新北市政府警察局為民服務白皮書
目 錄

前　　言:.....2
本局簡介:.....2
轄區概況:.....3
本局願景:.....4
本局各科、室、大隊(隊)、中心業務職掌:.....8
目前服務項目:.....10
◎ 簡約、親民的服務網站ー提供最新資訊及各項服務申辦.....10
◎ 設立咱的行動保母「iPolice」.....11
◎ 〈110〉勤務指揮中心—24 小時保護您.....11
◎ 幫您解決交通的問題—保障您行的權利.....12
◎ 申請「警察刑事紀錄證明」.....12
◎ 澈底為社會掃除不良幫派.....13
◎ 刑事案件報案「單一窗口」.....13
◎ 自行車、農具免費烙碼服務.....13
◎ 集會、遊行處理原則.....14
◎ 兒童保護你我一起來.....14
◎ 遠離家庭暴力, 迎接美好生活.....15
◎ 婦幼安全宣導, 防身術免費教學.....16
◎ 民眾舉家外出, 加強住宅巡邏服務工作.....16
◎ 設置機動派出所.....17
◎ 民眾提領鉅款安全維護.....17
◎ 公益空間開放運用「新板村派出所—小小波麗日記」導覽參觀及體驗活動.....17
◎ 保護少年專線.....18
◎ 加強失蹤人口查尋.....18
◎ 保障民眾住的安全ー防竊達人.....19
◎ 遴選民防、義警協助維護治安.....19
◎ 開放辦公駐地供機關、學校、團體參觀.....19
◎ 騎警隊服務項目.....20
◎ 建置道路交通事故資訊 E 化系統.....21
目前提供服務標準:.....22
可供您陳情、建言管道:.....23
您的陳情、建言我們的處理方式:.....24
未來革新的做法:.....24
結語:.....26
本局所屬報案服務專線電話、地址:.....27
交通事故處理當事人須知:.....29

前言:



政府的一切作為，最終目的 都在為民服務，俾使民眾獲得最 大的福利;而為民服務係現今政 府施政的主流價值，「提供民眾 更優質的服務」一直是本局全體 同仁努力的目標。新北市政府警 察局近年來參考各先進國家相關作法，引進企業界「全面品質管理」的理念與手法，結合公、民營企業為民服務工作之經驗，進而建立以「顧客為導向」的服務;更全面賡續檢討改進警政服務品質與作為，希望能夠提供本市民眾最適切、完善與貼心的服務。這都是本局同仁責無旁貸的責任，亦將竭盡所能來提升員警的服務品質，以提供市民最完善、 最滿意的服務。

本局簡介:



新北市政府警察局隸屬新北市政府，本局置局長，承市長之命，綜理局務，置副局長 3 人，襄助局長處理局務。主任秘書 1 人，下設行政、保安、訓練、外事、後勤、保防、防治、犯罪預防等 8 科及督察、公共關係、秘書、資訊、法制、人事、政風、會計、統計等 9 室，勤務指揮、刑事鑑識、民防管制等 3 中心，保安警察、交通警察、刑事警察等 3 個大隊，少年警察、婦幼警察等 2 個隊，並設16個分局、159 個分駐(派出)所，編制員額11,068 人，107年度預算員額 7,897 人;現有警力 7,586 名。

轄區概況：

1. 新北市地處大臺北都會區內，東南接宜蘭縣，西 南 與桃園縣交界，北面臨海，總面積 2,052 平方公里，海岸線東起貢寮區卯澳里，西迄林口區之瑞平里，全長 126 公里。



2. 全市劃分為 29 個行政區，人口 395 萬餘人。轄內工商發展迅速，帶來大量外來就業人口，社區公寓、大廈林立，其中板橋、三重、新莊、蘆洲、樹林、土城、永和、 中和、新店、汐止等 10 個區現 有人口即占全市總人口 78%，密 集的外來人口也帶來了治安問題。



3. 轄內交通網密佈，其中高速公路中山高、北二高、縱貫公路、64 線東西向、65 線南北向快速公路、新北環狀線快 速公路、捷運、鐵路(高鐵) 均行經本市，汽、機車數高達 400 餘萬輛，每日於轄區穿梭;另與臺北市都會區毗鄰，闢有臺北大橋等 19 座重要交通衢道及淡水、中和、新店、板南、蘆洲、新莊捷運線，直通臺北市，交通極為繁雜;舊有道路規劃不當致道路狹窄、停車場不足等易造成堵車。



本局願景:

維護新北市治安，保障民眾生命財產安全，是新北市政府最重視的施政要項之一，亦為全體市民共同之企盼。盱衡近期國內局勢，經濟景氣欠佳，各類犯罪層出不窮，本局為防止社經環境對本市治安造成負面影響，乃針對治安情勢之發展，持續研擬多項犯罪預防與偵查 對策。並提出 6 大優先發展策略，做為本市治安工作政 策方向:在「加強打擊犯罪，有效維護社會治安」方面:研擬多 項犯罪偵查對策，諸如「強化掃蕩汽機車竊盜犯罪」、「全面檢肅非法槍械」、「掃蕩 毒品」、「加強查緝高利貸放 (重利罪) 及債務催收公司暴力討債」、「打擊網路犯罪」、「偵防詐欺犯罪」、「打擊人口販運」及「掃蕩賭博電玩」等，並推出靈活機動的「快速打擊犯罪特警隊」，於第一時間趕抵現場壓制犯罪氣焰，期有效達成維護社會治安、保障民眾生命財產安全，建構安全無虞 之生活環境。

在「強化犯罪預防，有效減少犯罪被害」方面:積極推動「犯罪預防宣導」、「住宅防竊諮詢與檢測(防竊達人)」、強化「金融機構安全檢測」，對於治安顧慮人口防制其再犯，持續強化「查捕逃犯」及「檢肅黑道幫派」工作，在「防治毒品危害」工作上:積極推動各類宣導及實施



替代療法等;而對於詐騙犯罪，亦積極分析 其詐騙手法，防止民眾被害;另推動全國首創「自行車 登記烙碼服務專案」，以遏制自行車竊盜案件發生。

在「加強交通執法，維護交通安全順暢」方面：研擬「提升執法品質」、「清除危險因子」、「加強為民服務」、「保障民眾權益」、「交通快速到位」等策進作為，並以提升交通執法品質為目標，以期 達成「打造優質安全順暢交通環境之願景」。

在「保護關懷弱勢，建構社區安全環境」方面:加強高 風險家庭通報，辦理婦幼人身安全及家庭暴力防治宣 導，以提升婦幼安全；協尋中輟 生，辦理青少年犯罪預防宣導，寒、暑假加強青少年保護工作，淨化青少年成長環境，以提升青少年 保護輔導成效;強化社區治安會議 功能，警勤區員警利用勤務發掘弱勢族，通報社福單位協助，結合民力資源，共同建構 安全社區環境。



在「強化警察陣容，樹立優良警察形象」方面:充實警 察人力、提高員警福利、提升警察專業能力及激勵警察 士氣;另「樹立優良警察形象」方面則以建立廉能公義 的警察團隊、強化服務提升警察形象為主要的目標。

在「整合資源運用，精進警政服務效能」方面:運用現代化的科技設備與技術，透過有效的情資整合，精進本局各項警政服務品質，提升服務效能，本局實驗室通過財團法人全國認證基金會(TAF) ISO/IEC 17025:2005「DNA鑑定」、「親緣DNA鑑定」、「氣體動力式槍枝鑑定」、「塗料鑑定」及「纖維鑑定」等5項目認證，提升刑事鑑識品質，並首創「科技防衛城CSI智慧查緝系統」，建立案件的關聯性，提升犯罪偵查與預防的功效，導入資訊安全管理系統，提升警政資訊安全，建置本局治安地理資訊及犯罪 資料管理系統，

以科技化協助勤務規劃， 另將以 2 萬4,773 具 鏡頭為本市安全監錄系統之建置目標，以協助 治安維護， 消除治安死角， 而在員警工作環境改善方 面，擬訂廳舍整建計畫，以改善服務環境，提升服務品質。

從長期的情勢觀察，本局兼顧破案與預防功能的發揮，倡導偵防並重概念，已從「反應式策略」發展到「先 發式策略」精進辦案技巧，以提升員警偵防能力，並以「警政工作現代化、辦案方式科技化、打擊犯罪快速 化、預防犯罪社區化」之策略目標，持續動員警力加強各項勤務部署，全面落實治安工作及犯罪偵防措施，期盼展現優良治安成果呈現給新北市民。

本局組織架構:


新北市政府
內政部警政署
新北市政府警察局
保安科
訓練科
外事科
秘書室
保防科
公共關係室
會 計 室
統 計 室
政 風 室
刑事鑑識中心
交通警察大隊
保安警察大隊
婦幼警察隊
犯罪預防科
行政科
防治科
後勤科
督察室
法制室
資訊室
人事室
勤務指揮中心
民防管制中心
刑事警察大隊
少年警察隊
16分局
159分駐(派出)所

本局各科、室、大隊(隊)、中心業務職掌:

行政科	勤務規劃、警力配備、警察服制之執行、設備標準、妨害風化(俗)行為取締及一般行政協助推行等事項。
保安科	保安警備(各項活動、考試等勤務)措施規劃與督導、各項選舉專案、大陸重要人士來臺、安全警衛人員、集會遊行、秩序維護、擴大臨檢、義勇警察組訓與運用、戰時警察工作、協助軍事動員、自衛槍枝管理、刀械管理、遊民、路倒、神病患管理及其他有關保安警察事項。
訓練科	警察教育訓練進修、警察學術倡導及員警心理諮商輔導工作之策劃、執行與評核等事項。
防治科	勤區查察、失蹤人口查尋、清樓專案、民防團隊編訓、守望相助隊成立運作人員異動及管理。
外事科	調查外來人口涉及非法活動，外事責任區訪問服務，推展國際警察合作與交流，外賓（僑）及駐華使領館、人員安全維護，警察刑事紀錄證明核發及其他關外事警察業務等項目。
後勤科	財產管理、廳舍營繕、警察裝備保養供應及其他有關後勤、採購業務等事項。
保防科	防制滲透、保防教育、安全資料蒐集、機場港口應變處理及其他有關安全業務事項。
犯罪預防科	社區警政、犯罪預防宣導工作、金融機構安全及住宅防竊安全檢測、路口監視器系統管理事項。
秘書室	文書、檔案管理、印信、機要文電處理、事務管理、研考、出納及其他有關秘書工作事項。
督察室	員警申訴、考核、教育輔導、違法犯紀查處、因公傷殘死亡慰問救助，改善員警服務態度、內部管理業務、各種勤務、特種勤務暨首長勤務及辦理本局投訴委員會等之督導考核及其他有關督察事項。
法制室	警政法規之研究、審查、整理、編纂、諮詢、宣導、講習與國家賠償事件處理及其他有關法規研議事項。
公共關係室	新聞發布、大眾傳播媒體與民意機關、公眾社團之聯繫、新聞資料蒐集處理、警政措施宣導及其他有關警察公共關係事項。
資訊室	警政資訊系統規劃與發展、電腦軟硬體設施操作、管理與維護、資訊教育訓練與諮詢服務及其他資訊處理事項。
會計室	依法辦理歲計及會計事項。
人事室	依法辦理人事管理事項。
統計室	依法辦理統計事項。
政風室	依法辦理員警貪瀆、洩密案件之查處及廉政宣導事項。
勤務指揮中心	警察勤務之指揮、調度管制、協調聯繫與最新治安狀況之控制、110 報案管制處置及資訊業務等事項。
刑事鑑識中心	刑案現場勘察，證物處 理、鑑識、分析，防爆勤務，影像處

	理，氣體動力式槍枝、DNA 及微物鑑定，刑事鑑識人員教育訓練等事項 。
民防管制中心	災害防救緊急應變整備、作業及演習(練)暨防情業(勤)務規劃、執行、演(訓)練及防情通訊設備、遙控警報系統管理等事項。
刑事警察大隊	設有行政組、督察組、預防組、偵查組、司法組、肅竊組、經濟組、紀錄組、科技犯罪偵查隊、勤務指揮中心等，分別掌理各有關偵防犯罪、查捕逃犯、不良幫派組合、檢肅槍械與煙毒、檢肅竊盜、協調查緝走私漏稅、社會經濟調查、監管市場物價規劃督導及違反社會秩序維護法案件之處理等，並指揮監督協助各單位偵辦重大刑案、自行車、農具免費烙碼。
交通警察大隊	設有行政組、督察組、執法組、事故處理組、綜合組、總務組、秘書室、勤務指揮中心、會計室、人事室等，分別掌理各有關交通執法與勤務之規劃、督導、考核及各項執行事項。
保安警察大隊	設有行政組、督察組、後勤組、秘書室、人事室、會計室、勤務指揮中心等，分別掌理各有關特種勤務、一般警衛、臨時勤務派遣、警備治安及各項勤務執行。
少年警察隊	設有預防組、偵查組、行政組等，分別掌理各有關中輟生業務、輔導少年及預防少年犯罪、校園安全維護及預防犯罪宣導事項。
婦幼警察隊	設有偵防組、行政組、人事室、會計室，分別掌理各有關性侵害犯罪防治、家庭暴力防治、兒童及少年性交易防制、性騷擾防治及其他婦幼安全維護事項。

目前服務項目：

◎簡約、親民的服務網站－提供最新資訊及各項服務申辦：

新北市政府警察局資訊服務網網址

https://www.police.ntpc.gov.tw/mp-1.html

一、 本局為提供更簡約、親民的服務，於104年1月1日正式推出新版網站。透過RWD的設計，民眾可利用電腦、智慧型手機及平板等裝置，體驗本局豐富多元又極具親和力之網站服務。

二、 本局網站提供關於我們、為民服務、訊息公告、預防宣導、互動回饋及相關連結等各項資訊服務。

三、 本局網站設有行動版，民眾可使用智慧型裝置即時瀏覽網頁訊息及線上申辦各項業務；兒童版搭配注音標示並採用遊戲互動方式供兒童閱覽，另有英文版提供外籍人士相關服務資訊。

四、 民眾可透過本局網站所提供之服務，線上申辦及查詢各項業務(目前提供33個線上申辦服務項目)。



◎ 設立咱的行動保母「iPolice」

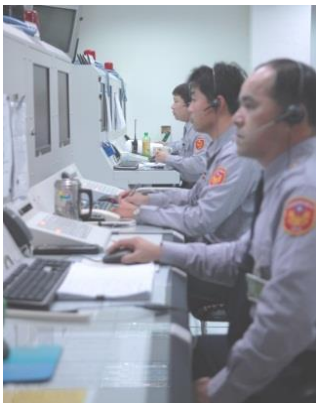
本局智慧型手機應用程式「iPolice」第4版重新整裝上陣，更冀求提供民眾「最便利」、「高效率」零距離」的警政服務，致力為民眾打造高科技的智慧安全網。

「iPolice」第 4 版提供八大項服務，包括行車語音、違規檢舉、行動保母、交通專區、申請服務、服務據點、警政服務、快速撥號(110、165、113、簡訊報案、路況通報)等多項便民服務及資料查詢。民眾可至 AppStore 或 Google Play 商店搜尋「iPolice」免費下載使用。



◎〈110〉勤務指揮中心—24 小時保護您

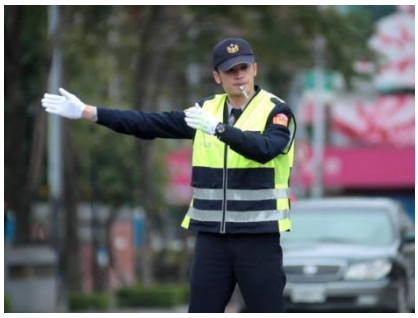
〈110〉勤務指揮中心—24 小時保護您。勤務指揮中心為警察勤務運作、指揮 、通訊、管制的中樞，本局自 101 年起戮力推動「精進 110 指管系統整合」旗艦計畫，對於市民報案請求警察協助，本局勤務指揮中心透過來電號碼（ANI）與來電地址（ALI）顯示功能來處理，並結合M-Police 行動載具定位功能及 CCTV 路口影像監錄系統，掌握巡邏警力動態及案發現場即時影像資訊。讓110 受理員可快速依 GIS 電子地圖圖資上顯示之警力動態，精確派遣線上警力，快速到達案發現場，以縮短民眾報案等待時間。此外，本局於105 年10月1日建置視訊報案系統，利用智慧型手機下載警政服務 APP，結合 110 報案系統，提供民眾更多元之報案管道，做到「民眾需要警察時，警察隨時在身邊」另考量民眾使用110 的需求逐年增加，為強化緊急備援機制，以提升為民服務效能，本局自 102 年12 月起實施 110 報案電話分流機制，確保民眾 110 報案電話不漏接。警察主要的工作就是「治安與交通





秩序的維護」以及「急迫事故的協助處理」。「110」勤務指揮中心負責接聽各類報案之電話，並指揮調度線上巡邏警力，24小時竭誠為您服務。只要您一通電話，警察局 110 報案臺專人立即為您服務。

◎ 幫您解決交通的問題—保障您行的權利



為維持本市交通秩序，提升您行 車順暢與安全，我們每日上、下午尖 峰時間，在各重要路口，都派有交通員警或義交人員在路口疏導交通，以減少壅塞情形。



◎申請「警察刑事紀錄證明」

本局依據「警察刑事紀錄證明核發條例」，受理民眾及於臺灣地區曾有居(停)留紀錄者申請警察刑事紀錄證明(俗稱良民證)，查核其在臺居住期間有無犯罪紀錄並核發證明;為達簡政便民目的，採單一窗口受理以服務為導向，接受網路、傳真、郵寄 方式申辦，並首創本局所屬各 分局防治組均可受理民眾申 辦，且本局每週三晚間彈性服務至下午8 時止。臨櫃辦理於申請日起經0.5個工作天即予核發（網路、傳真、郵寄或經本局所屬各分局受理者，維持 3個工作天核發;另因案待查者不在此限)，期能達到親民、便民、簡政目標。



◎ 澈底為社會掃除不良幫派

本局依據「刑法及組織犯罪防制條例」等相關法令，積極辦理「治平專案」，澈底清查轄內不良幫派組合，落實清 查易遭受幫派不良分子侵害之相關行業。民眾遭受侵害應勇 於提出檢舉，本局設有檢舉專線電話:(02)82217695、傳 真:(02)82217659，檢舉電子郵 件信箱:tcp2162@ntpd.gov.tw，對檢舉人絕對保密，請您多加利 用一同打擊犯罪，齊心維護本市 治安。



◎ 刑事案件報案「單一窗口」



民眾報案無論發生地均可以 110 電話報案或就近到警察機關報案，各警察機關均會受理服務;我們並要求所有員警熱心受、(處)理您的報案，澈底杜絕匿報刑案。本局全面實施受理民眾報案，經受理之案件係屬為刑案時應開具「報案三聯單」交報案人收執備查，民眾並可於報案 2 日後上網查詢受理情形(網址 http://www.npa.gov.tw)，如查無報案資料，可以書信或至內政部警政署網站中直接連結至內政部警政署刑事警察局網站之民眾留言信箱檢舉(網址http://www.cib.gov.tw)。

◎自行車、農具免費烙碼服務

本局提供自行車加設防竊辨識貼紙及車主資料登錄服務，建立自行車辨識功能，強化自行車防竊能力，自本項便民服務工作推出，廣受自行車族好評;另有鑑於中南部農民賴以維生之農具頻頻失竊，

特別實施農具免費烙碼，以降低失竊率，嘉惠農民;自行車及農具烙碼請攜帶身分證，本局所屬各分局分駐(派出)所均設有免費烙碼之服務。

◎ 集會、遊行處理原則



為保障人民集會、遊行的權益，受理您或團體申請集會、遊行案件，本局均依集會遊行法等相關法令審慎核定，並本著「保障合法、取締非法、防制暴力」的原則，保持公正超然立場，維持安全秩序，審慎處理聚眾活動。舉辦集會、遊行活動，依集會遊行法第 9 條第 1 項規定應於舉行之日(不含)6 日前向轄區警察分局(如跨區則向警察局)提出申請，申請書表請就近向轄區警察分局索取或可上本局網站申辦案件項目內下載使用。



◎兒童保護你我一起來

兒童少年是國家未來的希望，寒假及春節期間，為加強兒童少年保護工作，民眾若發現兒童少年有照顧疏忽之虞，請適時提供訊息，通報高風險家庭，政府會介入並提供協助。高風險家庭通報指標有以下幾項:

一、家庭成員關係紊亂或家庭衝突。

二、主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮並未(持續)就醫者。

三、主要照顧者為自殺風險個案。

四、因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素。

五、非自願性失業或重複失業者。

六、負擔家計者死亡、出走、重病或入獄服刑。

◎如何通報高風險家庭？

一、民眾通報高風險家庭方式:

(一)電話通報:113 保護專線通報或撥新北市政府高風險家庭服務管理中心通報專線：8968-2380， 傳真專線：8968-2381。

(二)網路通報:衛生福利部「關懷 e 起來」網站通報，通報 http://ecare.mohw.gov.tw/網址:http://ecare.mohw.gov.tw

二、教育、衛生、民政、勞政等單位，通報新北市政府高風 險家庭服務管理中心或至衛生福利部「關懷 e 起來」網站 通報。

三、警政單位至警政知識聯網「婦幼安全線上通報系統」通報。



◎遠離家庭暴力，迎接美好生活:

遭遇家庭暴力時，常因隱忍、放棄向外 求助機會，導致家庭暴力行為越來越 嚴重，亦使自己陷入暴力循環的情境 中。應立即向外求助，以終止暴力行 為循環發生，避免被害人再度受暴， 並藉由各單位專業資源，使雙方當事 人獲得必要之協助。

◎家庭暴力求助管道:報案專線: 全國保護專線 113、男性關懷專線 0800-013-999、外籍配偶保護諮詢專線 0800-088-885、白絲帶反暴力學習專線(02)2288-9425。

◎婦幼安全宣導，防身術免費教學

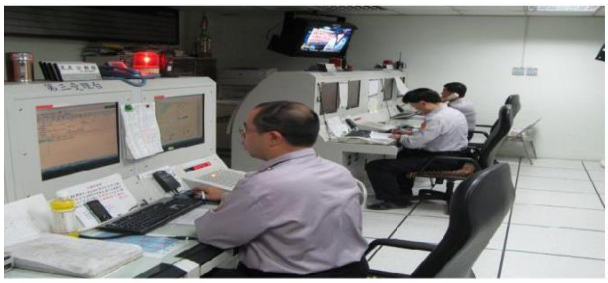


本局婦幼警察隊主動至各校園、社區及機關團體，宣導婦幼安全暨提供女子防身術教學，課程內容包含家庭暴力、性騷擾、性侵害防治、兒童保護之基本觀念及相關法律常識，民眾如有需要可致電本局 婦幼警察隊洽談，或上本局婦幼警察隊網站申請，並依線上申請內容填妥日期、時間及課程等即可。

＊本局婦幼警察隊專線：02-22286033 轉 8，有關家庭暴力、 性侵害、性騷擾及兒童保護案件都可以致電詢問，我們將 竭誠為您服務。

◎ 民眾舉家外出，加強住宅巡邏服務工作

在您出國或外出、訪友或僅留老弱婦孺在家者，旅途中仍不免擔心家中遭竊(或住家安全)，為保障您居家安寧， 防止宵小行竊，新北市民眾可透過 110 報案電話、各分局勤 務指揮中心電話系統或直接向各分駐(派出)所提出申請， 我們將派員密集巡邏查察，保護您住家安全，讓您能安心外 出旅遊。(警察局 110 報案系統 24 小時服務)





◎ 設置機動派出所



在各分局轄內觀光景點、重要路段、人潮聚集處、市府舉辦活動地點、指定地區及其他有治安、交通及為民服務需求之地區(點)，運用組合警力機動編組，冠以「機動派出所」名稱，執行巡邏、守望、交通疏導各項警察勤務迅速、有效淨化治安、交通熱點，主動接觸民眾，提供優質服務與關懷，建立良好警察形象，提升為民服務品質。

◎ 民眾提領鉅款安全維護



為保護您生命財產權安全，於提、存鉅款時，可以撥打「110」向本局申請警力護送，防止被搶、被竊，以確保財產安全。

◎公益空間開放運用「新板村派出所—小小波麗日記」導覽參觀及體驗活動







為有效活化運用—新板特區國家世紀館」公益空間—「新板村派出所—小小波麗日記」，增進少年、兒童犯罪預防、人身與交通安全常識，深化學童守法守紀觀念，並深植警察執法正義形象。藉由運用具警察元素之兒少活動空間，規劃國小及幼兒園小朋友，透過導覽、體驗「新板村派出所」模擬警察派出所、設施及各項警察工作，適時宣導及教育預防犯罪、人身與交通安全常識及法治觀念，達到寓教於樂的目標。

一、活動時間：

（一）體驗活動：

每月第一週、第三週星期

四上午9時30分至11時30分。

（二）參觀導覽：

1.每週星期二、星期四、星期六上午9時至12時、下午1時30至4時。（上午10時、下午3時進行導覽）

2.遇重要民俗節日或天然災害經宣布為停止上班、上課時(災防假)及因轄區特殊治安狀況需要，停止開放場館體驗活動與導覽參觀。

二、活動地點：新北市板橋區漢生東路276號3樓(國家世紀館3樓—新板村派出所)。

三、體驗活動對象與報名方式：

(一)學校、團體體驗活動：

體驗活動每場次以15人以上60人以內為原則，其中30位名額提供經新北市政府立案之公、私立國小一、二、三年級學童及幼兒（稚）園大、中班以上學童為優先錄取參加（得於上班日電話預約，依序安排活動日程），餘30人名額開放本市市民或各社團團體報名申請（採網路預約）。

(二)團體網路預約報名，須於活動前90天提出申請，於本局官方網站「新北市政府警察局資訊服務網 http://www.police.ntpc.gov.tw/convenience-service.html」建置「新板村派出所活動專區」/申請報名表，經審核符合資格者，再依報名及活動時間順序安排聯絡通知申請之學校或團體。申請參加本活動之個人或團體每半年以1次為限。

◎新北市政府少年輔導委員會專線：若您有少年偏差行為處理諮詢與輔導問題，或對少年犯罪相關法令疑慮，歡迎致電02-29557218少年輔導委員會諮詢專線洽詢。





◎ 加強失蹤人口查尋 為提供優質服務、強化查尋失蹤人口，本局所屬受理失蹤人口報案時，應不分本轄或他轄立

即受理，並於受理時秉持同理心，站在民眾之角度迅速處 理，並適



切表達關心與慰問；本局每年定期辦理 「全面提升員警受(處)理失蹤人口案件能力及 查尋技巧」訓練，務使員警因受理失蹤人口案件 工作的熟練，達到迅速便民，並在提升查尋技巧下，早日找回失蹤人口，使民眾全家團圓，展現警察積極為民服務工作的用心，提升警察形象。

◎ 保障民眾住的安全ㄧ防竊達人



為保障民眾居住的安全及深化防竊觀念，本局特規劃並提供民眾「居家安全自我檢測表」及住宅防竊資訊，民眾可利用網站自行下載，或由警勤區員警轉發，經本局防竊顧問受理後與住戶聯繫約定提供並填寫住宅防竊安全諮詢及相關服務訊息。

◎ 遴選民防、義警協助維護治安

本局遴選年滿 20 歲至未滿 70 歲思想純正，品德操行良好者，擔任協助治安維護之民防義警人員，並每年定期實施 1 至 2 次教育訓練，以灌輸法令知識、執勤技巧及工作要領；各分局依轄區特性，警力多寡及治安狀況，投入民力協助社區巡守、小區域巡邏，以彌補警勤空隙，充分發揮穩定地區治安之功能。

◎ 開放辦公駐地供機關、學校、團體參觀



為全面加強預防犯罪宣導，落實為民服務作為樹立良好警察形象凝聚和諧警民關係，本局所屬單位全面開放辦公駐地供機關、學校、團體申請參觀，以達成與民眾建立良好互動關係，並使民眾更加貼近警察，了解警察機關相關作為。

◎ 騎警隊服務項目



為提升機動警力落實推動多元化警察勤務方式，並帶動觀光風潮，本局於 92 年 4 月成立騎警隊，目前固定 於淡水漁人碼頭、板橋新站特區(非假日 15 至 17 時、假日時段與下同) 及八里左岸公園、鶯歌陶瓷老街等 4處景點服勤;服勤時間為每週六、日及國定
假日 9 時至 11 時及 15 時至 17 時，只要天候許可，均可目睹騎警隊員馬上英姿。其主要工作項目如下:

(一) 預防犯罪:以巡邏方式執行，針對可疑人、地、事、物實施查察及盤詰，防止各類刑案發生。

(二) 安全維護:隊員藉由在馬背上居高臨下之優勢及機動性，克服地形之障礙，於假日人潮眾多之際，在各景點園區內執行犯罪預防之任務，以保障民眾財物、車輛之安全。

(三) 為民服務:接受民眾詢問、口頭報案、排解糾紛與為民服務等事項。

(四) 維持秩序:有關違反道路交通管理處罰條例及安寧秩序、善良風俗之勸導(阻)、禁(制)止、取締。

(五) 處理事故:受命或直接處理違反社會秩序維護法及刑事等案件。



新板特區執勤英姿

本局騎警隊為全國首創，成軍以來除利用馬匹之機動性來執行治安維護、交通疏導、為民服務等各項警察勤務，展現多元化勤務外;並利用馬匹之親和力來配合各類活動演出，拉近民眾距離，提升城市活力。





貢寮海洋音樂祭執勤

本局騎警隊目前執勤地點計有淡水漁人碼頭、八里左岸公園、鶯歌陶瓷老街及板橋新板特區等 4 處;除固定每週六、日及國定假日，上午 9 至 11 時及下午 3 至 5 時於以上 4 處景點執行外，並於非假日期間，每日下午 3 至 5 時在板橋區「新板特區」執勤。



騎警與民眾熱烈互動



白耶誕節踩街嘉年華活動

◎ 建置道路交通事故資訊 E 化系統

為強化事故處理品質，本局規劃建置「道路交通事故資訊E化系統」，希望達成資料電子化儲存、網路申請查詢，統計分析詳實，資料調閱效率等目標。本系統已於95年正式上線，交通事故文書作業已全面E化處理，並且利用網路提供民眾線上申請交通事故相關資訊，包含交通事故現場圖、現場照片、道路交通事故初步分析研判表等資料，以達提升處理品質與強化為民服務的效益。

目前提供服務標準:

◎ 申請警察刑事紀錄證明，採單一窗口受理，並接受網路、 傳真、郵寄方式申辦，臨櫃申辦者請攜帶身分證明文件正本(國民身分證、護照、戶口名簿三擇一)，若需國外使用請檢 附護照，亦可委由他人臨櫃申辦（需另外檢附受託人國民身分證正本及委託書），本局並首創開放所屬 各分局防治組均可受理民眾申請。臨櫃辦理於申請日起經0.5個工作天即予核發（網路、傳真、郵寄或經本局所屬各分局受理者，維持3個工作天核發；另因案待查者不在此限），期能達到親民、便民、簡政目標。

◎ 本局要求所屬內、外勤各單位人員，對於民眾來電均應儘 速接聽，答話時應報單位、姓名並問好，結束對話時道 再見或使用客氣語。服務人員必須語氣清晰和藹、不厭 其煩為民眾解說，且內容務須詳盡並主動告知相關資訊。

◎ 無論何時、何地，只要您需要我們，請撥「110」電話， 我們會立刻處理，解決您的困難，您可以忘記所有的電 話，但千萬請記得「110」保護您。

◎ 本局要求所屬受理報案單位，除應主動積極辦理外，更要 講求服務態度，不得讓報案人、被害人久候或枯站，以貫 徹為民服務之精神。

◎ 本局各單位接獲您有關交通事故的報案，我們會立即 通報轄區線上或備勤員警，於 15 分鐘內趕抵肇事現 場為您處置排除。

◎ 本局交通警察大隊聯合服務中心，設有三個服務櫃 臺，服務項目計有:計程車 執業登記證各項業務、申辦 大貨車臨時通行證、肇事案 件查詢、肇事案件申請、事 故案件諮詢、手語視訊服務 等 6 項;目前採單一窗口服 務制度、電腦語音叫號系統，明顯縮短民眾排隊等候時間，平均受理案件處理 時間為 5 分鐘，另實施中午不打烊，以提升為民服務 品質及形象。



◎ 為解決計程車駕駛人申辦執 業登記證停車問題，本局特於 勤務大樓對面 SUM 中古汽車前 設置 6 格「計程車專用停車 格」，免費供計程車駕駛人申 辦執業登記洽公使用(為提高 轉換使用率，每次停車不得逾30分鐘)；且上述路段另有劃設收費停車格， 可供一般車輛駕駛人停車，且駕駛員查驗登記證僅需 5 分鐘。



◎為能立即服務本市市民及用路人，了解本市交通瓶頸問題或提供交通設施改善建言， 以維持本市交通秩序、提升 行 車 順暢，特 別 提 供 免 付 費 專 線 0800261077、傳真電話 ： (02) 22259997， 隨時歡迎 您提供交通建言，直接為您解決行的問題或向主管機關反映。

◎本局交通警察大隊及各分局交通事故處理單位(含交 通分隊及(分駐)派出所)自93年1月1日起，受理交通事故當事人，申請提供道路交通事故當事人登記聯單、現場圖、現場照片及交通事故初步分析研判表 等資料，查詢電話(02) 22255999 分機 4555。

可供您陳情、建言管道:



當您需要陳情或建議時，請具備陳情或建議書(載明姓名、地址及具體陳情、建議事項)，或以言詞為之(以言詞為之時，各單位受理人員將為您製作紀錄，並請您簽章確認，據以處理)。

本局受理陳情及革新建言有:民眾投書、電話、傳真、電子郵件(總統信箱、院長信箱、部長信箱、市長信箱、署長信箱、局長信箱等)、當面告知與其他機關函轉辦理及新聞媒

體報導，其內容、範圍如下：

◎關於行政興革之建議。

◎關於行政法令之查詢。

◎關於行政違失之舉發。

◎關於行政上權益之維護。

您的陳情、建言我們的處理方式：



收到您的陳情案件後，本局由專人接收立即登記列管，並以電子傳送方式送交各業務單位處理，其中署長信箱3日內回覆、局長信箱6日內回覆。處理您的陳情案件，得視案情需要，約請您面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

未來革新的做法：

未來我們將不斷檢討修正不合時宜的法令，簡化申 請表及行政程序，縮短作業流程，並要求所有同仁自我 期許，懷著愛心、熱誠、意願和能力，提供周延而有效 的服務，以下是我們的具體作為。

◎ 廉政：

要求全體員警積極主動為民眾服務，嚴格要求同仁 不得接受民眾之一切餽贈、宴飲應酬及請託關說，進而以「無 所求、無所得」之信念公正處事，以提升國家公權力形象， 樹立公務員廉能無私形象（廉政檢舉專線：0800-880958；檢舉信箱：板橋郵政7-160 號信箱）。



◎ 明快:

簡化行政作業程序、處理流程、 申請書表及附繳證件等。編訂「人民法人或團體申請案件處理期限表」及「標準作業程序」，並建置於本局便民服務網站。

◎ 主動、親切:

在本局所屬各分局及各(分駐)派出所增設「報案人專用桌椅」並明顯標示，充實服務場所設備及有關服 務措施，綠美化辦公環境，提供民眾書報閱讀並落實「請 坐」、「奉茶」理念等，期能提升服務品質促進警民關 係。推動主管走動式管理及服務，隨時掌握服務現場狀況並適時協助 民眾。透過本局便民服務網站、治 安會議、警察服務站、大眾傳播媒 體等，加強宣導本局各項服務措施作為。



面對公共服務時代的來臨，尤須重視警政服務作為，本局訂定「治安優先、交通順暢、服務第一」三大施政品質政策，使各項勤、業務均能依「標準化、程序化、文件化」之精神落實為民服務工作。本局於102 年榮獲行政院頒發第五屆政府服務品質獎第一線服務得獎機關，期望在既有工作環境下保持品質系統及績效指標達成，以健全警察管理及服務品質等目 標，提供更貼心、更有效率的服務品質。

結語：

面對公共服務時代的來臨，警政服務作為尤須重 視，本局持續開展多項便民服務措施，以「治安優先、 交通為重、服務第一」三大施政品質政策，明確簡化標 準作業程序及顧客導向之服務理念，希望提供新北市市 民更便捷、有效、完善的警政服務。本局也將針對各項 優先發展策略，提出實際行動，以「抗制犯罪，升級安全及強化服務」為本局施政目標，期望能 將升格後新北市打造成「宜居之安全城市」，滿
足近 4 百萬人之期待，朝向「幸福、美麗、安全 的新北市」持續努力。

附錄

本局所屬報案服務專線電話、地址：

單 位	報案服務專線電話	地 址
警察局	02-80725454 轉各單位	新北市板橋區府中路 32 號
警察局 勤務指揮中心	02-29660251 02-29660252 02-29660253	新北市板橋區府中路 32 號
刑事警察大隊	02-8024-3033 轉 5671、5674 02-8221-7695	新北市中和區民安街 176 號
交通警察大隊	02-80725454 轉 4666-8 02-22255999 轉 9 02-22259995 轉 9	新北市中和區中正路 1167 號(警察勤務大樓 4 樓)
保安警察大隊	02-80725454 轉 5410 02-22252620 轉各業務組	新北市中和區中正路 1167 號(警察勤務大樓 2 樓)
少年警察隊	02-22665750 02-22665710	新北市土城區和平路 22 號 5 樓
婦幼警察隊	02-80725454 轉 5556 02-22286033 轉 8	新北市中和區中正路 1167 號(警察勤務大樓 8 樓)
板橋分局 勤務指揮中心	02-29699512 02-29681800	新北市板橋區文化路 1 段 52 號
海山分局 勤務指揮中心	02-29640322 02-29640323	新北市板橋區漢生東路 195 號
新莊分局 勤務指揮中心	02-22766297 02-29924034	新北市新莊區中正路 150 號
三重分局 勤務指揮中心	02-89818900 02-89819908	新北市三重區重新路 3 段 147 號
中和分局 勤務指揮中心	02-22456227 02-22498950	新北市中和區圓通路 30 號
永和分局 勤務指揮中心	02-29213119 02-29213887	新北市永和區竹林路 198 號
新店分局 勤務指揮中心	02-29111170 02-29110041	新北市新店區寶橋路188號4樓
蘆洲分局 勤務指揮中心	02-22810555 02-22810140	新北市蘆洲區三民路 609 號
土城分局	02-22665937	新北市土城區和平路 22 號

勤務指揮中心	02-22665929	
樹林分局 勤務指揮中心	02-26812101 02-26812102	新北市樹林區保安街 1 段 283 號
淡水分局 勤務指揮中心	02-26212069 02-26224330	新北市淡水區中正路 229 號
汐止分局 勤務指揮中心	02-26412610 02-26412642	新北市汐止區大同路2段459號
三峽分局 勤務指揮中心	02-26738531 02-26711796	新北市三峽區中正路 1 段 48 號
金山分局 勤務指揮中心	02-24986532 02-24986544	新北市金山區民生路 65 號
瑞芳分局 勤務指揮中心	02-24062602 02-24062603	新北市瑞芳區明燈路 3 段 25 號
林口分局 勤務指揮中心	02-26068455 02-26068456	新北市林口區忠孝二路57號

交通事故處理當事人須知:

發生事故勿慌亂，本身權益要知道!

＊事故處理中叮嚀:

1.請配合警方說明經過，若車輛或傷亡人員已移動要主動告知。
2.協助處理員警確認現場重要的跡證(如煞車痕、刮地痕等)。
3.可向處理員警提出酒精濃度檢測要求。
4.現場草圖與筆錄簽名前均要詳細閱讀確認。
5.肇事車輛處理單位可以暫時扣留處理(以 3 個月為限)，如依刑事訴訟法執行扣押者不在此限，惟均應發收據為憑。
6.請當場索取「道路交通事故當事人登記聯單」。

＊事故處理後權益叮嚀:

1.得向警察機關申請下列資料:民眾得至新北市政府警察局資訊服務網/申辦服務/申請道路交通事故初步分析研判表等相關表件，於填妥相關資料及註明領件之分駐(派出)所後，再以郵寄、網路或傳真方式寄達本局交通警察大隊處理(地址:新北市中和區中正路 1167 號)。或民眾亦可親自至本局任一分駐(派出)所，由員警下載「道路交通事故資料申請書」，交由民眾填妥相關資料及註明領件之分駐(派出)所後，協助民眾以傳真或網路方式送達本局交通警察大隊處理。
   . 道路交通事故現場圖(7 日後)。
   . 道路交通事故現場照片(7 日後)。
   . 道路交通事故初步分析研判表「事故發生後(任何時間)即可申請」。
2.通知保險公司辦理理賠(5 日內)，或亦得向財團法人交通事故特別補償基金申請補償金(免付費電話 0800-565-678)。
3.可向新北市政府交通事件裁決處(地址:新北市板橋區 1 段 143 號 2 樓，電話:02-89786101 分機 510)申請肇事原因鑑定(6 個月內)。
4.事故處理方式:
   . 自行和解 . 向調解委員會申請調解 . 提出告訴(刑事 6 個月內、民事 2 年內)。
5.服務資訊:
   . 處理單位人員姓名、聯絡電話:

新 北 市 政 府 警 察 局 關 心 您