

# 各級勤務指揮中心接受委（協）辦事項作業規定

內政部警政署 96 年 12 月 17 日警署勤字第 0960161242 號函訂定

## 壹、依據

- 一、內政部警政署 94 年 1 月 6 日警署勤字第 0940110795 號函發「各級勤務指揮中心如何發揮主官第 2 辦公室功能具體作為」。
- 二、內政部警政署 94 年 5 月 5 日警署勤字第 0940058108 號函發「各級警察機關勤務指揮中心作業規範」。

## 貳、相關文號

- 一、內政部警政署 86 年 6 月 7 日警署刑偵字第 6587 號函發「各級警察機關通報越區辦案應行注意要點」。
- 二、內政部警政署 86 年 12 月 31 日警署(86)刑偵字第 7273 號函發「警察機關受理刑事案件報案單一窗口實施要點」。
- 三、內政部警政署 89 年 8 月 10 日警署(89)公字第 150995 號函發「警察機關新聞發布暨傳播媒體協調聯繫作業規定」。
- 四、內政部警政署 94 年 5 月 18 日警署政字第 0940063885 號函發「警察機關公務機密維護實施規定」。
- 五、內政部警政署 95 年 5 月 16 日警署秘字第 0950068330 號函發「警察機關緊急公務通報作業規範」。

## 參、目的

為因應社會多元化之發展趨勢，各級勤務指揮中心執勤人員除須熟知勤務指揮系統、作業程序及各級開設時機外，對其他業務單位委（協）辦事項，應協助配合執行，以強化警察機關整體工作成效，發揮主官第 2 辦公室功能。

## 肆、任務：

### 一、協辦緊急公務通報作業

為貫徹行政院緊急公務訊息通報及執行結果回報，提升行政效能，各級勤務指揮中心應作為該警察機關「值勤窗口」，協助各相關單位迅速完成緊急公務通報作業與訊息傳達。

## 二、管制越區辦案

為強化各級警察機關相互合作，發揮整體偵防作為打擊不法，並避免各單位於越區辦案時因通報、聯繫不當，引發不良後果。

## 三、接收機關傳真公文

假日或下班時間協助接收機關傳真公文（設有 24 小時值班單位如刑警大隊等除外），遇緊急應辦案件，立即通報業務單位處置，以掌握時效性。

## 四、機關安全維護

協助機關重要處所（彈藥庫、留置室、拘留所、大門、側門等出入口）監視錄影系統之監看及機關內各業務單位門窗鑰匙與器材之管制。

## 五、單一窗口受理案件接收與發送

作為機關對外統一聯絡窗口，協助代轉各單位受理他轄案件及他轄受理本轄案件之傳真文件接收與發送。

## 六、廣播作業

協助機關內各業務單位緊急、重大訊息之廣播事宜。

## 七、通訊聯絡

遇有緊急、重大狀況時，協助通報機關內各業務單位外出、輪休之相關人員返回處理或後續通訊聯絡事宜。

## 八、調閱新聞錄影

協助監看、監錄 6 家新聞台報導有關警政重大新聞，並協助各業務單位查詢或索取相關 VOD 新聞畫面時，執行影像下載、錄製光碟作業。

## 九、調閱錄音檔案

管理維護 110 報案電話受理民眾報案全程錄音資料庫檔案，並協助提供機關內各相關單位查詢或索取相關錄音資料檔之調閱與轉存。

## 十、簡訊傳送

協助監看電子媒體與受理報案及接收、轉報轄內緊急突發之重大事件，即時發送簡訊予機關各相關主官(管)手機，以利主官(管)迅速掌握轄內治安狀況，俾利後續指揮作為與處置。

#### 十一、輿情 3G 傳送

協助監看媒體，凡有關媒體報導，具有社會性、新聞性、敏感性之警政新聞，以 3G 將即時新聞畫面傳送至單位主官手機，俾便掌握轄內各輿情狀況，有效立即處置。

#### 十二、金融機構警報器

協助受理金融機構自動警報系統(刑警大隊業務)與警民連線系統之警報發送、通報處理(保安民防課業務)，維護金融機構及民眾居家安全。

### 伍、作業程序

#### 一、協助緊急公務通報作業

勤務指揮中心於非上班時間協辦緊急公務通報作業(值勤窗口)時，辦理事項如下：

- (一) 緊急通報回條點收。
- (二) 訊息通報回報。
- (三) 應處理回報事項，立即通知業管單位承辦人立即返回辦公室處理，並填具執行結果回報單，陳核後逕送勤務指揮中心管制。

#### 二、越區辦案管制

所屬員警越區偵辦刑案時，經報其主官核准，由勤務指揮中心通報預定前往執行地點所轄警察局、專業警察機關之勤務指揮中心知照，或請求派員會同執行，並管制執行成果及返回時間。

#### 三、接收機關傳真公文

24 小時接收機關傳真公文，假日或下班時間遇緊急應辦案件，立即通報業務單位處置，並協助傳真文件接收與發送。傳真資料(文件)均應保密，並依規定登錄於傳真作業登記簿(項

目含發文單位、收發時間、內容摘要、轉傳單位)，由執勤官、員簽辦處置、核章，並交秘書室收發依公文程序辦理，緊急應辦案件，立即處置並通報業單位辦理回報，以掌握辦理時效性。

#### 四、機關安全維護

協助管制機關門禁、鑰匙（包括各課室及公務車鑰匙）及器材使用，並有效執行監看彈藥庫、留置室、拘留所、大門、側門等重要處所之出入安全。

#### 五、單一窗口受理案件接收與發送

派出所對於非本轄刑事案件，應依單一窗口規定受理並製作筆錄及開立報案三聯單（汽、機車失竊之四聯單則由該管單位開立）案件先由分局勤務指揮中心轉報管轄分局接續偵辦，全案經陳核後由派出所請該分局偵查隊掛號郵寄管轄分局簽收。各市、縣（市）警察局、分局接獲非本轄案件，應依單一窗口處理程序予以受理後登錄受理報案系統並轉報管轄警察局、分局處置，案況及處理情形，應詳細記載並登錄執勤工作紀錄簿或電子資料檔，送陳核閱。

#### 六、廣播作業

機關內各業務單位遇緊急、重大訊息需立即廣播周知，應由通報單位填寫通報稿，並經單位主管審核簽章後送交勤務中心廣播。通報稿應於預定通報時間前送達，如為緊急狀況，應預先電話通知，事後補通報稿，彙整後送陳核閱。

#### 七、通訊聯絡

製作機關內各業務單位緊急通訊名冊，每半年定期辦理更新，個案異動應隨時註記以保持通聯暢通，俾利遇緊急、重大狀況時，協助各業務單位聯絡輪休或外出之相關人員事宜，聯絡過程應設簿冊詳細記載（通報單位、受理時間、通聯情形等）送陳核閱。

#### 八、調閱新聞錄影

機關內各業務單位因業務需要，需參考 6 家新聞台報導有關警政重大新聞畫面時，相關業務單位應出具單位主管審核簽章後之便簽，送勤務指揮中心執行相關新聞畫面影像之搜尋、下載及錄製光碟作業。

#### 九、調閱錄音檔

勤務指揮中心執勤人員受理民眾電話報案，應依作業流程處理，處理過程除全程錄音外，並立即指揮、調度警力、協調相關單位、管制處理情形及案件報告、通報及轉報作為，以達指揮快、通報快、報告快之目標，並提升服務品質及維護社會治安之目的。各業務單位因業務需要，需查詢或調閱相關錄音檔，應出具經單位主管審核簽章後之便簽，送交勤務指揮中心，執行相關錄音資料之調閱與轉檔。

#### 十、簡訊傳訊

為強化勤務指管功能，勤務指揮中心執勤官、員應隨時掌握輿情動態，遇緊急突發之特別新聞事件，應即時同步發送簡訊通報各相關主管。各業務單位因業務需要，需緊急通報相關業務主管時，由業務單位出具便簽並檢附簡訊通報內容，經單位主管審核後送交勤務指揮中心，協助發送簡訊通報。

#### 十一、輿情 3G 傳送

各市、縣(市)警察局勤務指揮中心執勤官、員應隨時監看電子媒體，凡媒體報導轄內發生具社會性、新聞性、敏感性之警政新聞，應由執勤官自「警政新聞隨選視訊系統 VOD」擷取該則新聞畫面，以 3G 傳送至各相關主管手機，以利主官隨時掌握社會脈動。

#### 十二、金融機構警報器

各市、縣(市)警察局、分局勤務指揮中心協助受理金融機構自動警報系統及警民連線系統，遇警報系統發報時，立即以電話連繫、查證，並迅速指揮線上警力趕赴現場處理。經查證為

重大（要）案件時，應依規定循主官、督察、業務系統逐級報告，處理過程應切實掌握、追蹤、管制。

#### 陸、督導考核

為貫徹工作之執行，各級機關應訂定督考計畫，每半年循主官、督察、業務系統加強督導，並得視實際需要機動督導，適時瞭解執行成效，解決問題。

#### 柒、獎懲

本署暨各級警察機關勤務指揮中心，承辦人及執行本案人員每半年視執行成效情形，擇三分之一最出力人員辦理獎勵；獎勵人員中三分之一人員各嘉獎 2 次、三分之二人員各嘉獎 1 次。

捌、本規定如有未盡事宜，得隨時修正之。