

基隆市警察局 107 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、內政部 107 年 2 月 21 日台內秘字第 1071010596 號函頒「內政部 107 年度提升服務品質評獎實施計畫」。
- 三、內政部警政署 107 年 3 月 1 日警署秘字第 1070062631 號函頒「警察機關 107 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

本局為呼應民眾日愈升高的服務期待，衡酌機關使命與任務，形塑「治安放心、交通順心、服務貼心、民眾滿意、辦事容易」的施政願景，並訂定明確策略績效目標及計畫方案，積極推動各警察機關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，期盼警政業務之整體服務效能再全面向上躍升與精進，期能達到如下幾點願景：

- 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

本局各分局、直屬（大）隊、科、中心、室。

肆、執行期程

溯自民國 107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容

實施要項、具體推動作法、完成期限、執行單位（如附件 1）。

陸、執行步驟

- 一、進行組織診斷：本局依據內政部警政署函頒「警察機關 107 年度提升服務品質推動計畫」—「附件 1、提升服務品質組織診斷檢核表」之評核構面項目、重點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、針對本局所屬同仁進行提升整體服務品質教育訓練：利用勤前教育、常年訓練等各種集會機會，安排合適師資，講授提升為民服務品質的技巧與正確觀念，以提升全體同仁之服務素養。
- 三、建立制度化提案改善制度：成立本局「107 年度推動提升服務品質工作小組」，不定期開會研提各項精進創新作為及改善措施；並請各單位提供改善方案，對提案表現優異者予以適當獎勵，以鼓勵同仁群策群力共同發揮創意。
- 四、定期管制考核：每月定期、不定期實地考核各單位為民服務工作執行情形，並針對缺失追蹤列管，督促至改善為止；另對於表現優異者，予以適度表揚，並將其作法提供其他單位參考；對於成效落後項目，研擬改善措施，滾動式精進增加提升服務品質內容。
- 五、本局編組「107 年度推動提升服務品質考核小組」(如附件 3)。
- 六、由考核小組成員參酌各業務單位擬推動重點或階段性工作，研議訂定本局「107 年度提升服務品質執行計畫」，依規定報請內政部警政署核定後執行。
- 七、各分局依據本執行計畫，訂定細部執行計畫確實執行，細部執行計畫以實務性、方法性為執行內容，依本執行計畫各評核構面項目、重點表列說明具體推動作法、完成期限、承辦單位等。

柒、考核獎懲

一、考核作業：

- (一)不定期查訪：本局推動提升服務品質考核小組將不定期查訪、輔導與聯繫，以實地瞭解各實施對象具體執行情形及成效，以滾動式檢討發現缺失即時改進。
- (二)年度考核：於年度結束前，配合行政院「政府服務獎」評獎作業，針對各實施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「內政部第2屆政府服務獎評獎實施計畫」及內政部警政署「警察機關107年度提升服務品質實施計畫」辦理獎懲。
- (二)平時考核：本局各單位個別創新具體作法視考核結果，依「警察人員獎懲標準」辦理獎懲。

附件 1

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	<ol style="list-style-type: none"> 民眾申辦之各相關業務(如人民或團體持有刀械申請書、受理護照遺失案件、申請集會遊行案件、申請輸出警銬警棍等、警察刑事紀錄證明、協助維護民眾舉家外出家戶安全、警械許可售賣廠商登記之申請、計程車駕駛人執業登記證申請、遺失換補發、線上申請交通事故初判表等)訂定標準作業流程，供承辦人員依循，並適時檢討修正。 各單位於相關網站主動公開有關民眾申辦案件之標準作業程序資訊及承辦業務種類資訊，並適時更新。 	賡續辦理	刑警大隊 交通隊 保安科 外事科 各分局
	服務及時性	<ol style="list-style-type: none"> 運用地理資訊系統(GIS)結合雲端勤務派遣系統及透過(m-police)行動載具等訊息、資料整合讓第一線處理員警可立即將現場狀況，以錄(音)影或照相方式回報勤務指揮中心，俾利掌控案件處置情形。 要求各單位確保民眾申辦案件於處理時限內完成；若未完成案件時請各單位檢討原因及提出具體改善措施。 	賡續辦理	交通隊 婦幼隊 外事科 資訊科 勤指中心 各分局
	服務人員專業度	<ol style="list-style-type: none"> 定期辦理公文講習，提升承辦人員公文品質。 辦理學、術科常年訓練，提升員警專業知能。 建立獎勵機制並自辦外語講座，鼓勵員警自我學習、提升外語能力。 辦理櫃檯人員在職訓練，除熟悉事故處理法規外，並以同理心詳細向當事人說明法 	賡續辦理	秘書科 訓練科 外事科 資訊科

		<p>律求償及保險理賠等注意事項，爭取當事人權益。</p> <p>5. 落實 e 化、辦理強化員警情緒管理、服務態度等訓練。</p> <p>6. 辦理「警政資訊系統」、「電腦文書軟體」等教育訓練。</p> <p>7. 建立網站使用規範，並辦理資訊安全教育訓練。</p> <p>8. 制訂業務「Q&A」題作測試，包含專業知識測驗或申辦案件處理測試。</p>		
服務友善	服務設施合宜程度	<p>1. 提供「核心設施」(含法定設施): 服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、建構無障礙設施(如殘障坡道、身心障礙專用電梯、停車位、愛心服務鈴、盥洗室等); 申辦書表和填寫範例之專櫃等。</p> <p>2. 提供「一般設施»: 書寫台、電腦(WIFI 網路)、免費無線上網、飲水設備、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>3. 針對銀髮族、外籍人士、新住民...等，提供合宜的服務設施如老花眼鏡、電子血壓計、雙語標示等。</p> <p>4. 規劃親子及無障礙廁所，建構性別平等、友善的環境。</p> <p>5. 推廣行銷「史蹟館」，開放機關、團體、學校等人士參觀。</p> <p>6. 設置交通事故資料申辦櫃檯、交通事故諮詢專區及民眾自行和解協商室，供民眾使用。</p>	賡續辦理	後勤科 外事科 秘書科 公關科 資訊科
	網站使用便利性	<p>1. 建構機關英文及兒童版網站(頁)，方便各族群瀏覽使用。</p> <p>2. 提供服務項目分類檢索及訊息訂閱服務(RRS)。</p> <p>3. 機關網站(頁)放置電子化政府入口網站各相關機關網站連結圖示及檢索功能，確實達到服務便捷度。</p>	賡續辦理	各直屬隊 資訊科 公關科 各分局

		4. 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。 5. 於本局網站首頁，設置治安、交通及為民服務等主題專區，便利民眾點閱瀏覽。 6. 重新建置本局全球資訊網，提升設計感、便利性，定期稽核網站連結及資料常新。 7. 整合現有網站及各項政府資訊平台提供資訊公開與為民服務專區，便利民眾運用。 8. 即時修正、錯漏或逾期網頁，落實資料常新，保持內容正確性。		
	服務行為的友善性	1. 辦理機關電話禮貌測試。 2. 強化服務人員(志工)主動向洽公民眾互動親和力，協助民眾檢查證件、快速引導並告知作業程序服務。 3. 雨天時提供民眾收納警察刑事紀錄證明文件夾。	賡續辦理	各直屬隊 秘書科 行政科 各分局
	服務資訊透明度	1. 提供承辦單位及電話，且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單位、處理程序及辦理時限等訊息。 2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話、網路及其他方式，並注意民眾查詢回應處理時效。 3. 受理案件後回覆申請人收件確認訊息。 4. 建立處理案件超過一般作業期程主動告知陳情人機制。 5. 機關網站資料主動公開並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱。 6. 依「政府資訊公開法」第 7 條規定設置資訊公開專區。 7. 建立對外提供之文件可編輯者採 ODF 文書格式；非可編	賡續辦理	交通隊 秘書科 資訊科 各分局

		<p>輯者採 PDF 文書格式，作法一致性。</p> <p>8. 受理民眾申辦計程車駕駛人執業登記事項，隨到隨辦，權益事項一次告知。</p> <p>9. 建置「基警服務 APP」，民眾可透過手機參與警政服務，提供多元為民服務措施。</p> <p>10. 民眾可透過網路、基警服務 APP 線上申請警察刑事紀錄證明，並可隨時查詢進度。</p> <p>11. 將「申辦警察刑事紀錄證明流程標準作業流程」及相關注意事項公布於申辦櫃檯，供民眾參閱。</p> <p>12. 專人全程受理民眾申辦警察刑事紀錄證明，並開放民眾臨櫃或電話等方式問題諮詢。</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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「警察機關受理刑事案件報案單一窗口實施要點」規定辦理。 2. 簡化流程並運用資訊科技，跨機關垂直、水平整合，落實一處收件專人全程服務。 	賡續辦理	各直屬隊 各分局 各單位
	消除申辦案件需檢附之書表謄本	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整併各類書表及簡化申辦書表填表項目，提升申辦便利性及效率。 2. 運用跨機關電子查驗作業，減少民眾申辦需檢附資料。 3. 民眾申辦警察刑事紀錄證明得以拍照取代證件影印留存方式，免附影本，達到便民及節能減碳效益。 4. 減除申辦案件需檢附之書表謄本，推動戶役政及公路監理電子開門，減少用紙。 5. 運用跨機關電子開門系統協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表或縮短民眾往來奔波時間。 	賡續辦理	各直屬隊 外事科 秘書科 防治科 各分局
	開發線上申辦或跨平臺通用服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾線上申辦警察刑事紀錄證明服務。 2. 設置機關英文版網站(頁)，提供外籍人士申辦警察刑事紀錄證明，並提供外語線上申辦服務。 3. 檢討民眾使用線上服務案件數成長率，加強宣導線上申辦業務，提高使用率。 4. 運用警政署 e 化報案系統協助計程車駕駛人於登記證遺失時，快速取得證明並立即辦理補發，便利民眾省時省錢。 5. 利用內政部警政署道路交通事故資訊 E 化系統開放民眾線上申請 (A1、A2 類事故)。 	賡續辦理	交通隊 外事科 資訊科 各分局
	其他服務作法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置悠遊卡付款設備，符合多元支付潮流，提升民眾申辦警 	賡續辦理	交通隊 外事科

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		察刑事紀錄證明書繳費便利性。		
服務可近性	在地化服務	1. 結合社會資源或與私部門合作，延伸警政服務據點。 2. 成立「3Q 退警志工」，配合各區小學保護學童上、下學之交通及人身安全。 3. 針對不同族群辦理各類型宣導活動，藉由文宣、有獎徵答方式進行宣導，發揮最大效能。 4. 印製防制人口販運四格漫畫A5文件夾。	賡續辦理	各直屬隊 資訊科 外事科 公關科 人事室
	專人全程服務	1. 推動「住宅竊盜整合性受理服務」，建立住宅竊案受理服務團隊，於住竊現場製作被害人筆錄、現場勘察採證(含排除指紋)、居家安全檢測、製發報案三聯單及簡訊慰問服務，俾提升案件偵查效能，讓民眾免於奔波。 2. 專人專責受理性侵害及性騷擾案(事)件，縮短受理及偵辦移送時間。 3. 推動「道路交通事故處理整合性服務」，由專人處理各類交通事故案件。 4. 機關內部進行協調整合，專人全程服務。	賡續辦理	刑警大隊 婦幼隊 各分局
	主動服務	1. 提供行動不便交通事故當事人到府(醫院)製作筆錄服務。 2. 利用行動載具 M-Police 定位可即時派遣警力至案發地點處理事故，提升服務效能	賡續辦理	交通隊
	其他服務作法	建立家暴特殊個案跨網路合作模式，強化警政約制、衛政治療及社政處遇目標，有效降低再犯、確保被害人及其家屬人身安全	賡續辦理	刑警大隊 婦幼隊 鑑識科
服務成長及優化	突破成長	1. 建置「情資整合平臺」，強化情資整合資料庫及案件管理，提升本局刑案偵防量能。	賡續辦理	刑警大隊 少年隊 鑑識科

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		2. 建構網路型數位監視錄影系統結合電子地圖系統，有效監看各路口影像，利於勤務指揮調度及掌控現場狀況。		資訊科 勤指中心
	優質服務	1. 針對舉家外出便民措施，開發網站、雲端 app 多元化服務。 2. 傾聽民眾需求，精進警政服務，強化員警破案能量，以更優質服務提升警察服務形象。 3. 縮短核發警察刑事記錄證明工作日無犯罪紀錄者 1 日，有案需向司法機關查詢者不在此限，且中午不休息。	賡續辦理	各分局 各單位

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動開發研製「基隆市交通事故E化系統」自受理、派遣、處理（到達、完成）及後端資料彙整e化一條鞭作業，避免案件脫管。 2. 結合義交、3Q志工協助警察於重要時段、路段排除道路障礙及交通順暢度，縮短交警處理交通事故時間。 3. 簡化業務檢查督考流程如財產盤點、檢覈等業務。 4. 強化善用公文線上簽核機制，落實節能省紙要求。 	賡續辦理	秘書科 交通隊 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，投入服務創新及精進	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立本局「107年度推動提升服務品質工作小組」，不定期開會研提各項精進創新作為及改善措施。 2. 訂定本局「警政工作提案改善執行計畫」，由各單位及同仁針對與警察勤(業)務相關議題，發掘問題並研討改善建議及提案，對於提案表現優異者即予以適當獎勵，鼓勵同仁發揮創意。 	賡續辦理	各分局 各單位

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據服務對象及不同類型，設計合適之滿意度調查。 2. 設計「服務品質滿意度調查表」，項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性與服務措施，分析不滿意原因，並視民眾反映提出檢討改進措施。 3. 辦理警政署民眾對治安滿意度調查分析，針對治安、交通、服務等項目，分析下滑原因，供相關單位策進建議及作為提升民眾滿意度參考依據。 4. 利用各項集(機)會辦理內部同仁滿意度調查，持續傾聽同仁需求並積極改善。 5. 各類滿意度調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。 6. 與案件當事人電話訪查，即時溝通並瞭解員警處理案件之專業度與服務態度。 	賡續辦理	公關科 秘書科 各分局
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「首長信箱」、「民言論壇」、「交通違規檢舉專區」等，提供民眾有關興革、建言、查詢及投訴等反映管道。 2. 善用網路社群(如 Facebook)，積極與民眾互動及回應，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。 3. 成立「基隆警聲雲」、「KCPB 局長室」臉書粉絲專頁，傾聽民意，提供治安、交通等警政資訊，促進警民互動。 	賡續辦理	秘書科 公關科
意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情積極回應	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應制度及標準作業程序，主動宣導政策或更正不實內容，導正社會視聽。 2. 每日即時新聞搜尋及剪報掌握警政相關新聞，即時以 LINE 通訊軟體通報各單位立即處理回 	賡續辦理	公關科 秘書科 勤指中心 各分局

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>應，如有負面新聞，立即由相關單位擬答腹案，並即時回應。</p> <p>3. 建置「基隆警馨雲」臉書粉絲專頁及本局資訊網「民意論壇」，受理民眾建議及陳情。</p> <p>4. 專人管理對於民眾投訴、反映等建言，積極與民眾互動及回應，提高民眾參與度，提升本局滿意度。</p> <p>5. 由專人管理本局「KCPB 局長室」臉書專頁，即時回應處理民眾反映意見。</p> <p>6. 即時網路巡邏（基隆人、基隆人集團、基隆人踹共等社群網站）及電話接受民眾意見，專責處理回應，建立及時說明與情處理機制。</p>		

五、整體評核構面-開放創新

評核重點	辦理事項
開放參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對不同族群辦理各類型宣導活動，藉由文宣、有獎徵答方式進行宣導，發揮最大效能。 2. 辦理徵求意見及回應式施政宣導，聽取民眾建言，作為加強為民服務、預防犯罪及維護治安之參考。 3. 設置「首長信箱」、「民意論壇」、「交通違規檢舉專區」等，提供民眾有關興革、建言、查詢及投訴等反映管道。 4. 善用網路社群(如 Facebook)，積極與民眾互動及回應，提高民眾參與度。 5. 結合社會資源或與私部門合作，延伸警政服務據點 6. 開發「基警服務 App」，便利民眾快速取得服務。
創新性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置「情資整合平臺」，強化情資整合資料庫及案件管理，提升本局刑案偵防能量。 2. 因應地區特性，推動住宅竊盜整合性受理服務及道路交通事故處理整合性服務。 3. 成立「3Q 退警志工」，配合各區小學保護學童上、下學之交通及人身安全。 4. 設置悠遊卡付款設備，便捷民眾申辦警察刑事紀錄證明書付費程序。 5. 配合監理站、獄政、國防單位辦理交通安全宣導。 6. 針對關懷高齡用路人安全，主動深入早起會、樂齡社團、日照供餐等聚會處所，宣導「護老專案」。並製作、贈送閃亮手環、反光貼紙等宣導品，維護高齡市民朋友交通安全及營造友善交通環境。 7. 主動開發研製「基隆市交通事故 E 化系統」自受理、派遣、處理(到達、完成)及後端資料彙整 E 化一條鞭，避免案件脫管。

提升服務品質組織診斷檢核表

「個別評核構面-基礎服務」

評核項目	評核重點	辦理事項
服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定情形	<input type="checkbox"/> 提供申辦業務標準作業流程訂定比率。 <input type="checkbox"/> 持續檢討情形。
	服務及時性	<input type="checkbox"/> 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 <input type="checkbox"/> 提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。
	服務人員專業度	<input type="checkbox"/> 說明提升服務人員專業度之作法及執行成效。 <input type="checkbox"/> 提供服務人員專業度測試結果(例如專業知識測驗或申辦案件處理測試)。 <input type="checkbox"/> 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。
	其他服務作法	<input type="checkbox"/> 除上述 3 項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
服務友善	服務設施合宜程度	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 一般設施:書寫臺、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。 <input type="checkbox"/> 服務設施之使用說明與必要管理。 <input type="checkbox"/> 依業務屬性及其服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民...等),提供合宜服務設施。
	網站使用便利性	<input type="checkbox"/> 機關網站應以使用者為導向設計,版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 <input type="checkbox"/> 提供多元及便利的資訊檢索服務。 <input type="checkbox"/> 確保網站內容的正確性及有效連

評核項目	評核重點	辦理事項
		結。
	服務行為的友善性	<input type="checkbox"/> 注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。 <input type="checkbox"/> 提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。
	服務資訊透明度	<input type="checkbox"/> 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 <input type="checkbox"/> 公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 <input type="checkbox"/> 主動通知申請人案件受理及辦理情形。 <input type="checkbox"/> 建立處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制。 <input type="checkbox"/> 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，並應定期檢視及更新資料。 <input type="checkbox"/> 提供多元查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件進度。
	其他服務作法	<input type="checkbox"/> 除上述 4 項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

二、「個別評核構面-服務遞送」

評核項目	評核重點	辦理事項
服務便捷	建置單一窗口整合服務	<input type="checkbox"/> 依受理方式，可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本	<input type="checkbox"/> 運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。 <input type="checkbox"/> 本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費

評核項目	評核重點	辦理事項
		等數據呈現績效。
	開發線上申辦或跨平臺通用服務	<input type="checkbox"/> 衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平臺通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。 <input type="checkbox"/> 本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平臺使用比率等數據呈現績效。
	其他服務作法	<input type="checkbox"/> 除前述作法外，其他可提升服務便捷度之作法(例如，簡化案件申辦流程)。
服務可近性	客製化服務	<input type="checkbox"/> 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。
	專人全程服務	<input type="checkbox"/> 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合提供專人全程服務。
	主動服務	<input type="checkbox"/> 針對特殊或弱勢族群、偏遠交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
	其他服務作法	<input type="checkbox"/> 除前述作法外，其他可提升服務可近性之作法。
服務成長及優化	突破成長	<input type="checkbox"/> 機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。
	優質服務	<input type="checkbox"/> 機關在其核心業務範疇內，於設定服目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服措施具挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

三、「個別評核構面-服務量能」

評核項目	評核重點	辦理事項
------	------	------

評核項目	評核重點	辦理事項
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	<input type="checkbox"/> 運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序。 <input type="checkbox"/> 本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
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，投入服務創新及精進	<input type="checkbox"/> 機關內部服務精進機制運作情形。 <input type="checkbox"/> 創新服務提案情形及採行率。

四、「個別評核構面-服務評價」

評核項目	評核重點	辦理事項
服務滿意情形	定期進行滿意度調查	<input type="checkbox"/> 調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施及內部同仁滿意度調查。 <input type="checkbox"/> 應提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	<input type="checkbox"/> 應提供執行情形及結果。
意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情積極回應	<input type="checkbox"/> 應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形。

五、「整體評核構面-開放創新」

評核重點	辦理事項
開放參與	<input type="checkbox"/> 機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機(例如，透過實體或網路管道，運用多元方法，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計)。 <input type="checkbox"/> 依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。

評核重點	辦理事項
創新性	<p><input type="checkbox"/> 機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益(例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等)。</p> <p><input type="checkbox"/> 依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。</p>

基隆市警察局 107 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	黃 明 昭	綜理本案全般事宜。	
副 召 集 人	副 局 長	薛 克 揚	襄理本案全般事宜。	
副 召 集 人	副 局 長	黃 惠 生	襄理本案全般事宜。	
主 任 委 員	主 秘 任 書	廖 誌 銘	督（輔）導本案綜合規劃及管制考核等事宜。	
副主任委員	督 察 長	林 詮 峰	督導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 文 彬	督導該單位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	王 方 強	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委 員	訓 練 科 科 長	曾 弘 尚	督導該單位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	何 添 福	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委 員	外 事 科 科 長	鄭 智 仁	督導該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	張 豫 立	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委 員	鑑 識 科 科 長	張 泰 銘	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委 員	法 制 科 科 長	陳 朝 明	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	

職	稱	現	職	姓	名	職	掌	備	考
委	員	秘書科	科長	吳	靜宜	督導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	吳	登賀	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	資訊科	科長	劉	逸群	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	公關科	科長	楊	永泰	督導該單位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	黃	艾狄	督導該單位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	李	美燕	督導該單位辦理本案經費之籌算、核（撥）銷等相關事項。			
委	員	勤指中心	主任	吳	逸夫	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	刑警大隊	隊長	張	文源	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	保安隊	隊長	毛	俊傑	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	交通隊	隊長	賴	國隆	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	少年隊	隊長	蔡	漢圻	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	婦幼隊	隊長	邱	炎輝	督導該單位辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	第一分局	分局長	王	貴正	督導規劃該分局辦理本局交辦事項及管制考核、追蹤等相關事項。			
委	員	第二分局	分局長	林	振明	督導規劃該分局辦理本局交辦事項及管制考核、追蹤等相關事項。			

職 稱	現 職	姓 名	職 掌	備 考
委 員	第三分局 分 局 長	陳 瑞 基	督導規劃該分局辦理本局交辦事項及管制考核、追蹤等相關事項。	
委 員	第四分局 分 局 長	蘇 榮 明	督導規劃該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	張 竣 翔	承辦本案及協調聯繫相關事宜。	
執 行 幹 事	警 務 員	張 以 欣	協辦本案秘書作業及其他相關事宜。	