

# 內政部警政署鐵路警察局為民服務白皮書

## 以「服務」為導向的交通專業警察

現代化國家的政府機關行政效率一定要高，且以『便民』為前提：凡事為民眾著想，並建立一個「廉正、明快、主動、親切」的政府。

警察是最接近民眾，和民眾接觸最頻繁的公務人員，除建立以服務為基礎的觀念外，亦應秉持『顧客至上』、『依法行政』的服務理念，把主動服務的精神和熱忱服務的態度充分發揮，以爭取民眾的信賴與支持。

本局內勤設行政、保安、訓練、後勤等四科，秘書、督察、保防、資訊、會計、人事等六室及勤務指揮中心，外勤分設第一、三、四及高鐵警務段、刑事警察隊及護車隊。九十二年度編制員額三〇〇人、預算員額三〇〇人，另工友五十四人、駕駛十人；本局一向秉持服務原則，要求全體員警應確實做到『親民、愛民、便民』的服務觀念，及以「服務」為導向的交通專業警察角色，從而製作這份『為民服務白皮書』，希望藉此提升我們的服務品質，以達到最令您滿意的服務。

## 我們目前提供的服務標準

本局要求所屬內、外勤各單位人員，對於民眾來電應儘速接聽(兩響內接聽)，答話時應報單位、職別、姓名並問好，結束對話時說再見或使用客氣語。承辦(接聽)人員必須語氣清晰和藹不厭其煩的為您解說，而且內容須詳盡並主動告知相關資訊。

◆本局要求受理報案單位，除應主動積極辦理外，更要講求服務態度，且不得讓報案人、被害人久候或站著等，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分駐、派出所，儘速趕抵肇事現場為您處置排除。

◆對於您的陳情、建言我們的處理方式：

您的陳情案件，不論局長信箱或一般陳情案件，均在登記列管後送請業務單位處理，並儘可能以不超過三個工作天時限內答覆您，如其內容涉及其他機關，亦以不超十日內答覆您，內容複雜案件處理期限不超過十五日；如因故未能在三十日內辦結者，並會將辦理情形及延期理由先以書面告知陳情人。

處理您的陳情案件，如案情需要，將約請您面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

## 我們能為您服務的項目

### ◆勤務指揮中心—二十四小時接受 Call In 服務您

勤務指揮中心為警察勤務運作、指揮、通訊、管制的中樞，任何時候接獲您的電話，我們都會以最快速度，請警察同仁馳赴處理，務必於最短時間內到達現場，做到『民眾需要警察時，警察隨時在身邊』的服務，這是我們一貫的工作理念，也是我們持續努力的目標。

警察人員的工作就是『治安與交通秩序的維護』以及『急迫事故的協助處理』。勤務指揮中心亦即為相關案件電話受理，並負責指揮調度、連繫線上警力為您服務的中樞單位。只要您一通電話，我們就來為您處理。

### ◆報案三聯單及單一窗口受理報案為您解決報案之困擾

我們為要求所有員警熱心受、處理您的報案，澈底杜絕匿報積弊，受理刑案時應開具「報案三聯單」，第二聯交報案人收執備查，第一聯送警務段審核輸入電腦管制，第三聯受理單位存查，執行以來成效良好，普受社會大眾好評，為力求澈底杜絕匿報情事：本局各單位均設置有申訴電話受理您的查詢、申訴，迅速派員查處並答覆您。

## ◆婦幼安全維護

製作婦幼保護宣導網頁，提供民眾有關家庭暴力防治法之資訊，並提供婦幼服務網站等跨單位相關服務電話。

## ◆設立網際網路便民服務網站（網址：<http://www.rpb.gov.tw>）

除本局各項組織、業務簡介、治安資訊、交通資訊、婦幼安全、警政法令、諮詢服務、為民服務白皮書等資料外，更提公共論壇、FAQ 問答集與檔案下載等，提供服務及下載。

## ◆執行「辨識竊盜虞、慣犯」工作

本局為因應站、車竊盜案件持續增加，特將「肅竊」工作列為首要工作，九十一年起執行「辨識竊盜虞、慣犯」工作，防制績效良好，有效降低竊盜案發生率，今後仍將持續督促全體員警戮力以赴，以維鐵路治安，保障旅客安全。

## ◆本局處理集會、遊行之原則

為保障人民集會、遊行權益，受理您或團體申請集會遊行案件，本局雖無核定權限，但遇有類似活動，均能本著『保障合法、取締非法、制裁暴力』之原則，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，依集會遊行法第九條第一項規定應於舉行之日(不含)六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(第二組)索取。

◆ 其他相關服務項目：

- 1、排除、濟助急難。
- 2、救護傷患、自殺。
- 3、拾得物、遺失物協尋及發還。
- 4、保護酒醉及意識不清旅客。
- 5、解答旅客詢問事項(含法律問題及指導進出站、月台、轉乘其他交通工具等。
- 6、保護迷童、精神異常者。
- 7、協助老弱、殘障、婦孺上、下車。
- 8、受理民眾護鈔(含護送車站票款)或緊急時行李寄放代保管。
- 9、協尋失蹤兒童、翹家青少年、中輟生返家。
- 10、協調地區慈善團體、社服單位關懷、濟助遊民。
- 11、提供夜歸婦孺代叫計程車等安全服務。
- 12、協助殘障、老弱、婦孺代購車票服務。

## 便民諮詢服務

◆本局在大門口左側設置意見箱，申訴電話專線告示牌及報案專線，為您提供電話服務。

◆提供與民有約便民服務時間由局長（或副局長）在本局三樓貴賓室接見民眾，竭誠解決您的需要及困難問題，在接到陳情或檢舉後三天內，並儘快將處理結果答覆您。

◆本局可供您陳情、建言的管道如下：

您需要陳情時請具備陳情書（載明姓名、地址及具體陳情事項）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）。

本局受理革新建言依據：民眾投書、電話、傳真、電子郵件、當面告知與其他機關函轉辦理及新聞媒體報導等，其範圍如下：

- 1.關於行政興革之建議。
- 2.關於行政法令之查詢。
- 3.關於行政違失之舉發。
- 4.關於行政上權益之維護。

◆本局為加強為民服務，「內政部警政署鐵路警察局」資訊網，歡迎您查詢、使用，該資訊網網路提供下列資訊

- 機關簡介、組織編制及業務職掌
- 本局暨所屬各單位位置及聯絡服務電話
- 機關新聞
- 警務段網站
- 法規查詢連結服務
- 網路訂票連結
- 民意信箱
- 公共論壇
- FAQ 問題集
- 活動行事曆及鐵警剪影
- 氣象預報及衛星雲圖
- 兒童版網頁
- 各單位 E-Mail 電子郵件帳號：

本局網址：[www.rpb.gov.tw](http://www.rpb.gov.tw)

## 未來做法

未來我們將不斷檢討、修正相關服務做法，並要求每一位同仁自我期許，懷著愛心、熱誠、意願和能力，提供周延而有效的服務，我們的具體作法有

### 清廉公正：

要求全體服務人員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，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尊嚴。

### 主動、親切：

1. 充實服務場所設備及有關服務措施，美化與綠化辦公環境，提供民眾完善等候設施。
2. 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。

### 加強宣導

透過本局網站及相關連結網頁、大眾傳播媒體等，加強宣導本局各項服務措施作為。

## 歡迎指教

對以上的承諾，我們將克服萬難一一把它完成，即使無法達成您的理想，我們也會把執行中所遇到的困難向您解說並鄭重的向您道歉，希望能獲得您的諒解。

您對本局各單位有任何不滿意或興革意見，歡迎您由下列途徑告訴我們，我們將虛心接受並儘速處理，我們以能為您服務感到無比的榮幸。

※本局地址：臺北市中正區北平西路 56 號。

郵政信箱：臺北郵政 11035 號信箱。

傳真電話：(02)2311-5580。

秘書室(02) 23815226 分機 2438

督察室(02) 23815226 分機 2447

本局刑事警察隊地址：臺北市中正區北平西路 58 號

犯罪防治專線：(02)2550-4834

傳真電話：(02)2552-6595

Email：2451@webmail.rpb.gov.tw