

雲林縣警察局查測員警服務態度實施規定

中華民國 93 年 10 月 27 日雲警督字第 0930010684 號函發

一、依據：內政部警政署 93 年 9 月 15 日警署督字第 0930143533 號函頒「警察機關查測員警服務態度作業規定」。

二、目的：

鑑於社會內外環境的變動與需求，員警平時服務態度讓民眾感受最深，直接影響警察形象，為爭取社會大眾對警政的支持，本局成立推動「提升服務品質查測小組」，各分局亦比照辦理，期能全面改善員警服務態度，以提昇警察優質服務形象，增進警政工作助力，特訂定本規定。

三、檢測（查）對象：

本局所屬單位員警。

四、檢測編組：

由督察長擔任召集人，分實地檢測（狀況偵測）組及業務檢核組，由督察室督勤股長、督察員、辦事員、維新小組，及本局相關業務單位公關室、勤指中心各派 1 員組成，實施檢測工作。

五、具體作法及評核重點：

（一）實地檢測（狀況偵測）作為：

1. 查測項目：口頭、電話報案。
2. 查測方式：採無預警實地偵測、業務檢核及座談檢討等方式實施。
3. 查測對象：本局所屬單位員警。
4. 查測重點：員警受（處）理報案服務態度。
5. 查測期間：每半年實施 1 次；另隨時採不定期、不預警方式實施查測。

（二）業務檢核：

1. 複查上次督導發現缺失改進辦理情形。
2. 「受理報案民眾滿意度問卷調查」之實施及分析檢討策進作為。
3. 「110」報案複查辦理情形，電話抽（訪）查報案（被害）人員警處理情形，發掘事實真相。
4. 員警服務態度實地查測作為。
5. 電話禮貌偵測實施作為。
6. 民眾陳情、申訴機制、稽核管制。

(三) 示範演練：擇 1 分駐（派出）所代表，演練 2 個狀況。

(四) 檢討座談：查測小組實地偵測及檢核業務後，受測分局隨即舉行座談檢討優劣。

1. 參加人員：受測單位員警、各分駐（派出）所所長、分局二組組長及辦理督察業務人員、勤務指揮中心主任、業務受檢單位主管、主管業務副分局長、分局長。

2. 受測員警有具體特殊優劣事蹟者，立即辦理獎懲。發現之缺點於座談會中提出檢討，並即交分局查勤區巡官及駐區督察員持續追蹤複查，至改善為止。

六、檢測（查）及評比方式：

每半年不定期評比檢測（查）：

(一) 局本部直屬隊部分，僅實施偵測辦理個別獎懲，不作團體評比。

(二) 分局部分：取最優前 2 個分局。

七、獎懲：

(一) 獎勵：

1. 分局部分：

(1) 第一名：分局長、督察組組長及承辦人各予嘉獎貳次、副分局長嘉獎壹次。

(2) 第二名：分局長、督察組組長及承辦人，各予以嘉獎壹次。

2. 辦理本案有關（實地偵測、業務檢核、示範演練評審）出力人員，併案敘獎。

(二) 懲處：各單位團體檢查成績欠佳單位及員警個人欠佳者，依實情酌予議處。

八、本規定若有未盡事宜，另函或電話修正補充之。