦理後續理賠、和解等事宜，均須至警察局交通大隊「臨櫃」申請交通事故資料，本局 APP 於「警政</p>

<p>(28%)</p>	<p>服務」下開發「交通事故資料申請查詢」功能，民眾可於APP內提出申請，並指定自己所在地附近派出所取件，本局於備妥相關資料後，即通知民眾前往取件，不須再親自至警察局取件，將以往不方便之做法，改為對民眾最方便之方式。</p> <p>(2)都會區車輛違停，一直是民眾報怨及感到不便的問題，而警察勤務繁重，且難以全時涵蓋社會各個角落，為改善本市交通，本局APP提供「影音舉報」-「交通違規檢舉」功能，當民眾看到違停車輛，即可以手機拍下逕傳送本局，由本局掣單告發，籍以警惕駕駛人，有效改善交通違停情形，便利民眾交通，提升安全。</p> <p>二、外部監督價值:鑑於民眾對警察機關常有所謂「吃案」疑慮，內政部警政署於95年建置「E化報案系統」，民眾報案後，可依報案聯單於該署全球資訊網查詢案件受理情形，本局更進一步，除前述受理報案外，並於APP提供簡訊報案，民眾利用簡訊亦可進行報案，由110勤務中心進行受理、管制及不定期抽訪民眾，對員警處理案件情形是否滿意?此外，「交通違規檢舉」於系統分派單位處理後，系統發出收件訊息予民眾，另處理情形亦會以電子郵件告知民眾，以利民眾對案件有疑慮時，可提出查詢，運用資訊系統受理案件，即是本局為興利防弊所下之決心，因資訊系統可更迅速、有效進行分析、稽核，能詳細保存使用者記錄，可防止使用者不當使用或誤用，防止弊端發生。</p> <p>三、以往如民眾欲申請「交通事故資料」必須親自至警察局辦理，耗費民眾往返時間及路程，以和平區為例，往返市市區約需1至2日，以APP申請，如資料已上傳至系統，即可於和平區附近分駐(派出)所取件，效益顯著。</p> <p>四、本局APP於「影音舉報」-「專案影音上傳」之功能，已獲內政部警政署參採，擴充其APP功能，增加為「刑案線索上傳平臺」，另外亦有多個機關(臺北市警察局、新北市政府警察局、雲林縣警察局、基隆市警察局及南投縣政府警察局等)向本局詢問APP相關規劃內容。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>一、本局已制定管理措施(作業管理要點)，並公告於市政府法制局網站，讓系統管理標準化及程序更加透明。</p> <p>二、對於民眾使用本局APP所生之問題，均由專人處理回應，民眾於google play商店及apple商店相關問題反應，本局亦盡速給予回應。</p> <p>三、本局APP各相關功能標準化流程如下: (一)「簡訊報案」流程:民眾運用APP進行簡訊報案，訊息立即由110勤務派遣系統接收，並由各分局視報案情形指派線上警力進行處理，110勤務中心人員簡訊回復報案人並不定期抽</p>

	<p>訪民眾，了解員警處理情形。</p> <p>(二)「交通違規舉發」功能，於民眾上傳案件後，立即發送電子郵件通知檢舉人，本局交通警察大隊於案件受理後，結案處理情形亦會發送於檢舉人，未來並規劃納入本局局長信箱，提供民眾線上查詢處理情形。</p> <p>(三)「交通事故資料申請查詢」流程：民眾於 APP 提出申請後，系統即依申請人所留電子郵件發送申請編號及密碼，民眾可依所收到之申請編號及密碼進行查詢辦理情形，當訊息為「可領件」時，即可至所指定附近之警察單位領件。</p>
<p>系統（或措施）便捷性、完整性及安全性（18%）</p>	<p>一、本局 APP 已上傳至 Google play 及 Apple store 商店，民眾僅須輸入「臺中警政 APP」、「警政」等關鍵字，即能下載安裝，並於本局全球資訊網站首頁放置連結及 QR-Code，以方便民眾掃描，連結下載。</p> <p>二、本局 APP 於建置開發前即蒐集各警察機關所建置之 APP，綜合分析後，選定各機關所建置民眾較為需要之功能，進行規劃開發，並考量手機操作限制，畫面亦盡量簡潔及直觀式，方便民眾操作。</p> <p>三、民眾運本局 APP 如有任何問題，均可於 APP 內「軟體問題與建議」提出，由本局專人處理回應，並已將簡要操作手冊預置於系統內，方便民眾參考使用。</p> <p>四、為確保民眾個人資料保護，App 傳遞資料，均採加密傳送方式，系統後臺並建置權限管理模組，依相關作業規定申請權限後，經系統管理人員設定，方能使用，並設計完善系統使用記錄，以備稽核。</p> <p>五、本局 APP 於使用者開啟程式時，系統會自動檢測有無更新版程式，並提使用者更新。</p>
<p>民眾使用情形（18%）</p>	<p>一、本局 APP 於 Google play 商店下載次數已達 17,016 次，另 Apple store 下載次數已達 8,050 次，合計為 25,066 次，經民眾於 google play 商店評等本局 APP 為 4.4 顆星（滿分為 5 顆星）。</p> <p>二、經統計系統相關功能民眾使用情形如下：</p> <p>(一)「交通違規檢舉」每日平均約為 60 件，總計約 14400 件。</p> <p>(二)「交通事故申請查詢」每日平均約為 300 件，總計約 72000 件。</p> <p>(三)「交通事故初步判斷分析圖申請」總計約 2009 件。</p> <p>三、為使民眾知悉本局 APP，本局辦理下列事宜：</p> <p>(一)分別於 104 年 6 月及 105 年 1 月拍攝 2 部微電影上傳 YOUTUBE 推廣本局警政 APP。</p> <p>(二)104 年 7 月 23 日由市長主持召開「臺中警政 APP 發表記者會」，</p>

	<p>獲得平面、電子及網路等媒體廣泛報導。</p> <p>(三)104年10月8日簽印宣導海報200張及摺頁2萬5,000張，分請各分局發放至轄內各級學校張貼及宣導。</p> <p>(四)105年6月17日應內政部警政署邀請參加「2016警政治安策略研討會」設置展示攤位及進行經驗交流。</p>
創新創意為 作 (8%)	<p>一、為民服務部分：除一般警政服務功能外，為守護民眾安全，本局APP特建置「平安御守」及「地震防災」功能。</p> <p>二、為警服務部分：</p> <p>(一)為協助重大治安事件偵辦，本局首創「專案影音上傳平臺」(內政部警政署亦參考採用建置於該署APP)。</p> <p>(二)為加強服務員警，本局APP設計員警專用功能(本局專用，民眾無法看到)「訊息傳遞」、「專案勤務」、「系統通知」及「即時支援」等。</p>
相關附件	<p>附件1、「臺中警政APP」參獎補充說明(PPT檔)。</p> <p>附件2、臺中市政府警察局警政APP平臺作業要點(DOCX檔)。附件3、臺中警政APP宣導短片(MPG檔，5分鐘)</p> <p>附件4、臺中警政APP地震防災宣導短片(MP4檔，1分鐘)</p>

請參考「柒、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。