

# 金門縣警察局 106 年度提升服務品質執行計畫

106 年 4 月 10 日金警秘字第 1060006642 號函頒

## 壹、依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升計畫」。
- 二、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、內政部 106 年 2 月 18 日台內秘字第 1061001053 號函頒「內政部 106 年度提升服務品質評獎實施計畫」。
- 四、內政部警政署 106 年 3 月 3 日警署秘字第 1060065171 號函頒「警察機關 106 年度提升服務品質實施計畫」。

## 貳、目標

「為民服務」與「簡政便民」為當前政府各部門的重要施政導向，警政工作為國家行政工作之一環，其重要性攸關國家安全、社會安定與政府形象之維繫，而警政工作全方位的為民服務工作，係以達到『民眾需要警察時，警察馬上就到』為最高目標，如此對於解決民瘼，紓解民怨，建立良好警民關係，助益恢弘。然而，在全球環境持續轉變下，社經結構改變及公共議題漸趨複合具跨域性等挑戰，如何整合現有資源，推動服務的再升級已刻不容緩。

本局將依據行政院頒布「政府服務躍升計畫」，在既有重視效率、品質及創新之良好基礎上，再納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，引導各所屬單位推動以民為本的全方位服務，並期許在往年建立的水準上，持續精進，以便朝向樹立便民服務新標竿、建立公共服務新典範及形塑優質服務新文化等目標前進。

### 參、評核項目及標準

依據第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫評審標準分為「整體服務類」與「專案規劃類」2類，本局屬「整體服務」類別之評獎獎項，此類計有「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」等4項個別評核構面，及「開放創新」1項整體評核構面，合計1000分。評核項目及分數分配比例，評核構面如下表：

評核構面		評核項目
個別評核構面	一、基礎服務 (200)	(一)服務一致及正確
		(二)服務友善
	二、服務遞送 (300)	(一)服務便捷
		(二)服務可近性

		(三)服務成長及優化
	三、服務量能 (200)	(一)內部作業簡化
		(二)服務精進機制
	四、服務評價 (200)	(一)服務滿意情形
(二)意見回應處理情形		
整體評核構面	五、開放創新 (100)	(一)開放參與
		(二)創新性

#### 肆、執行對象

本局所屬各分局、警察(大)隊、科、室、中心等單位。

#### 伍、執行期程

自民國106年1月起至民國106年12月止，計1年。

#### 陸、計畫內容

- 一、本執行計畫內容針對各評核構面的評核項目之評核重點，提出具體作法、完成期限、承辦單位等面向，並以期程追蹤列管方式，確實掌控各項進度，以確保各項工作目標效益之達成。
- 二、年度內新增之專案工作、重點推動項目，隨時列入本執行計畫內容，依預定期程確實執行列管，並據以規劃為參加政府服務

獎考評項目。

三、各執行單位應確實依本局 106 年度提升服務品質執行計畫管制表(詳如附件 1)各項具體作為逐步推展，並於完成期限內辦理完畢。

## 柒、執行步驟

- 一、進行組織診斷：本局於擬訂計畫前，進行組織診斷，先期發掘應改進之問題與項目，以為規劃改善之依據。經初步自檢結果，發現本局在提案改善制度、專業教育訓練、定期管制考核、資訊服務規劃方面較為不足，爰將針對前述問題採滾動檢討方式逐步克服解決。
- 二、擬定實施計畫：參酌前項診斷結果、改善提案、年度內所蒐集之民意調查結果、輿情反映以及民眾經常陳情之事項等服務需求資料，擬訂實施計畫及報請內政部警政署核定後執行，並主動公布於機關網站及服務場所。
- 三、建立提案改善制度(計畫)：鼓勵同仁檢視現行勤業務現況，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。
- 四、實施提升服務品質教育訓練：由訓練單位不定期邀請各領域之專家學者，或結合數位學習方式，針對推動小組、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。

五、定期管制考核：於本局每月局務會報，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。

六、成立「推動提升服務品質考核小組」，由局長擔任召集人、副局長擔任副召集人、主任秘書擔任執行長，秘書科科長擔任執行秘書，下設委員由各相關業務科、室、中心、警察（大）隊主管擔任（如附件2），將辦理不定期查核，以實地瞭解各執行對象具體執行情形及成效。

七、成立推動小組，由本局秘書科召集行政科、保安科、防治科、後勤科、勤指中心、刑警大隊、交通隊、少年隊等單位派員組成本項工作之推動小組，每二週由主任秘書召集小組開會1次（名單詳如附件3），並針對各業管單位具體作為、辦理情形及進度進行管制。

## **捌、考核及獎懲**

### **一、考核作業**

（一）不定期考核：本局「推動提升服務品質考核小組」將不定期查核，以實地瞭解各執行對象具體執行情形及成效。

（二）年度考核：配合「第1屆政府服務獎」評獎作業時程，針對

各執行對象所提送之年度績效，編撰本局年度績效報告，提報內政部警政署辦理初審作業。

## 二、獎懲作業

(一) 年度考核：依國家發展委員會、內政部及警政署函發之第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫、「內政部 106 年度提升服務品質實施計畫」、「警察機關 106 年度提升服務品質推動計畫」等規定辦理獎懲。

(二) 平時考核：視考核結果，依「警察人員獎懲標準」辦理獎懲。

## 玖、附件

一、金門縣警察局 106 年度提升服務品質執行計畫管制表(附件 1)。

二、金門縣警察局 106 年度推動提升服務品質考核小組編組表(附件 2)。

三、金門縣警察局 106 年度提升服務品質推動小組名冊(附件 3)。

四、金門縣警察局服務人員回應 Q&A 測驗問卷(附件 4)。

## 金門縣警察局 106 年度提升服務品質執行計畫管制表

### 一、個別評核構面-基礎服務

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定情形	本局有關民眾申辦業務應訂定標準作業程序(SOP)，製作各類案件申辦流程圖，並張貼於辦公處所明顯處供民眾觀覽。	106.01	交通隊 行政科 保安科 秘書科
	服務及時性	1、對於民眾所報案件、申辦事項應訂定明確之辦理時效，進行內部控管，且建立於時限內完成之比率計算圖表。	106.04.30	行政科 交通隊 保安科 刑警大隊
		2、110 報案臺受理民眾各類案件應統計總件數及員警抵達現場之時間統計、分析。	106.04.30	勤指中心
服務人員專業度	服務人員專業度	1、提升內部服務人員專業能力： (1)強化學(術)科專業訓練。 (2)加強推廣員警終身學習。 (3)辦理各類專業法規專業講習。	106.01	督察科 人事室 秘書科 各直屬
		2、實施內部服務人員專業度測試：策訂「Q&A」15 題做測試考題(附件 4)，測試外勤同仁回應問題正確率，測試內容包括： (1)簡要說明測試對象及方式。 (2)服務人員具專業知識(含法令)程度。 (3)服務人員熟悉處理流程及要件程度。	106.06.30	隊 督察科
		3、定期辦理英文檢定教育訓練課程，提升本局所屬員警外語檢定核定率。	106.06.30	行政科 (外事)
服務友善	服務設施合宜程度	1、整(興)建辦公廳舍：整建基層廳舍及服務環境，以改善警察廳舍並提升員警服務	106.04.30	後勤科

		場域的軟硬體設施品質。		
		2、 裝備、設備汰換新購：視年度預算及需求，陸續汰換或新購勤（業）務所需裝（設）備。	106.04.30	後勤科
		3、 設置無障礙空間：持續推動完成所屬廳舍無障礙空間之設置與認證，提供身障人士便利的洽公環境。	106.04.30	後勤科
		4、 哺(擠)乳室建置：本局所屬單位應建置哺(擠)乳室供女性同仁、民眾使用。	106.01	秘書科 後勤科
		5、 洽公環境綠美化：落實定期環境清潔工作，並持續規劃各項綠、美化措施。	106.01	秘書科
		6、 一般設施： (1)洽公服務等候專區。 (2)書寫台。 (3)飲水機。 (4)洽公停車位。 (5)免費無線上網(局本部、各分局)。 (6)宣導資料及文具用品。 (7)影印機。	106.01	秘書科 後勤科 行政科 (資訊股)
		7、 創意設施： (1)局史文物館。 (2)電子血壓器。 (3)藝文走廊。 (4)洽公環境綠美化	106.04.30	秘書科
		8、 貼心設施 (1)提供銀髮族所需老花眼鏡及填寫範例等。 (2)提供外籍人士申辦服務中英文對照表。 (3)建置新住民語言通譯專業人士資料庫。 (4)提供受理民眾報案電腦雙螢		秘書科 行政科 (外事) (資訊股)

		幕服務，以利民眾即時核對資料，縮短辦理時效。		
	網站使用便利性	1、配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	106.01	行政科 (資訊股)
		2、提供全文檢索及分類檢索等功能。	106.01	行政科 (資訊股)
		3、提供與警政相關單位網站連結。	106.01	行政科 (資訊股)
		4、定期進行網頁內容檢核及連結查核。		行政科 (資訊股)
		5、各類案件申請表單下載：配合各業務單位受理各類民眾申辦案件服務，公告所需申請表單及填寫範例，供民眾下載使用。	106.01	行政科 (資訊股)
		6、線上中英對照服務：針對外籍人士線上申辦各類案件，均能提供中英文對照服務，以利外籍人士順利完成申辦流程。	106.04.30	行政科 (資訊股)
		7、建置本局網頁得於各不同類型系統之瀏覽器均可瀏覽。	106.01	行政科 (資訊股)
		8、於本局網頁首頁建置臉書粉絲專頁網址連結。	106.01	行政科 (資訊股)
		9、訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)：積極維護網站(頁)資訊，避免明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等。	106.04.30	行政科 (資訊股) 行政科 (資訊股)
服務行為的友善性		1、實施內部同仁電話禮貌：定時抽測各單位承辦人電話禮貌，以檢討策進，提供更佳服務。 2、提升服務禮儀滿意度作為： (1)每半年辦理為民服務示範觀摩1次，提升為民服務洽公禮	每月辦理  上下半年辦理	督察科  督察科各分局

	<p>儀，以加強員警服務態度。</p> <p>(2)主動表揚受理報案服務態度績優人員。</p> <p>(3)協助推動「馬上關懷急難救助」，主動提供民眾急難救助。</p> <p>(4)表揚員警好人好事，作為標竿學習。</p> <p>(5)受理民眾報案全程錄影錄音確保民眾權益。</p> <p>3、警察志工主動式引導服務：運用警察志工著志工背心於各分局之服務台或服務窗口主動協助民眾洽公，並提供導引服務。</p>	<p>每季辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>106.01</p> <p>106.01</p>	<p>督察科</p> <p>督察科</p> <p>督察科</p> <p>督察科</p> <p>行政科</p>
服務資訊透明度	<p>1、主動公開本局機關組織編制、核心政策、施政計畫、業務統計、年度預算、監錄系統及重要資訊：</p> <p>(1)提供易肇事路段、監視系統交通事故統計分析及治安狀況分析。</p> <p>(2)提供 99 年至 105 年機關預(決)算書。</p> <p>(3)本局 105 年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>(4)另對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>(5)即時上傳各單位最新消息、活動、公告及宣導等警政訊息。</p> <p>(6)依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。</p> <p>2、製作本局承辦單位、服務項目及電話一覽表公佈於網路供民眾查詢。</p> <p>3、提供多元查詢管道：提供服務專線、便民查詢等線上查詢服</p>	<p>106.01</p> <p>106.04.30</p> <p>106.04.30</p> <p>106.01</p>	<p>行政科 (資訊股) 人事室 秘書科 後勤科 會計室 保安科 各直屬隊</p> <p>行政科 (資訊股)</p> <p>行政科</p>

	<p>務管道。</p> <p>4、印製警勤區員警名片發送各家各戶落實服務效能。</p> <p>5、製送「當事人聯單」，告知六項需知，提供民眾查詢了解交通事故後續應注意之和解等相關事宜。</p> <p>6、製作本局犯罪熱點地圖，併公布於本局網頁供民眾知悉。</p> <p>7、主動通知申請人案件受理及辦理情形：</p> <p>(1)各單位受理案件後，應提供申請人收件確認訊息；且處理案件如超過標準作業時間，應主動告知申請人。</p> <p>(2)策訂受理案件管制表，管考確認收件及完成期限。</p> <p>(3)規劃逾期案件催辦及主動告知申請人處理機制。</p>	<p>106.01</p> <p>106.04.30</p> <p>106.01</p>	<p>(資訊股)</p> <p>防治科</p> <p>交通隊</p> <p>刑警大隊</p> <p>後勤科</p> <p>督察科</p> <p>保安科</p> <p>防治科</p> <p>秘書科</p> <p>行政科</p> <p>勤指中心</p> <p>各直屬隊</p> <p>各分局</p>
其他服務作法	<p>1、針對特殊或不便書寫之申請人除簽名部分外，提供代為書寫服務。</p> <p>2、受理民眾電話詢問案件，明確告知申辦時須檢附之文件，減少民眾往返奔波所費之時間。</p>	106.01	<p>交通隊</p> <p>保安科</p> <p>秘書科</p> <p>防治科</p> <p>行政科</p> <p>各分局</p> <p>各直屬隊</p>

## 二、個別評核構面-服務遞送

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	1、提供多種服務：彙整有關警政人民申請、陳情各事項，規劃本局局本部、各分局、各直屬	106.01	勤指中心 各直屬隊 各分局

	<p>(大)隊及 6 個分駐(派出)所成為全功能服務窗口。</p> <p>2、提供整合服務：各窗口應依據全國統一之警察機關受理各類案件報案或申辦事項處理標準作業流程辦理，其他為民服務項目則自訂作業流程，並以隨到隨辦處理，儘量簡化處理作業時間，有效達到服務流程一致性及完整性目標。</p> <p>3、單一窗口服務種類：  (1)110 報案單一窗口-一處申報全國跨區域服務。  (2)網路報案單一窗口。  (3)痞啞簡訊報案單一窗口。</p>	106.01  106.01	勤指中心 各直屬隊 各分局  勤指中心 各直屬隊 各分局
減除申辦案件需檢附之書表 謄本	<p>1、於本局網頁內建置「申請書」及申辦流程，方便民眾事先下載填列及查閱，並定期更新。</p> <p>2、提供申辦時所需檢附文件之影印服務，以利民眾申辦。</p> <p>3、交通事故資料申請流程簡化。</p> <p>4、刑事紀錄證明申請流程簡化。</p> <p>5、運用跨機關電子閘門認證方式（戶役政電子閘門、公路監理閘門），減少民眾申辦案件檢附書表。</p> <p>6、運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形：  (1)運用內政部警政署網頁內建有「使用跨機關電子閘門認證辦理」之機制，申請人得使用自然人憑證申辦，以電子付費方式辦理繳費，並有效宣導民眾使用是類資訊平台。</p>	106.01	各直屬隊 保安科 防治科 秘書科 行政科 (外事) (資訊股)

	(2)另於本局網頁內建置「申請書」及申辦流程，方便民眾事先下載填列及查閱。		
開發線上申辦或跨平臺通用服務	1、評估建置本局網頁手機版瀏覽頁面之可行性。並將與民眾息息相關之報案、諮詢、申辦電話置於首頁。	106.06.30	行政科 (資訊股)
	2、道路交通事故資料網路申辦服務。	106.06.30	交通隊
其他服務作法	1、向主管機關提出流程簡化建議(含法規及制度修訂)：各單位應主動積極提出流程簡化具體建議，提報上級酌參研修相關規定。 2、建立交通疏導快速到位服務。	106.01	各直屬隊 保安科 防治科 秘書科 行政科 (外事) (資訊股)
服務可近性	客製化服務	1、民眾如不便再次返局領取，得檢附書寫住址之回郵掛號信封本局主動提供代寄服務。 2、提供防竊顧問諮詢、農漁牧機具及機車烙碼、自行車貼碼等客製化服務。 3、妨害性自主案件之被害人筆錄以一次完成為原則及提供保護措施。	106.01 保安科 行政科 秘書科 防治科 各直屬隊 各分局
	專人全程服務	1、民眾如不便再次返局領取，得檢附書寫住址之回郵掛號信封本局主動提供代寄服務。 2、設置單一窗口，提供整合型全功能服務。 3、受理刑事案件報案，推動於2小時內完成筆錄製作。 4、申請警察刑事紀錄證明書縮短民眾等待時間。 5、簡化交通案件文書申辦及領取流程。	106.01 保安科 行政科 秘書科 防治科 各直屬隊 各分局

		6、簡化調閱監視錄影系統資料流程。		
	主動服務	1、主動通知土地所有權人依離島建設條例規定申請購回土地，貫徹立法精神，維護民眾權益。	106.01	後勤科
		2、為便利烈嶼地區計程車駕駛人辦理執業登記證年度審驗，縮短計程車駕駛人來往大小金門之時間，本局授權金城分局烈嶼分駐所代為審驗烈嶼地區計程車駕駛人之執業登記證年度審驗後，由該所傳真本局交通隊登錄電腦。	106.01	交通隊 金城分局
		3、為提供便民服務，交通事故當事人申請現場圖及現場照片時由分局受理及複印交付；若申請道路交通事故初步分析研判表，受理傳送交通隊辦理，俟辦理完畢後，以簡訊通知取件。	106.01	交通隊
		4、建立受理民眾110報案後主動回應及複查機制。	106.01	勤指中心
		5、建置各類刑事案件之被害人保護、慰問機制。		刑警大隊 各分局
	其他服務作法	1、評估建置本局網頁手機版瀏覽頁面之可行性。	106.06.30	行政科 (資訊股)
服務成長及 優化	突破成長	1、印製交通安全與防詐宣導文宣主動行銷本局主要治安交通作為。	106.01	交通隊 刑警大隊
		2、運用各外勤單位服務台、社區治安會議、地區廣播電台及電視台、電子媒體、LED跑馬燈、報紙及平面媒體等加強宣導治安、交通及為民服務事項。	106.01	防治科 刑警大隊 交通隊 各分局
		3、成立「預防犯罪宣導團」，赴學校、營區實施犯罪預防宣導	106.01	刑警大隊 少年隊

		讓民眾接受宣導事項，並落實到生活協同警局一併防範犯罪，共建安全環境。		各分局
		4、辦理社團、學校、民間團體參訪本局活動，讓參訪民眾深入體會警察工作性質並實施犯罪預防、交通安全宣導。	106.01	秘書科 各分局
		5、有效管理本局臉書Facebook，增加與民眾互動的管道並提供即時的治安、交通訊息。	106.01	秘書科 (公關股) 各分局
	優質服務	1、針對學區、軍區及社區(三區宣導)不同民眾及服務對象，實施不同項目之預防犯罪宣導及諮商服務，使宣導對象切身感受宣導服務內容實用，有效保障個人權利。	106.01	刑警大隊 少年隊 各分局
		2、與公辦活動(園遊會)合併提供宣導及諮商服務，並辦理有獎問答與宣導服務對象熱烈互動，深化民眾參與本局活動之印象。	106.04.30	各直屬 隊 各分局
		3、落實模範警勤區推甄作業，鼓勵同仁深耕社區。		防治科

### 三、個別評核構面-服務量能

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	本局各單位、各分局至少應提出一項之內部作業簡化措施或整併檢核項目，其內容以與民眾相關為最佳。	106.04.30	各單位 各分局
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	建置提案改善制度，配合本局局務會報每月開會一次，審查各單位提案，並研議推行之可能性與必要性。	106.04.30	秘書科 各單位

	服務創新及精進			
--	---------	--	--	--

#### 四、個別評核構面-服務評價

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	1、藉由警政署及縣政府對金門縣民眾實施「民眾對治安滿意度調查」之民調分析數據，作為警政工作之檢討及策進。	106.07.30	秘書科 (公關股)
		2、針對 110 專線報案電話，以「加強改善員警服務態度電話複式訪查紀錄表」調查民眾對員警服務態度滿意度情形，並據以檢討策進。	106.06.30	勤指中心
		3、本局每年度將進行警政施政滿意度調查工作，調查項目包括洽公環境、洽公服務(含專業能力、效率及態度)、治安服務及交通狀況等，藉以掌握服務動態是否合乎民眾需求，作為施政之參考。	106.07.30	秘書科 (公關股)
		4、辦理員警滿意度調查，提供基層意見表達管道。	106.06.30	督察科
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	1、提供民眾對服務品質申訴之管道： (1)局長電子信箱。 (2)1999 縣民熱線。 (3)金門縣警察局臉書專頁。	106.01	秘書科
		2、配合金門縣政府基層民政幹部座談會場合，以了解民眾需求與評價。	106.01	秘書科

意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情積極回應	1、新聞輿情處理與分析：每週統計並分析輿情，鼓勵所屬單位發布正向新聞，同時檢討並降低負面輿情，提升民眾對治安滿意度。	106.04.30	秘書科 (公關股)
		2、人民陳情案件處理及分析(各級首長信箱、1999縣民熱線)：每季針對各類人民陳情案內容作實證分析，檢討策進相關警政作為。	106.04.30	秘書科
		3、針對110專線報案電話，由勤務指揮中心執勤員以「加強改善員警服務態度電話複式訪查紀錄表」電訪陳情人，進行滿意度調查。	106.04.30	勤指中心
		4、社區治安會議反映意見處理：社區治安會議民眾反映意見內容，檢討策進相關警政作為。	106.04.30	防治科

### 五、整體評核構面-開放創新

評核重點	具體作法
開放參與	1、本局網站內所有網頁，以使用者導向提供分類檢索，網站並符合研考會無障礙資訊服務規範及分類檢索規定。 2、本局網站設置局長信箱、討論區、問卷區提供回應機制，並公布各單位聯絡電話及電子信箱；所屬網頁亦提供主官(管)及單位電子信箱，以適時回應民意。 3、經營本局臉書(Facebook)粉絲專頁，即時張貼各項治安、交通、警政宣導訊息，提供民眾互動交流管道。 4、藉由社區治安座談會的舉行，針對居民所提出之各項困難逐一解決，並作為本局政策制定之參考依據。
創新性	1、購置Brifcam快速視訊摘要搜索引擎，供同仁偵辦刑案使用，提升本局偵辦刑案效率及成效。 2、新設「行動救援站」，購置電霸並要求員警於民

	<p>眾有需求時前往現場協助發動等簡易救援。</p> <p>3、推動社區安全 e 化聯防機制，推展錄影監視系統整合，爭取經費增建攝影機組及汰換舊有鏡頭，以形成電子防護網，有效提升刑案偵緝、交通肇事逃逸、為民服務(包括路況的監看、迷童及老人協尋)等工作。</p> <p>4、結合本縣林務所執行駐地綠美化，達成跨域創新合作。</p>
--	--

金門縣警察局 106 年度「推動提升服務品質」考核小組編組表				
職稱	現職	姓名	職掌	備考
召集人	局長	許慶豐	綜理本案全般事宜。	
副召集人	副局長	謝建國	襄理本案全般事宜。	
執行長	主任秘書	江麗芬	督（輔）導本案綜合規劃及管制考核等事宜。	
副執行長	警務參	翁宗堯	督（輔）導本案綜合規劃及管制考核等事宜。	
委員	督察長	陳膺方	督導督察科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	行政科 科長	黃書星	督導行政科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	保安科 科長	黃世雄	督導保安科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	防治科 科長	莊振嚴	督導防治科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	

委員	後勤科 科長	林中書	督導後勤科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	保防科 科長	林興財	督導保防科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	人事室 主任	紀宜蓁	督導人事室辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	會計室 主任	黃逸群	督導會計室辦理本案經費之籌算、核(撥)銷等相關事項。	
委員	勤務指揮中心 主任	曾有慶	督導勤務指揮中心辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	刑事警察大隊 大隊長	李明道	督導刑事警察大隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	保安警察隊 隊長	方耀勳	督導保安警察隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	交通警察隊 隊長	黃維章	督導交通警察隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	少年警察隊 隊長	林要治	督導少年警察隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	

委員	金城分局 分局長	李智源	督導規劃分局辦理本局交辦事項 及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	金湖分局 分局長	劉清俊	督導規劃分局辦理本局交辦事項 及管制考核、追蹤等相關事項。	
執行 秘書	秘書科 科長	賴俊宏	督導辦理本案規劃及管制考核、 追蹤等相關事項。	
幹事	秘書	楊智銘	協辦本案作業程序及協調聯絡等 事宜。	
幹事	股長	黃萬祿	承辦本案作業程序及協調聯絡等 事宜。	
	以下空白			

金門縣警察局 106 年度「提升服務品質」推動小組名冊				
召集人	局長	許慶豐	綜理全般事宜。	
副召集人	副局長	謝建國	襄理全般事宜。	
執行長	主任秘書	江麗芬	承正、副召集人之命執行本項專案，綜合規劃各項工作、管制、考核等事宜。	
副執行長	科長	賴俊宏	協助執行長執行本項專案，綜合規劃各項工作、管制、考核等事宜。	
組員	刑事警察大隊 組長	董紀宏	彙整該隊提報資料暨聯繫窗口	
組員	交通警察隊 警務員	余宏智	彙整該隊提報資料暨聯繫窗口	
組員	少年警察隊 小隊長	許啟鑽	彙整該隊提報資料暨聯繫窗口	
組員	勤指中心 警員	戴德更	彙整該中心提報資料暨聯繫窗口	

組員	保安科 警務佐	蔡世雄	彙整該科提報資料暨聯繫窗口	
組員	行政科 股長	林中昱	資訊資料提供及本文資訊類撰擬	
組員	行政科 警員	林正杰	彙整該科提報資料暨聯繫窗口	
組員	防治科 警務員	杜坤榮	彙整該科提報資料暨聯繫窗口	
組員	督察科 股長	魏敏華	彙整該科提報資料暨聯繫窗口	
組員	後勤科 警員	呂國全	彙整該科提報資料暨聯繫窗口	
組員	秘書科 秘書	楊智銘	協辦資料彙整及本文編撰工作。	
組員 (承辦人)	秘書科 股長	黃萬祿	一、本科資料彙整及本文編撰。 二、有關計畫之釐訂、相關幕僚 作業協調聯絡事宜。	
	以下空白			



## 金門縣警察局服務人員回應 Q&A 測驗問卷

1、臨時道路使用申請應向哪一個單位申請？

答：轄區分局第一組或派出所申請。

2、失蹤人口申報或撤銷應向哪一個單位申請？

答：就近派出所。

3、接到疑似詐騙電話該如何處置？

答：撥打 165 諮詢專線或 110 報警求證。

4、汽（機）車失竊時，應向哪一個單位報案？

答：就近派出所。

5、申請警察刑事紀錄證明（俗稱：良民證），應向哪一個單位申請？

答：本局行政科。

6、申請遺失案件報案證明，應向哪一個單位申請？

答：就近派出所。

7、辦理護照遺失證明及尋獲撤銷，應向哪一個單位申請？

答：就近分局偵查隊。

8、申請台胞證遺失證明，應向哪一個單位申請？

答：就近派出所。

9. 申請調閱路口監視器畫面資料，應向哪一個單位申請？

答：轄區分局第三組或派出所。

10、申請人民或團體收藏刀械許可證，應向哪一個單位辦理？

答：申請人戶籍地分局第三組或派出所。

11、申請集會遊行，應向哪一個單位辦理？

答：向轄區分局第三組申請，如遊行橫跨2個以上分局轄區者，向本局保安科申請。

12、有關員警違法、違紀或失職要向何單位檢舉？

答：本局督察科、政風室或各分局第二組。

13、依據金門縣警察局電話禮貌抽測作業規定，接聽速度應於電話鈴聲幾聲內接聽電話？

答：四聲或十秒內。

14、交通違規申訴方式？

答：以電話、書面、親自或上網等方式，逕向本局交通警察隊或各分局第一組申訴；亦可逕向監理所（站）申訴。

15、民眾想要報考計程車職業登記證，應向哪一個單位申請？

答：本局交通警察隊。