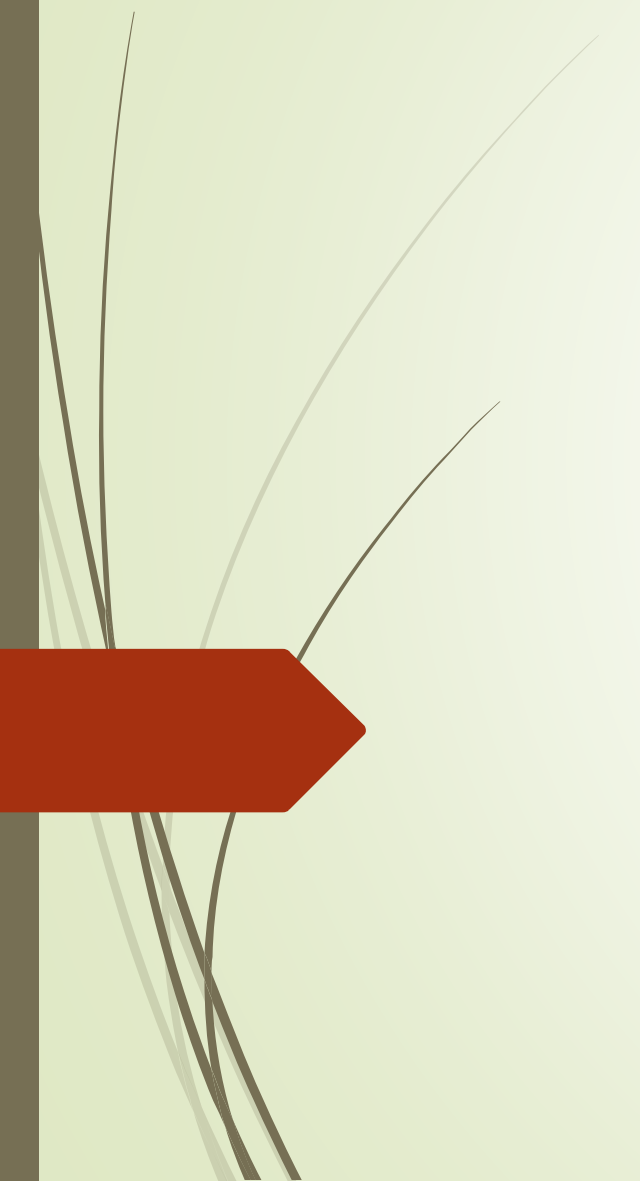




機關安全維護宣導

民眾洽辦業務情緒不滿之處理方法

案情簡述

- A君於某年8月23日至監理所駕駛人管理課營業櫃檯辦理更換駕照，因有2筆違規案件未清，承辦人請其先繳清罰鍰，再辦理駕照更換業務，惟A君拒絕接受，並稱違規事項已向法院聲明異議，要求辦理換照。嗣後在櫃檯大聲叫罵，經駕駛人管理課主管出面處理，一再柔性規勸，A君仍不理會；持續大聲咆哮，並以手用力拍打櫃檯，造成其他洽公民眾的恐懼。該機關為維護安全秩序，遂報請警察局派遣警員到場處理，警員抵達後，A君雖未再高聲抗議，但仍抗議警員處理不公並揚言找立法委員陳情，經勸阻無效，以妨害公務犯罪嫌疑人將A君帶往警局。

問題分析

- 機關內處理民眾申請或裁罰業務，經常需與民眾直接接觸，在門禁管制執行上無法嚴格管制。
- 部分洽公民眾可能因為申請資格不符或對裁罰不服而心生怨懟，甚至對承辦同仁有言語或肢體的冒犯或攻擊，造成承辦同仁心理及身體的危害與恐懼。
- 如何維護機關設施及同仁之人身安全？
- 發生危安案件後，如何追究相關責任？

策進作為

- 注意可疑之人、事、物：民眾進出洽公頻繁，要實施門禁管制實屬不易，可請服務臺或保全人員加強辨識可疑人物，並適時詢問洽公事由，藉由交談過程中初步判別是否有不良意圖。
- 充實監視設備系統：監視設備除了監看洽公民眾有無異常舉動以作為預警資料外，更是發生糾紛時重要的佐證資料，在發生糾紛時，往往各說各話，惟有證據能還原事實。
- 訂定標準處理程序：對於洽公民眾可能發生之各種偶突發狀況，政風單位應協助機關訂定一套標準處理程序，從洽公動線、狀況發生、支援人力、協助單位等均應有明確的依據。
- 加強員工危機意識：基層公務機關之業務與民眾接觸頻繁，常遇有「爭執衝突」事件發生，公務員必須本諸職權依法行政，以「同理心」爭取與民眾「良性互動」，減少不必要之紛爭和困擾，另應教育宣導員工狀況處理程序，定期演練以熟悉應變程序及提升危機意識。