

目錄

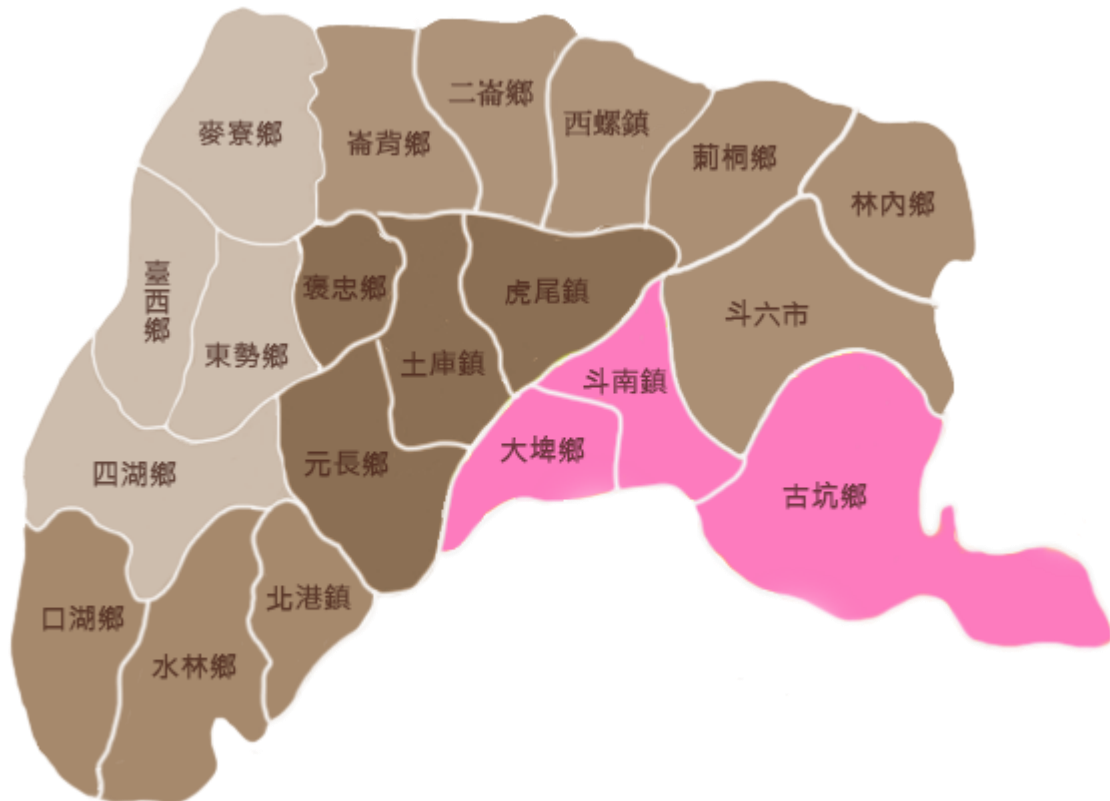
壹、機關業務現況簡介及服務理念.....	3
一、轄區概況：	3
二、社區人口特性：	3
三、組織編制：	4
四、服務理念及策略.....	5
(一)服務理念.....	5
(二)服務策略.....	5
貳、服務績效.....	5
一、基礎服務	5
(一)服務一致及正確：	5
(二)服務友善.....	6
二、服務遞送	8
(一)服務便捷.....	8
(二)服務可近性.....	9
三、服務成長及優化	11

(一)突破成長-斗南警主動出擊	11
(二)優質服務.....	12
四、服務量能	15
(一)內部作業簡化.....	15
(二)服務精進機制.....	15
參、未來努力方向	20
一、鐵漢柔情	20
二、落實社群網站經營.....	20
三、匯集社會資源 即時反應民意	20
四、守護程序正義	20
肆、結語.....	20

壹、機關業務現況簡介及服務理念

一、轄區概況

斗南分局轄區有斗南、古坑、大埤等三鄉鎮，共有 59 個村里，面積 253.91 平方公里，位於本縣東南方，東與南投竹山分局為界，南連嘉義民雄分局、西毗虎尾分局、北鄰斗六分局。轄內交通便利，計有台一線，台三線，中山高速公路，中部第二高速公路，台 78 線東西向快速道路，以及西部縱貫鐵路，形成便捷的交通轉運網。



二、社區人口特性

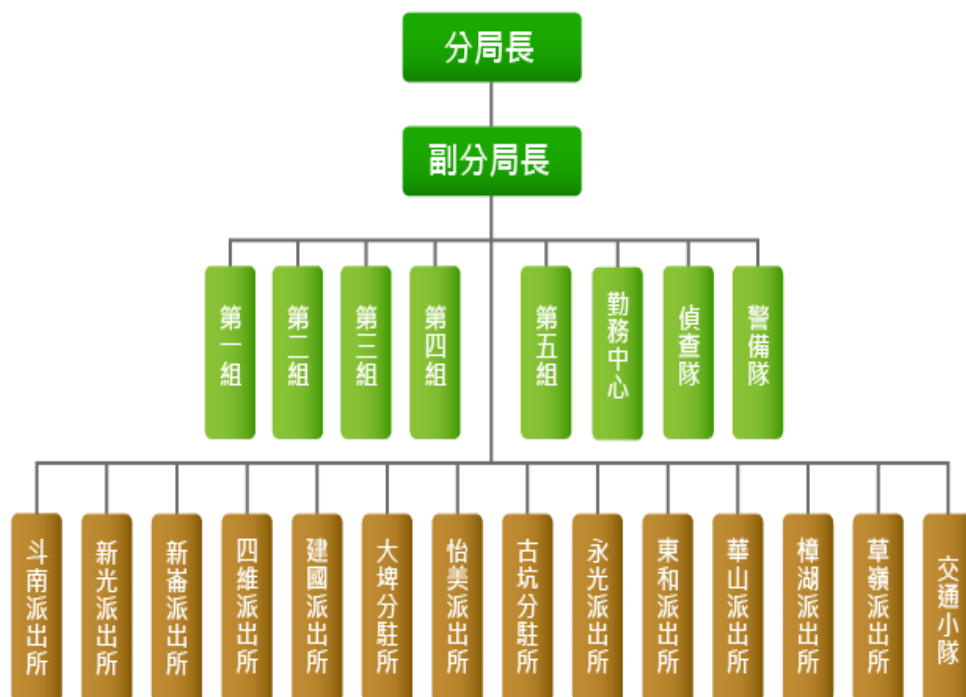
1. 斗南、古坑、大埤等三鄉鎮截至 109 年 7 月底本分局轄區總人口數為 93,960 人，其中男性 48,771 人、女性 45,189 人，33,916 戶。65 歲以上人口 18,779 人，占轄內人口 19.98%，雲林縣老年人口占 18.27%，比例為全國第二。根據聯合國世界衛生組織定義，65 歲以上老年人口若占總人口比例，若達 20%稱為『超高齡社會』。本分局所轄老年人口占比即將達 20%，亦可謂將成為『老化社區』。

區域別	鄰數	戶數	男	女	合計	遷入	遷出	出生	死亡	結婚	離婚	原住民
斗南鎮	428	16,035	22,440	21,788	44,228	145	116	25	34	20	6	153
古坑鄉	365	11,236	16,372	14,691	31,063	87	68	10	29	13	3	77
大埤鄉	207	6,645	9,959	8,710	18,669	58	67	8	16	5	4	46
總 計	1,000	33,916	48,771	45,189	93,960	290	251	43	79	38	13	276

2. 假日斗南火車站、古坑鄉綠色隧道、劍湖山世界遊樂園皆吸引大量乘客、遊客，交通疏導及治安維護成了本分局重點工作之一。

三、組織編制

本分局置分局長一名綜理本分局勤、業務，副分局長一名襄助分局長處理本分局勤、業務，另置一、二、三、四、五組、勤務指揮中心、偵查隊、警備隊；並下設斗南派出所、新光派出所、新崙派出所、四維派出所、建國派出所、大埤分駐所、怡美派出所、古坑分駐所、永光派出所、東和派出所、華山派出所、樟湖派出所、草嶺派出所、交通小隊。



斗南分局組織編制圖

四、服務理念及策略：

警察分局及分駐(派出)所是提供警政服務最基層的行政單位，也是民眾最容易接觸到的第一線執法人員，良好的服務理念及完善的服務策略將促進警民間良好互動，讓警政措施更能發揮功能，帶給民眾安居樂業的生活環境。

(一)服務理念

1. 提供高效率之服務及案件處理情形流程透明度
2. 營造機關為民服務專業、親切之良好形象
3. 提升服務場所便利性
4. 提高服務行為之友善性與專業性

(二)服務策略

1. 有效且及時處理民眾之報案提高民眾滿意度
2. 提供分局各單單位連絡電話、網站等資訊
3. 派出所值班台及辦公室隨時注意整潔，提供舒適、明亮、整潔之場所。
4. 鼓勵同仁對遇到有困難之民眾發揮同理心、熱心並積極處理，發揮人民保母精神。

貳、服務績效

一、基礎服務

(一)服務一致及正確：

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：落實「警察刑事紀錄證明作業流程」、「交通事故初步分析研判表作業流程」及申請書表範例，方便民眾申請參考。

2. 服務及時性：

- (1)受理民眾申請交通事故初步分析研判表應於 15 日完成回復，時效內完成達成率為 100%。
- (2)針對 110 案件每月均統計員警到達時間，要求處理員警在安全無虞前提下，以最快時間到達現場處理。本分局 109 年 1 至 6 月共接獲 110 案件 3746 件，平均每月 624 件、到達時間為 3 分 23 秒（轄區所接獲通報至員警到達時間），顯見本分局員警接獲 110 案件均能以迅速到達現場處理報案。

斗南分局受理 110 案件件數統計(109 與 108 年上半年同期比較)

單位	件數統計			平均到達時間		
	109	108	增減	109	108	增減
斗南所	1383	1243	140	3分49秒	4分6秒	-0分17秒
大埤所	441	391	50	3分12秒	4分24秒	-1分12秒
古坑所	389	344	45	4分0秒	4分5秒	-0分5秒
東和所	249	224	25	2分52秒	4分14秒	-1分30秒
新光所	517	410	107	3分2秒	4分1秒	-0分59秒
永光所	200	173	27	2分40秒	3分57秒	-1分17秒
怡美所	57	5	52	2分25秒	4分29秒	-2分4秒
新崙所	124	112	12	3分10秒	4分15秒	-1分5秒
四維所	121	73	48	2分54秒	4分23秒	-1分29秒
建國所	89	98	-9	3分0秒	3分53秒	-0分53秒
華山樟湖所	147	77	70	2分45秒	3分58秒	-1分13秒
草嶺所	26	17	9	2分38秒	3分3秒	-0分25秒
交通小隊	3	0	3	2分43秒	0分0秒	-2分43秒
合計	3746	3167	579	3分23秒	4分7秒	-0分43秒

3. 服務人員專業度：

- (1)加強要求及訓練員警電話或現場解決民眾洽公問題能力，處理案件落實標準化作業程序。
- (2)資訊安全：定期舉辦社交工程演練，利用 OUTLOOK 發信及內部網站方式，加強宣導同仁使用公務信箱遵循相關規定，並於通訊群組內，提醒同仁演練期間應注意勿點閱可疑信件，以保障重要資料不外流。

(二)服務友善

1. 設立網頁供民眾查詢：本分局設立雲林縣警察局斗南分局全球資訊網(圖 1)提供分局簡介、相關服務資訊，及各分駐(派出)所地址及連絡電話與傳真電話。並有犯罪預防專區、民意廣場及便民服務等項目利於民眾接近使用。)

(網址：<https://www.ylhp.gov.tw/sub/index.aspx?m1=22>)



圖 1. 雲林縣警察局斗南分局全球資訊網

2. 成立臉書粉絲專頁：本分局成立臉書粉絲專頁「雲林縣警察局斗南分局」(圖 2)，利用多元管道提供警政資訊及員警優良性事蹟，與民眾互動零距離。

(網址：<https://www.facebook.com/DounanPolicePrecinct>)



圖 2. 雲林縣警察局斗南分局粉絲專頁

3. 網站使用便利性

- (1) 全球資訊網網站首頁版面配置符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料使用網站服務。
- (2) 網站提供 2 種以上進階檢索功能（如關鍵字、全文、分類），使資訊檢索多樣化且互動功能簡單易用。
- (3) 各業管單位依規定定期更新網頁資料，使資料無明顯錯誤及過期資訊。

二、服務遞送

(一) 服務便捷

1. 單一窗口服務：

落實單一窗口受理刑事案件報案，達成「一處收件，隨到隨辦，全程服務」的目標。受理各類案件可利用跨機關戶役政電子閘門、公路監理電子閘門協助查詢人別身分及車籍資料，讓民眾於汽、機車失竊之報案或是尋獲後領回時，毋須為備齊書面證件而舟車勞頓、耗時於公文往返。（圖 3）



圖 3. 落實單一窗口服務，讓民眾免於舟車勞頓

2. 交通事故資料(線上)申請

A1、A2 類事故當事人可至內政部警政署網站，經交通事故申請系統提出申請交通事故資料(交通事故初步分析研判表、現場圖、現場照片及當事人住址)，可指定分局領件或使用自然人憑證下載。亦可至本分局各派出所或第五組填寫申請書，另本分局網站亦提供申請書供下載。

3. 交通違規申訴流程

民眾如不服警方取締舉發交通違規案，本分局協助引導民眾至

監理站「監理服務網」做線上申訴或致電至監理所洽詢，以維護民眾相關權益。

4. 交通號誌報修流程

民眾如發現交通號誌故障，可撥打各交通號誌箱上通報電話「05-5326154」，亦可撥打「110」反應，本分局將立即派員排除障礙。

(二)服務可近性

1. 國際友善環境：

三方通話諮詢服務：鑑於本轄新住民人口已達 2,619 人，為避免渠等來臺對相關法律及生活方式不熟悉，進而衍生衝突及誤觸法律，爰規劃提供本諮詢平臺，供本轄新住民諮詢使用。

2. 護童：特別於各學校門口及周邊執行安全維護工作，警力規劃在明顯的位置，除了針對學校附近周遭可能的狀況進行瞭解或排除，並對於落單的學童提供適時的引導與協助，讓學童能平安上學、愉快放學，也讓學童家長及學校安心。(圖 4)



圖 4. 維護學童上下學安全

3. 犯罪預防及交通安全宣導

結合轄區內各項機關或民間團體，利用地方特色舉辦各項宣導活動，內容包含反毒品、反詐騙、防制竊盜及交通安全宣導等；並於特殊時間段加強各類犯罪預防宣導，如安居專案宣導、全國選舉期間反賄選宣導、暑假期間青春專案宣導等。(圖 5)



圖 5. 犯罪預防宣導及交通安全宣導

4. 身心障礙者及年長者申請捺印指紋

受理身心障礙者及年長者申請捺印指紋，可至本分局或由專員親自到府進行指紋捺印，若不幸發生走失狀況時，可透過指紋比對方式快速查明身分，以期迅速聯絡家屬，避免家人擔心。(圖 6)



圖 6. 指紋捺印服務

5. 社區治安座談會

斗南分局重視轄區治安，為傾聽人民聲音，與民眾面對面溝通，規劃辦理社區治安會議，於會中針對護農作為、防竊、反詐騙、交通及為民服務等提出宣導，並請民眾如發現可疑人、事、物立即向警方反映或撥打 110 報案專線，共同打擊犯罪，維護社區安全。(圖 7)



圖 7. 治安座談會

三、服務成長及優化

(一) 突破成長-斗南警主動出擊

1. 主動式交通安全防制作為：本縣年長者人數居全國第二名，本分局轄區年長者常在清晨、傍晚騎車外出，交通安全問題成為一大隱憂。為降低其交通事故發生率，特別製作反光條(片)，黏貼於腳踏車、四輪車及安全帽上，並提供「到府服務」黏貼反光條—「提高能見度安全有保護」，增加年長者能見度，降低車禍發生。(圖 8)



圖 8. 到府服務黏貼反光條

2. 主動式防竊作為：因應本分局轄內廟會活動多，尤其每年六房媽祖遶境吸引大量信眾至本轄，不免有宵小利用人潮進行扒竊，本分局

特製作標語張貼，針對犯罪熱點加強防竊作為，提醒民眾多一分小心。

3. 運用社群加強防竊宣導力道：利用本分局粉絲專頁或地方型臉書社團，廣泛宣導犯罪熱門手法，以利民眾防範。

(二) 優質服務

1. 媽祖遶境總動員：本分局轄內廟宇文化大型活動興盛，每年有多次媽祖遶境活動。維持人車順暢、減少塞車時間，是本分局的交通重點工作。每年透過事前規劃與聯繫、即時交通疏導、結合民力為民服務、改變車流人潮路線，降低對當地交通的衝擊，增進民眾滿意度。(圖 9)



圖 9. 媽祖遶境安全維護

2. 視民如親-暖警助失智老翁返家 家屬大力讚賞

本分局接獲民眾來電報案稱有一名老翁騎乘腳踏車迷途在古坑鄉大埔山區，擔心其安危，故報請協助，警方獲報前往到達後，經詢問均不知其住居所及年籍資料，最後使用 M-POLICE 行動電腦人臉辨識系統，才比對出這名李姓失智老翁(男、20 年次)住斗六市重光里，因天色已晚，山區視線不佳且溫度驟降，警方遂立刻用巡邏車載這名失智老翁返回斗六住處，並交由家屬妥善照顧，得知該名老翁患有失智症，平時都會騎乘腳踏車四處遊蕩，所幸熱心民眾報案並未造成遺憾，家屬對於警方能夠予以協助表達誠摯的感激與謝意。(圖 10)



圖 10. 暖警助失智老翁返家 家屬大力讚賞

3. 志工服務

本分局志工中隊配置一中隊長，成員分佈各分駐(派出)所共計 94 位。志工服務範疇涵蓋各項為民服務、宣導工作等；透過志工服務，不但拉近警民之間的距離，更使需要協助的民眾備感溫暖。(圖 11)



圖 11. 志工進行反詐騙宣導及社區防竊安全諮詢

4. 警力有限 民力無窮

運用協勤民力，並藉急難救助馬上關懷、獨居老人訪視、結合社區資源濟弱扶貧等關懷弱勢作法，主動深入社區角落。(圖 12)同時也定期舉辦義警、民防及守望相助隊講習，提升民力法學素養及為民服務執勤技巧，為協勤帶來助益。(圖 13)



圖 12. 運用協勤民力



圖 13. 舉辦守望相助隊訓練，增進成員專業知能。

5. 鐵馬驛站

因應自行車風潮，古坑鄉假日常有遊客或是環島背包客騎乘行車到訪，本分局提供簡易打氣筒及工具箱，讓民眾可以在路過時至分駐(派出)所「打氣」一下或補充飲水。

6. 為降低小區感染風險 警宣導保持社交距離

為降低新冠肺炎小區感染的風險，建議民眾避免出席展覽會、體育競賽、演唱會等近距離接觸之社交活動，也應避免進入與維生無關之娛樂等性質之場所。並建議人與人之間，在室內應保持 1.5 公尺、室外保持 1 公尺之距離，若處於擁擠、密閉之場所應佩戴口罩。斗南警察分局針對轄內夜市、車站、廟宇、綠色隧道及劍湖山世界主題樂園等人潮聚集遊憩場所進行宣導。(圖 14)



(圖 14) 人潮聚集遊憩場所進行宣導

四、服務量能

(一)內部作業簡化

利用警用小電腦 M-Police 行動派遣功能，勤務中心受理 110 報案後立即透過派案至各線上行動載具，使同仁可以在第一時間接收完整報案內容及相關資訊，節省通訊時間。

(二)服務精進機制

1. 利用聯合勤教或其他集會時間，內部宣導全體同仁持續加強辦理各項服務措施工作，以強化服務認知及內部意見反應與處理。(圖 15)
2. 執法疑義解釋:定期蒐集近年來員警常見法律疑義及執法衝突案件，於每週週報中向各單位宣導，提供執法疑義解釋與意見回應，以強化本分局同仁法制觀念，提升執法品質。



圖 15. 聯合勤教

3. 防詐最前線-守護民眾血汗錢

定期拜訪轄內金融機構及超商，提供「防詐騙關懷提問表」及「受騙情境徵候分析及關懷提問表」，分享各類新型詐騙手法及防制方式，強化與金融機構臨櫃、超商人員之聯繫。(圖 16)另提供宣導文宣放置於超商櫃台供民眾索取(圖 17)



圖 16. 向超商店員宣導常見詐騙手法，期能在民眾操作 ATM 時多一份關懷，

減少詐騙案之發生



圖 17. 反詐騙文宣供民眾索取

4. 攔阻詐騙-斗南警與郵局行員聯手成功阻止老婦險遭詐騙集團騙走 48 萬積蓄

斗南員警執行巡邏勤務在郵局巡簽時，發現行員似乎在勸阻一名年逾七旬老婦人匯款，隨即加入勸阻行列，馬上要求停止與詐騙集團成員電話對話，所幸郵局行員查覺有異並與警方聯手勸阻成功，最後

老婦人一再感謝警方與郵局幫她保住存款。

因老婦人獨居並由看護照顧，警方除跟其解說詐騙集團可能不會放棄，後續可能再嘗試詐騙手法外，聯繫家屬告知多加關懷，並由當地勤區員警適時關心、訪查。

儘管上述詐騙伎倆已是老梗，警方亦一再呼籲民眾遇到此狀況，要先查明清楚莫慌張，接獲陌生電話也不要輕易相信，可撥打 165 反詐騙電話或親自到轄區派出所詢問，千萬不要依照對方電話所言即前往匯款或交付現金給不法人士，以免受騙上當。



5. 好人好事表揚

本分局於每月聯合勤教定期頒發獎狀表揚同仁優良事蹟，提升同仁為民服務榮譽感，不僅加強警察正面形象，也藉此行銷警方服務措施。(圖 18)



圖 18. 本分局於每月份聯合勤教表揚好人好事並頒發獎狀以資鼓勵。

6. 慰問刑案被害人

對於報案後逾 3 日未破之重大刑事案件，由辦案人員定期提供慰

問服務，並主動告知案件偵辦情形與進度，期能修復被害人恐懼感及受害之傷痛，同時讓被害人瞭解警方積極辦案之態度。(圖 19)



圖 19. 慰問未破刑案被害民眾

7. 住宅防竊諮詢

定期培訓住宅防竊顧問，提供轄內民眾住宅防竊諮詢之服務，由顧問專員到府檢視住家防竊環境效能，並進行評估及提供防竊建議，降低民眾住宅遭竊風險。(圖 20)



圖 20. 防竊顧問到府提供諮詢

8. 臉書粉絲專頁

與民互動因應時代變遷，為了切合民眾獲取資訊之方式，本分局架設臉書粉絲專頁「雲林縣警察局斗南分局 Dounan Police

Precinct」提供警政最速消息，舉凡犯罪預防宣導、好人好事事蹟分享、政府重要政策及警政事務等，並可於粉絲專頁於民眾互動，透過網路即時性提供零時差服務。（圖 21）



圖 21. 本分局粉絲專頁提供實用資訊，與民眾即時互動。

9. 安居專案

偵查毒品犯罪之方式以「安居緝毒」為導向，透過警方與社區通報網緊密聯繫，力求讓毒品犯罪遠離社區，同時反饋社區，讓人民有感。其精神在於由民眾提供轄內涉毒情資予警方，由警方規劃相關偵查作為並進一步強力掃除社區毒犯，後續將緝毒成果向民眾回報，讓民眾對生活保障的感受獲得實質改善。

10. 防搶演練

為維護金融機構及民眾提、存款安全，斗南警分局由偵查隊幹員假扮的蒙面持槍歹徒，在斗南鎮農會新光分部進行金融機構防搶暨攔截圍捕演練，運用組合警力進行圍捕攔截，將偽裝歹徒的2名幹員逮捕，演練過程逼真，讓民眾信以為真紛紛走避，並給予熱烈的讚譽鼓勵。

斗南警分局為防制歹徒覬覦金融機構，而發生金融機構重大治安事故，並加強金融機構自衛應變能力，發揮攔截圍捕勤務功能，以全面治安整體戰為基點，運用組合警力構成地區與全面警網，圍捕攔截緝犯追贓，並協調臨近警察單位支援逮捕脫逃人犯，有效遏阻犯罪

11. 道路工程改善

配合相關單位進行會勘，積極進行道路工程優化，移除危險因子，針對號誌或標線設置不良導致交通安全隱憂之項目進行根本性的改善，保障民眾行得平安。（圖 22）



圖 22. 春節常引大量人潮 斗南警分局會勘景點道路工程

參、未來努力方向

一、鐵漢柔情

警察以往給人形象較為嚴肅，導致警民關係緊繃，然而隨著時代變遷，警察也改以人性化角度出發，提供民眾必要的協助如關懷弱勢家庭及各式各樣的急難救助，在諸類案件中常可窺見警察同仁視民如親的一面；而本分局將持續透過行銷方法及推動內部鼓勵政策，貫徹警方為民服務的宗旨，發揮人民保母精神。

二、落實社群網站經營

即時上傳警政服務措施、道路封閉公告、犯罪預防宣導及為民服務事蹟等，讓民眾更認識本分局，同時可與民眾即時互動。透過活潑的文字並且結合時事，讓資訊更深入民眾生活，宣導功效加成。

三、匯集社會資源 即時反應民意

建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及作業程序，導正社會視聽。同時規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，提升公共利益。

四、守護程序正義

隨時代變遷，現今執法講求依法行政，本分局將持續推動執法精進措施，保障程序正義並守護民眾權益。

肆、結語

本分局在有限的人力、物力資源基礎架構下，仍以務實的精神推動便民利民措施；除了積極研究創新及整合服務效能外，更強調與民眾零距離的互動，讓警察服務無所不在！