

# 105年度「110e化勤務指管系統」受理各類案件檢討分析

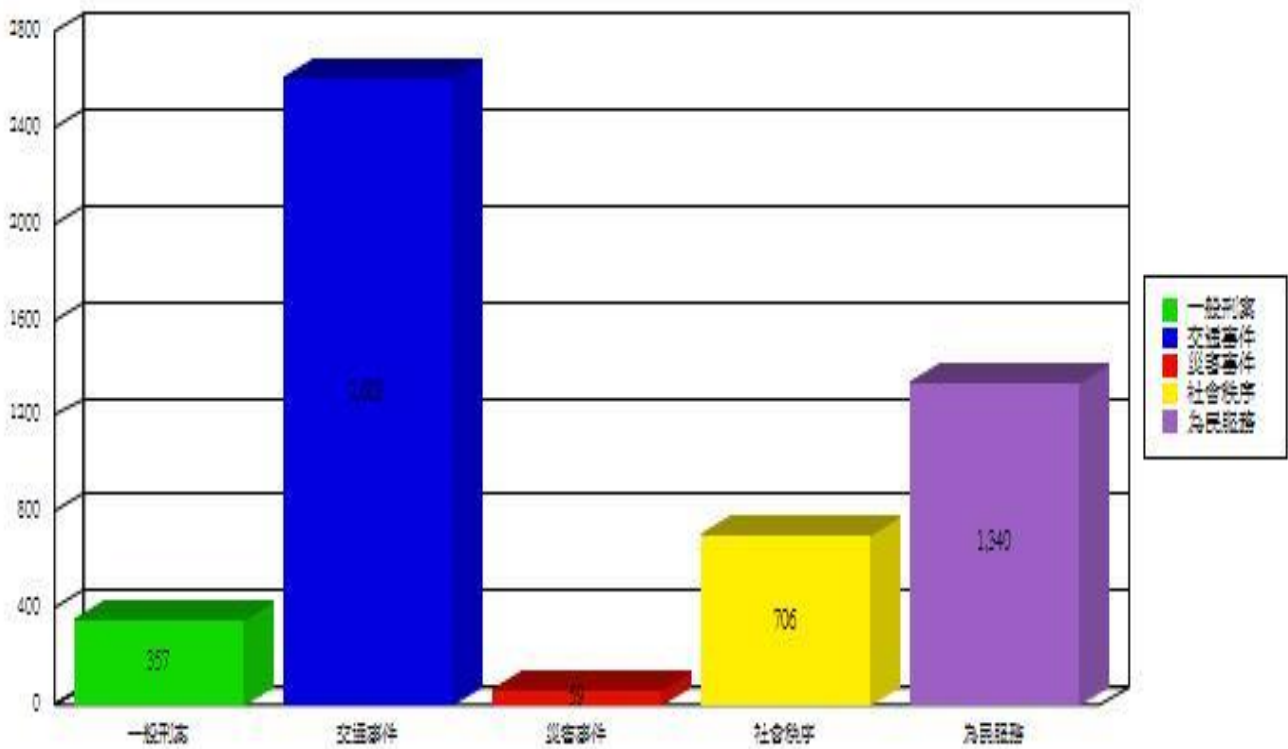
## 一、110報案專線執行成效

105年受理民眾110電話報案有效案件5,067件(含一般刑案357件、交通事件2,605件、災害事件59件、社會秩序706件、為民服務1,340件，其中線上立即偵破98件、緊急救援140件、跨轄案件42件)，無效案件3,670件，均能發揮速度化、智慧化調派處置與指揮管控作業。

## 二、110案件檢討分析

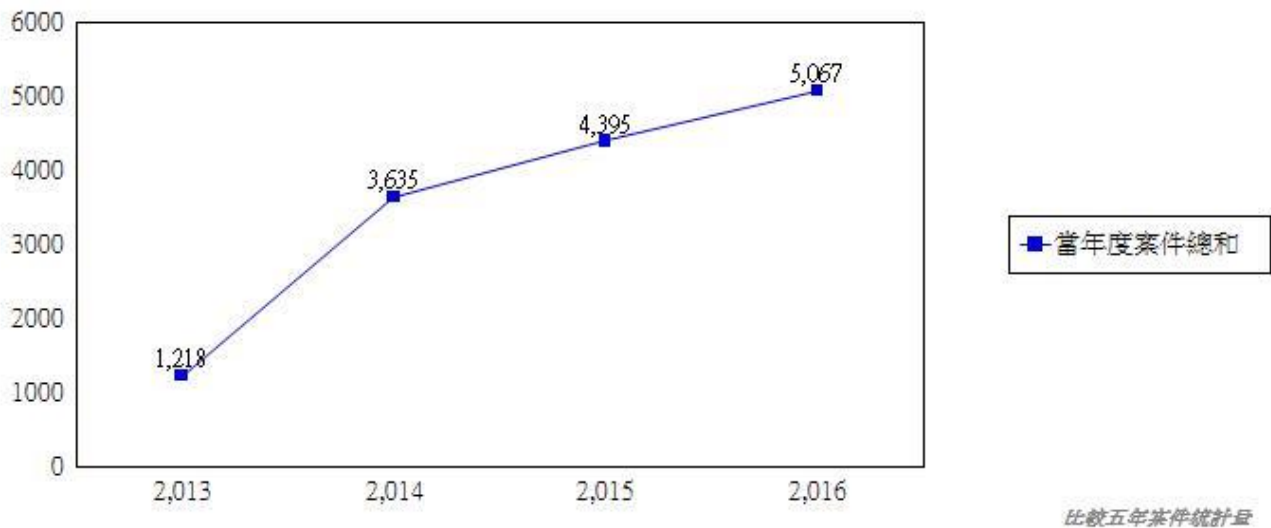
### (一)依發生案類分析

- 1、一般刑案類：357件，佔全般案件0.7%，馬公分局318件最多。
- 2、交通事件類：2,605件，佔全般案件51.4%，馬公分局2,327件最多。
- 3、災害事件類：59件，佔全般案件0.12%，馬公分局44件最多。
- 4、社會秩序類：706件，佔全般案件13.9%，馬公分局666件最多。
- 5、為民服務類：1,340件，佔全般案件26.4%，馬公分局1,211件最多。



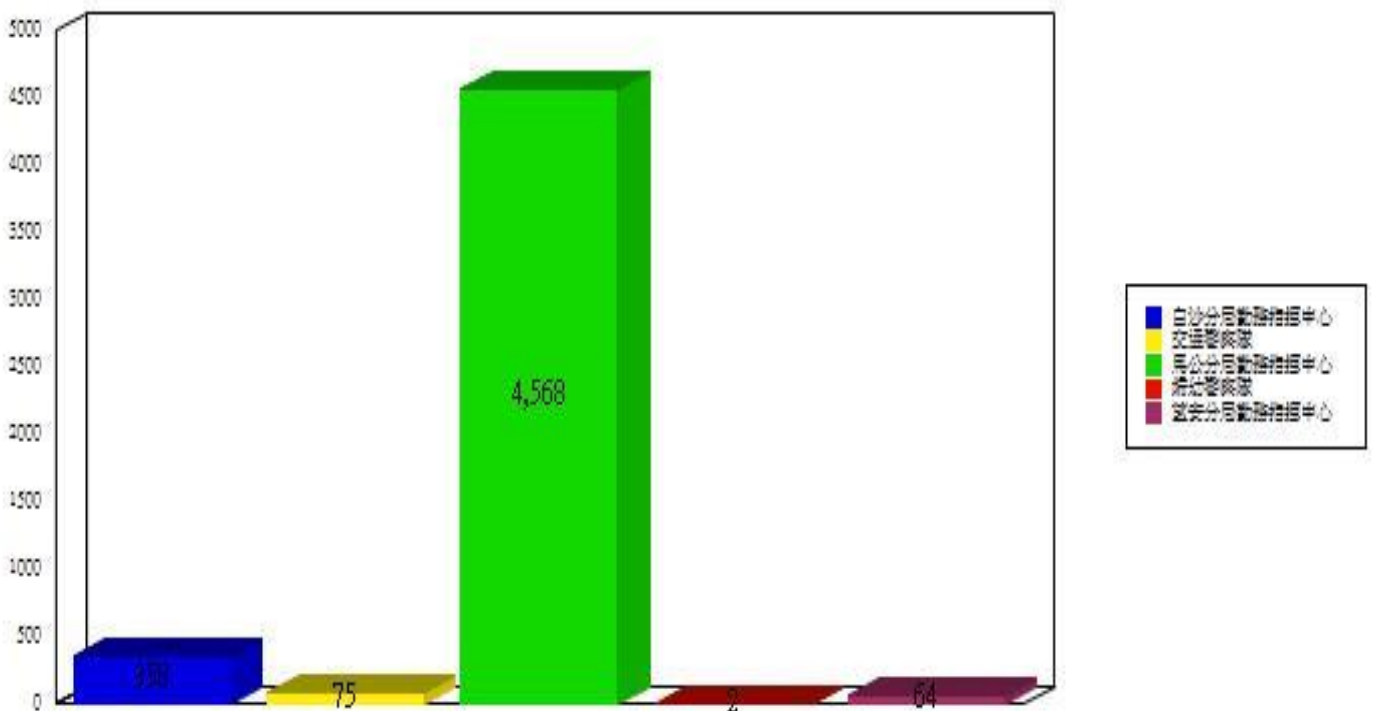
### (二)依狀況變動分析

105年度110案件數較104年度4,395件相較，增加672件。



### (三)依發生頻度分析

- 1、馬公分局4,568件最多，佔全般案件90.1%。
- 2、白沙分局358件之，佔全般案件7%。
- 3、交通警察隊75件，佔全般案件1%。
- 4、望安分局64件，佔全般案件1%。
- 5、婦幼警察隊2件，佔全般案件0.9%。



### (四)依發生案別綜合分析

全般案件與民眾息息相關者，以A2及A3類交通事故1,371件最多，佔27%，其次為交通障礙825件、糾紛案417件、妨害安寧243件、打架147件、佔用道路100件案件多集中於馬公市區，報案以交通障礙(違停)案件，均為轄區交通要道及購物商場周邊，任意臨時停車居

多，經掣單舉發及開立勸導單後，能迅速排除；另糾紛案及妨害安寧，多係深夜卡拉OK等場所唱歌音量擾民睡眠，除宣導業者調低音量外，並通報業管單位環保局處理，以遏止妨害安寧之行為。

### 三、檢討策進作為

- (一)受理110報案，應彈性指派最近之線上巡邏警力趕赴現場，即時處理回報，縮短到場時間，從受理報案、案件成立至案件結束，包括受理、處理、指揮、派遣、追蹤與管考六大流程，達到以「速度」創造優勢、以「態度」展現專業、以「同理心」為民服務，獲取民眾對警察的支持與肯定。
- (二)受理交通事故報案後，若線上組合(巡邏)警力因故無法立即前往處理時，應即調派備勤警力前往處理，不得俟原線上組合(巡邏)警力處理其他案件完畢後，再行前往處理，以期縮短民眾報案後等待時間。
- (三)對於受命處理員警到達現場，回報未發現報案人所報之案件，立即電話聯絡報案人確認地點，並告知警察正在前往現場途中，消除民眾等待焦慮，成功建立警民良好關係。
- (四)有關打架糾紛案件，除請所轄分駐(派出)員警馳赴現場外，立即通報各線上勤務人員前往協助處理，並調度快速打擊犯罪警力，以藉由優勢警力，有效壓制現場狀況。
- (五)受理110報案全程記錄、落實員警到達現場平均速度10分鐘以內之目標值，針對110報案員警逾時未回報到達者，主動利用無線電查催，並提列週報會議檢討策進，以落實提升勤務指管作為。