

# 宜蘭縣羅東鎮公所疏處民眾陳情請願事項作業要點

中華民國 101 年 5 月 8 日羅鎮政字第 1010008181 號函頒布實施

## 壹、依據

- 一、政風機構預防危害或破壞本機關事件作業要點。
- 二、政風機構人員設置條例施行細則第十條第三款及法務部函頒之「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」。

## 貳、目的

為有效妥善處理民眾陳情請願事件，本於合法、適情及順暢民意溝通協商管道的原則，期使陳情請願事件能平和、理性解決，並防範事件擴大變質，特訂定本要點。

## 參、對象

- 一、本要點所稱陳情請願事項，係指民眾或員工向機關陳情請願事件。
- 二、本要點疏處對象為十人以上之陳情請願案件。

## 肆、組織

為疏處陳情請願事件，各單位得視需要簽請鎮長核准成立「陳情請願疏處小組」，本所主任秘書、各單位主管為委員，主任秘書為召集人，統籌處理陳情請願事件。

## 伍、權責

### 一、本所業務主管單位

- (一) 各單位平時應循業務系統加強聯繫，如發現有陳情請願之徵候，應機先疏處，迅速平息。
- (二) 經疏處無效而集體前來本所陳情，權責單位應指派承辦人員及主管至指定場所妥為接待。
- (三) 如權責單位疏處仍無法解決，得請陳情請願民眾推派代表由主任秘書或鎮長接見。
- (四) 權責單位與疏處人員應全程在場，聽取民眾所提意見，掌握現場狀況發展，隨時與相關單位聯繫。
- (五) 各單位應機先掌握狀況、蒐集有關陳情請願資料，通報相關單位及政風室，並提供疏處因應腹案，報請鎮長核示；視需要協調警察機關加派警力於現場維持秩序，蒐集違法事證。

### 二、本所政風室

- (一) 掌握陳情請願事件預警資料，深入瞭解事件真相及訴求，陳報鎮長

並協調相關單位妥處，使之消弭於無形。

- (二) 接獲預警資料及發生聚眾陳情請願時，立即陳報鎮長，通知權責單位因應，加強鎮長及辦公大樓之安全維護。
- (三) 發現有不法份子介入事件鼓煽，或滲入群眾中藉機破壞騷擾，應迅速通知警察機關支援處理。
- (四) 事件結束後，研判有無發生後續行動可能，協調有關單位密切掌握防範。
- (五) 陳情請願事件涉及兩機關以上時，應儘可能掌握其動向，適時通知他機關，預作因應處理。

### 三、本所秘書室

- (一) 陳情請願事件群眾人數眾多時，應事先完成會場準備作業，原則上以三樓會議室作為優先使用會場。
- (二) 負責對外發布新聞，提供媒體記者正確資料，使報導內容切合事實，以正視聽；適時聯繫溝通協調相關民意代表，有效疏處陳情請願事件。

## 陸、作法

### 一、先期宣導溝通

- (一) 各單位對涉及民眾權利義務之施政措施，應事先宣導溝通，避免民眾產生不滿，先期化解陳情請願事件之發生。
- (二) 各單位對處理有關民眾所提出之書面陳情案件，應詳為答覆並依法公正迅速處理，避免拖延不決，致使事件擴大惡化，以求先期平息陳情請願事件之發生。

### 二、掌握預警資料

各單位對醞釀或即將進行之陳情請願事件，應事先掌握預警資料，深入瞭解事件真相及訴求重點，陳報鎮長並知會政風室，協請相關單位機先疏處，使之消弭於無形。

### 三、早期疏導化解

對陳情請願事件，應確切研析問題本質、肇生之根源、醞釀或進行陳情請願之參與人員及其真正動機，對可能發生聚眾陳情請願、圍堵抗爭或暴力衝突之事件，應迅即陳報鎮長及通知有關單位妥擬應變措施，妥善疏處；相關業務單位於陳情請願行動醞釀之初，即應設法予以疏解，使之打消陳情請願，依法循有效途徑，對問題予以救濟，以消

弭陳情請願事件於無形。

#### 四、妥處陳情請願

- (一) 本所各相關業務單位處理民眾集體陳情請願事件，應避免與群眾發生衝突；與陳情請願代表進行協調時，應本諸權責，詳加說明、協調，期使民眾陳情請願能在平和、理性下獲致圓滿解決。
- (二) 對未能疏處之陳情請願行動應預作準備，並透過適當途徑居間疏導，使參與陳情請願者依法定程序進行。

#### 五、防範偶突發事件

- (一) 於進行疏導或處理時，應視當時狀況協請警察機關加派警力維持現場秩序，蒐證並防止突發事件之發生。
- (二) 本所各單位人員如發現攜帶危險物品（含爆裂物）民眾欲進入本所陳情請願，或在所內發現危險物品（含爆裂物）時應迅速撥打110電話，請警察局勤務中心派員處理，並通報政風室協助保持現場完整及撤離周邊人員。

柒、本要點陳奉 鎮長核定後實施，修正時亦同。