

臺北市政府教育局 及所屬機關學校處理民眾集體陳情請願作業流程

中華民國 98 年 1 月 12 日北市教政字第 09830932700 號函頒

- 一、臺北市政府教育局（以下簡稱本局）為妥善疏處本局及所屬機關學校人民集體陳情請願事件，以防範突發狀況，並維護機關安全，特訂定本作業流程。
- 二、本局及所屬機關學校對於民眾陳情請願事件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，以同理心，積極瞭解處理，避免對立失控。
- 三、處理陳情請願事件程序如下：

（一）預警資料反映及通報

1. 本局及所屬機關學校發現有醞釀陳情請願狀況時，業務主管單位應深入瞭解其型態、起因及訴求主題等，妥擬疏處及因應措施。
2. 業務主管單位對於陳情請願事件延展擴大者，應掌握其訴求內容、領隊及成員身分、行動路線及方式（如集合、出發時間與地點、有無攜帶具危險性、污染性物品、預估參加人數）等預警資訊，知會政風單位並迅即簽報或口頭陳報首長指派現場總指揮負責現場指揮及調度，必要時並協請轄區警力到場支援。

（二）安全維護

1. 為有效維護機關安全並及時防制危害破壞之發生，各機關學校應適時協調機關駐衛警及配合轄區警力作適當部署，維持機關及活動現場週邊秩序，並於事前檢測消防器材、監視系統是否正常運作。
2. 陳情請願活動進行時，各機關學校應加強門禁及人員進出管制；首長辦公室區域並應列為巡查工作重點。

（三）協調疏處

1. 民眾集體陳情請願事件，先由業務主管單位受理接待，並應先行簽報首長安排適當層級人員統籌妥處，負責接見陳情請願代表；但有聚眾脅迫、妨害秩序、妨害公務或其他不法情事，得

不予接見。

2. 陳情請願民眾如要求會見機關學校首長時，業務主管單位應力為疏導，必要時始轉陳裁決。
3. 遇集體陳情請願事件，業務主管單位應備妥回應資料，指派熟悉該業務之人員至現場處理，並由政風單位會同協助溝通疏處。
4. 接待場所以室外（機關學校大門前廣場）為原則，但業務主管單位得視現況需要，經請示後協調推派代表（以三-五人為原則）引導進入適當場所，接受其陳訴意見及進行溝通。
5. 如發現有攜帶危險物品，應予以勸阻或暫時保管，以防止發生意外事件，並應避免刺激群眾或與群眾發生衝突，導致事件擴大變質。
6. 接待場所應用之物品等行政支援事項，由總務單位負責準備（如茶水、麥克風等），並協同警方、業務主管單位及政風單位，就接待場所安全事宜妥為規劃。
7. 業務主管單位於民眾陳情請願時，應負責本身辦公處所及責任區內安全，發現非代表之群眾無故逗留辦公處所、走廊、樓梯間、廁所，應予以勸離或通知駐衛警協助處理。

（四） 後續處置

1. 陳情請願活動衍生暴力不法情事，對機關人員或設施造成危害或破壞時，依法追訴，業務主管單位應協助警方蒐證，並配合後續偵辦；必要時會同法制人員採行適切作為。
2. 事件結束後，應研判有無發生後續活動之可能，妥擬應變措施，機先疏處事先防範。

（五） 新聞處理

陳情請願事件醞釀期間及事件結束後，業務主管單位應就陳情請願訴求、法令規定及相關處理情形，陳報首長同意後適時發布新聞。