

機關安全維護宣導

民眾陳情請願抗爭或突發事件之處理方法

案情簡述

- 某日國軍於屏東縣某山區靶場海域，實施陸軍操演，從進駐準備到實彈射擊約**2至3週**，出海作業漁船不敢靠近落彈區海域，威力強大的炮彈不僅將魚炸死，還會傷害漁業資源，影響漁民生計，現場漁民高舉著「誓死護漁」布條，喊著「嘜打恆春海，去打菲律賓海」口號在現場抗議；抗議聲浪高漲，警方及海巡人員也出動百餘名人力在現場維持秩序。軍方立即向現場陳情之漁民澄清，關於演練所造成漁民及居民相關損失，軍方並無置之不理，囿於演訓場地係林務局的保安林地，必須變更為軍事用地，才能依法編列睦鄰經費回饋漁民，如日後法令修改後將編列預算，若達到補償標準，將依相關規定辦理賠償補助。有了軍方承諾，抗議事件亦圓滿落幕。

問題分析

- 如何強化蒐報作為及危機意識？
- 機關平日加強與其他機關業務橫向聯繫情形？
- 機關人員溝通、協調、談判技巧是否能審慎處理民眾陳情請願抗爭或偶突發事件？
- 媒體報導後所帶來的影響，單位是否能有效應處？
- 後續陳情事件處理回復情形是否引發第二次陳抗事件？

策進作為

- 蒐報預警陳情、請願情資，建立橫向聯繫機制對於重大政治議題或媒體輿論關注的焦點，應提高警覺，注意後續發展情形，先蒐集相關預警資料提供機關處理參考。遇發生重大陳抗活動時，可先行做好機關維護措施，並建立各單位聯繫窗口，因應各項突發狀況，維護機關正常運作。
- 保持良好公共關係，適時發布新聞導正視聽定期對媒體簡述組織的活動、計畫並表現合作的誠意，藉以獲得媒體及社會大眾的友好關係，並適時邀請媒體即時播送機關重要政策新聞資料，一旦發生危機，可助於正確訊息的報導。
- 確立編組分工，落實責任劃分陳情案件有時牽涉多個權責機關，為使各單位間能拋開成見統合一致，需於事前集合各相關單位召開會議，共同研析陳情案件。
- 統一對外發言口徑與陳情請願代表進行協調時，應本諸機關業務權責，詳加說明、溝通，如民眾要求承諾一定事項時，可為暫時性的答應或承諾於一定日期內以書面回覆民眾請求，如直接允諾日後卻無法達成，易落人口實，影響機關形象。