

# 海岸巡防機關受理民眾報案實施要點

中華民國 89 年 6 月 1 日署巡訓字第 8900382100 號函訂定  
中華民國 96 年 6 月 27 日署勤字第 0960008864 號函修正名稱及全部規定  
中華民國 107 年 8 月 2 日署巡勤字第 1070017641 號函修正  
中華民國 108 年 12 月 27 日署巡勤字第 1080030462 號函修正

一、為強化受理報案品質與效率，落實推動「報案單一窗口」制度，特訂定本實施要點。

二、民眾報案方式：

(一) 親臨報案：

1. 係指報案人親臨海岸巡防機關(單位)向值勤人員報案者。

2. 受理報案窗口如下：

(1) 海洋委員會海巡署(以下簡稱本署)：設於本署民眾服務中心，由警衛隊第一中隊值星(日)官負責受理。

(2) 各分署：設於各分署民眾服務中心及所屬各隊、所、站之值日室或值班(服務)台，由值班人員負責受理。

3. 各值班人員應依受理報案作業流程辦理，受理時若遇疑問認有必要時，可直接引導報案人至業管單位受理。

(二) 電話報案：

1. 係指報案人直接或透過他單位間接，以電話向本署及所屬機關(單位)報案者。

2. 受理報案窗口如下：

- (1) 一一八海巡報案系統，由專人值機方式負責受理。
- (2) 本署及所屬機關（單位）自動電話，由值班人員負責受理。
- (3) 他機關（單位）通報本署案件，由各級勤務指揮中心及各值班人員負責受理。

3. 若報案人直接透過本署單位人員之行動電話報案，接聽人員應代為或引導其向正式窗口報案。

(三) 書面報案：

1. 係指報案人直接或間接透過他單位，以文字陳述案情方式，經郵件、傳真、網路、電子郵件等途徑向本署受理機關（單位）報案者。
2. 受理報案窗口，由各單位專責郵件、傳真、電子信箱收發人員接獲後，依各單位處理人民陳情案件、文書處理作業規定或電子信箱信件處理作業程序簽核分辨並應以函或其他書面資料回覆報案人。

三、受理報案作業流程：

(一) 受理報案及派勤流程如下：

1. 受理報案時應注意禮節，不論案情鉅細及當事人身分，均應態度誠懇、熱心受理、立即反應。
2. 受理報案時應請報案人依人、事、時、地、如何等項目將內容清楚表達，並儘可能詢明案件發生時、地、船名、人數、現況及報案人姓名、聯絡方式等基本資料。
3. 民眾若匿名報案、表達邏輯有誤、所報案情無具體

內容或有神智不清、酒醉等情事，值班人員應記錄受理情形，同時委婉告知無故撥打專線電話經勸阻不聽或故意謊報案件相關法律責任，惟若無法判定其所報案情真偽時，仍應以一般正常案件先行受理，並辦理後續查證。

4. 民眾報案內容若係單純提供犯罪線索(情資)、檢舉告訴或關說請託等事項，則應依情報、政風、人事相關規定辦理。(下班時間則先行受理記錄並於上班時間移轉各業管單位辦理；上班時間則直接轉各業管單位受理)。
5. 若發現民眾所報案情非本署法定職掌事項，仍應受理報案，除委婉告知報案人該事項之主管機關外，並應即為必要初步處理，同時通報主管機關，隨後併同案件相關資料，移由管轄之主管機關辦理。
6. 若案情緊急且處置具時效性，受理報案後應立即派遣線上勤務處理，再以各項輔助系統、設備和作為進行查證，以免延誤時機。
7. 若案情屬一般非緊急案件，受理報案後應先行善用各項輔助系統、設備和作為，針對所報案情作初步過濾，若查無報案人所述情事，應再聯繫報案人確認案情後再行派勤。
8. 各受理電話報案窗口應針對無故撥打經勸阻不聽或故意謊報等電話建立電話權限控管名冊，供值機人員運用或直接於一一八系統設定、顯示歷史報案紀錄等，供值機人員初步過濾。(電話權限控管申請表

如附件)

9. 若發現民眾針對同一案件重複向本署所轄多個單位報案時，除有新案情外，應告知本署已先行受理之處置方式或已開案之流水編號，以便其查核。
  10. 案件受理應由當班值勤人員處理並持續交接掌握案情，下勤後不應有個人私下處理案件之情事發生。
  11. 一一八系統「三方會談」功能，由各受理派遣台依案情自行判斷，認有必要時，即可開啟與各任務執行單位進行諮詢，各任務執行單位應配合各巡防區指揮部受理派遣台開啟「三方會談」所作之諮詢。
- (二) 列印報案聯單：經初步過濾若無謊報或無法判定為謊報時，則應詢問報案人「是否需列印報案聯單」，若民眾需要，則應自系統列印報案聯單，供民眾收執。
- (三) 案件撤銷管制時機及辦理結案方式：案件受理後經查證，並無發現相關報案人所述情形或案件處理完畢後，應先行以電話回覆報案人本署相關處置作為或通知報案人查察結果，並請其再發現或確定案情時再行通報，倘撥打報案人電話(手機)未接聽時，應留言語音信箱或以簡訊、電子信箱告知其處置情形，再由執行單位通報上一級管制單位辦理結案，撤銷管制。
- (四) 無故撥打專線電話經勸阻不聽或故意謊報案件之處理方式：
1. 無故撥打專線電話經勸阻不聽或故意謊報案件可能涉及刑事及行政責任，故仍需視個案事實，據以適用相關法律。案件有一行為同時觸犯刑事法律或違

反行政法上之義務規定，或一行為同時違反數行政法上義務者，應依行政罰法第二十四條或第二十六條之規定辦理。

2. 接獲無故撥打專線電話（如聊天、謾罵、自言自語、不知所云等）或涉嫌謊報案件發生時，應委婉向其進行口頭「勸阻」，告知切勿無故撥打一一八專線或謊報案件，違反者將移送偵辦或依海岸巡防法裁處。
3. 對於無故撥打一一八專線，於勸阻前掛斷電話者，由受理人員執行電話回撥勸導。
4. 對於同一民眾經勸阻後不聽，仍再行無故撥打一一八專線者，受理人員得即時制止其行為，並就「無故撥打」、「經勸阻不聽」等要件配合證據進行記錄。
5. 對於民眾報案內容認係故意謊報案件者，應彙整相關事證如經查證報案內容顯與事實不符，證據經綜合研判確有謊報故意等，就「故意」、「謊報」等要件配合證據進行記錄。
6. 對於違反海岸巡防法第十六條之案件，由各巡防區指揮部業務承辦人員負責調閱「一一八報案紀錄單」、「報案錄音檔」及進行錄音檔譯文後，就「違規次數」、有否「惡意挑釁」、「謾罵侮辱」等情查明記錄後，依違反海岸巡防法罰鍰額度裁量基準第四點預擬罰鍰金額，彙整併卷簽奉副分署長以上長官核定後裁處。

#### 四、訓練及考核規定：

- (一) 各級勤務指揮中心、各巡防區指揮部應結合人員定期訓練，辦理受理民眾報案講習，落實推動標準作業流程，提升同仁值勤所需專業知能，擴大服務工作成效，使民眾接觸本署服務窗口時，能夠感受專人、專業、及時的服務。
- (二) 為貫徹各單位受理報案紀律，凡違反本實施要點人員，且經查證屬實，各機關依權責及各該人員身分法令辦理議處，如涉及民、刑事責任者，依法處理。

五、執行本要點所需費用，由各機關自行編列預算支應。