

警政署「受理報案 e 化平臺」簡介

為建立警察人員「親民」之形象，警察機關第一線面對廣大民眾的各分駐（派出）所基層同仁，必須以更優良的工作品質，提供民眾快速便捷的服務。本署為簡化暨整合目前受理民眾報案相關勤、業務工作，全面檢討現行基層員警受（處）理民眾報案行政業務流程及表單，將現行使用數量多，經常性之作業流程再造。期利用最新之軟體技術及硬體設備，連結後端資料庫運用，將受理報案相關作業自動化，提供基層分駐（派出）所員警使用，提昇業務處理效率，強化為民服務品質。

壹、改善現行作業方式

- 一、警察勤務繁重，且受理民眾報案時，必須填寫多項必備表單，往往耽誤民眾寶貴的時間，導致民眾抱怨連連，最不耐的就是等候辦理報案的手續。
- 二、針對不同案類各業管單位有不同資訊之蒐集目的，以往警政資訊系統因應各業管需要分別於需求時建置，形成各自獨立之處理系統，員警必須逐一輸登，易有疏漏，亦由於各處理系統缺乏整合，資訊無法相互勾稽，致有管理統計數據不一致之現象，造成社會大眾對警方之誤解，本系統期藉由良好的資訊科技設備軟體設計及硬體設施，配合人性化作業標準流程，建立效率、便民的服務空間。
- 三、本系統完成後，民眾至分駐（派出）所報案，員警於偵訊並完成製作筆錄後，立即印製報案相關表單（如交予民眾之失車四聯單或報案三聯單及內部管制處理所需受（處）理紀錄表、陳報單、通報單及工作紀錄表等）、並將相關電子資料進行後端各應用處理系統錄檔處理工作，以一次輸登全程處理，提高服務品質及提升行政效能，並強化報案管理工作。

貳、執行內容

- 一、訂定標準化各類受（處）理案件表格、彙整各類案件所需偵訊資訊及簡化各作業程序，並充分運用現有警政資訊基礎網路，有效提升行政作業之效能，降低作業處理所需時間。
- 二、建置開發「受理報案工作平臺」第一階段網路版作業
 - （一）員警受理民眾報案於本系統輸入各項報案資訊，即產生並套印各類受理民眾報案需用表單暨提供筆錄範本供套用。
 - （二）本作業現有筆錄範本係蒐集臺北縣、宜蘭縣員警所使用之筆錄內容，現有筆錄案類有殺人、強盜、搶奪、恐嚇、強制性交、竊盜、虛擬裝備竊盜、盜採砂石、車輛失竊、毒品、違反槍砲、賭博、虛擬裝備詐騙、金融詐騙、縱火、酒駕、侵佔支票、重利、未成年性交易、一般性交易、網路援交、妨礙公務、毀棄損壞、違反著作權、兩岸(偷渡、非法打工)、違反就業、商標法、失蹤人口協尋等類。
 - （三）受理報案相關資料進入署端受理報案資料庫後，亦直接轉置（存入）「受處理案件」、「刑案報案三聯單」、「車輛失竊、車牌遺失」、「查尋人口暨身分不明者」等處理系統，不必再重複輸登。
 - （四）刑案報案三聯單、失竊汽機車四聯單等需開立給民眾之報案單據由該系統直接產生序號列印（如採離線作業需手寫開立單據，由員警事後補輸登該系統）。

三、本系統相關業務暨操作種子教官教育訓練

於 93 年 12 月 15 日至 23 日，共計辦理 7 梯次業務暨操作講習，調訓各市、縣(市)警察局及專業警察機關總計 230 人，由相關業務單位及本系統程式開發人員針對作業規範及操作方法講授課程，再由各單位自行辦理基層員警教育訓練。

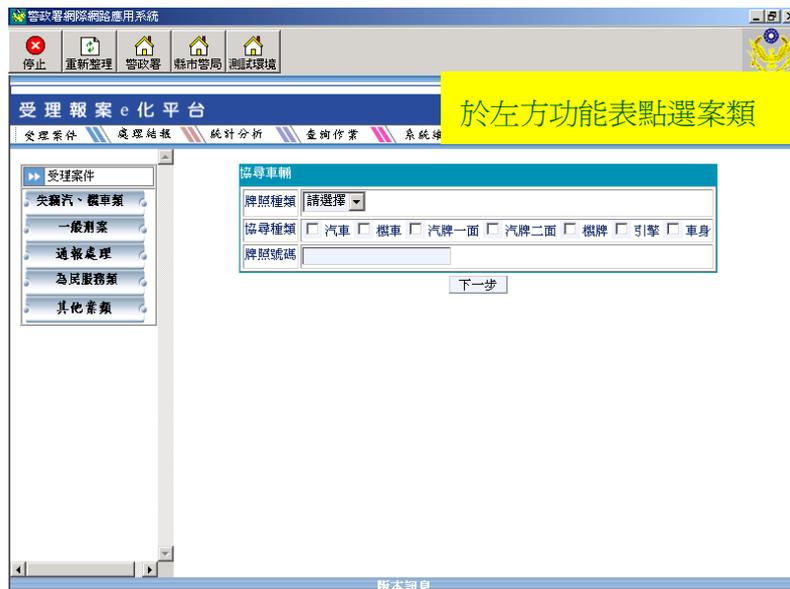
四、94 年 1 月 1 日推行第一階段上線試辦

- (一) 全國 25 個市、縣(市)警察局各遴選一個分駐(派出所)為示範單位。
- (二) 示範分駐(派出)所員警，於受理民眾報案時均需使用本系統(e化平臺)作業，列印相關表單交付報案民眾。
- (三) 其餘非示範分駐(派出)所，仍依前函以原有受理報案方式辦理。
- (四) 整合各市、縣(市)警察局示範分駐(派出)所試辦相關問題情形修正程式功能，再逐步增加示範單位。

五、全面上線推廣

本受理報案 e 化平台作業系統已於 96 年 1 月 10 日、3 月 16 日、4 月 17 及 4 月 24 日，分三階段 4 梯次，將系統 9 大案類及 1 項平台共通功能全面上線推廣至全國各分駐(派出)所全面實施。截至 5 月底止，線上查詢量約 6 百多萬筆、受理各類案件 7 萬餘件、查(尋)獲各類案件 3 萬餘件，績效卓著。





受理報案 E 化平臺 WEB 版之操作介面

參、建置效益

- 一、簡化基層員警受理報案處理程序，減少文書工作量，並結合前端文書及後端處理系統之輸登工作全程處理，防止匿報積弊，確保資料正確性及提高行政效率，縮短員警處理受理民眾報案時間。
- 二、以良好的軟、硬體設備，配合人性化作業標準流程，建立效率、便民的服務空間，加以積極的行動、親切的服務，落實顧客導向，建立「以客為尊」之理念，將每位與警察接觸之民眾視為顧客，提供更方便、更快速的服務品質。
- 三、防止吃案或匿報刑案等問題，提高民眾信任，即從民眾一踏進派出所開始，整個受理案件流程全部以電腦管制，各階段按標準作業程序進行。
- 四、保障民眾權益，受理民眾報案各階段以電腦化標準作業程序執行，同時也保護執法之基層同仁，現行民意高漲時代，基層員警受理各類案件，需面對各式各樣民眾，反應各種情況，其中有合法、適法，甚至民眾無理之刁難，稍一不慎即自陷險境，反遭控訴等，本系統建置後同時也是保護第一線執法之基層員警。

肆、結語

相信「受理民眾報案 e 化平台」全面實施後，將使民眾報案更為便捷，警察處理案件更具時效性，同時可預期將縮短破案時間，這不但保障了人民生命財產的安全，也提升了警察為民服務的良好形象。

本署將逐年爭取預算經費，強化受理報案 e 化平台資訊相關軟、硬體設備及功能，使受(處)理民眾報案機制更現代化，縮減民眾報案時間及提供透明化之報案資訊，便警便民，快速反應，與民眾有良好互動，拉近警民間距離關係。

(本文由內政部警政署資訊中心 提供)