

彰化縣溪湖鎮公所辦理「為民服務」業務發生危安事件標準處理程序

107年7月訂定

壹、為利本所執行「為民服務」業務（含建設、民政、社會、農業、托兒所、圖書館及公有零售市場等），使經辦人員遭受騷擾、威脅時，適當採取應變處置措施，以維護人員及機關設施之安全，避免危害發生並確保業務順利推展，特訂定本標準處理程序。

貳、依據：

一、政風機構人員設置條例第1條、第5條第7款。

二、政風機構人員設置條例施行細則第10條第2款、第3款。

三、政風機構預防危害或破壞本機關事件作業要點。

參、各單位對於洽公民眾可能發生之各種偶突發狀況，應衡酌時間、地點及現場環境等狀況，採取必要應變措施並適時聯繫通報相關單位以避免危害發生，處理原則如下：

一、於事前知悉可能有騷擾或威脅狀況發生，應與單位主管研商後採取防範措施。

二、服務台人員應加強辨識可疑人、事、物，例如疑似攜帶危險物品、特別注意監視器位置、穿著不合時宜、詢問特定人員位置、嘗試進入非洽公區或其他形跡詭異行為等，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之意圖。

三、承辦人員（或職務代理人）應以誠懇、耐心、傾聽之態度，與民眾保持良好互動；若發生民眾情緒激動亦應婉轉化解對立並緩和其情緒。

四、若發生民眾情緒失控或衝突升高時，現場人員應即時協助疏處，惟應優先維護人身安全，採取適當避險措施，並立即與單位主管研商因應措施。

五、引領洽公民眾離開第一現場（櫃台或辦公處所），提供茶水以紓緩情

緒，俟其心平氣和，再予以解釋、說明。

六、由單位主管、主任秘書或鎮長出面斡旋、緩頰，或告之以「書面申訴」等方式結束爭執。

七、任何情況，如判斷可能對個人、機關發生危害或已發生危害時，應儘速自行或請他人協助撥打 110 報案專線，通知警察機關到場處理，並立即採取避險措施以維護人員安全為首要考量。

八、於偶突發事件過程中，設法蒐證並保存證據，如辨認洽公民眾之身份、目擊證人、相關文書、錄音、影像、指紋等證據資料，以利警察機關偵辦作業。

肆、本所各單位發生洽公民眾之偶突發事件時，依下列作業程序適時通報：

一、預警情資通報：

於知悉可能有騷擾或威脅狀況情資，應適時報告單位主管及填寫「通報表」（如附件）陳報鎮長，並採取必要之防範措施。

二、一般狀況：（無論以書面、口頭或電話陳述意見，其行為及內容僅隱約暗示，尚未涉有具體暴力威脅行為者）

如判斷尚無危害發生可能，應適時報告單位主管並填寫「通報表」陳報鎮長；如判斷可能發生危害時，應儘速通知單位主管協助處理，並填寫「通報表」陳報鎮長及副知政風室，以及向警察機關報案，採取必要之防範措施。

三、重大狀況：（無論以書面、口頭或電話陳述意見，其行為及內容已涉有暴力威脅事實者）

通知單位主管協助處理及立即向警察機關報案，並填寫「通報表」陳報鎮長及副知政風室，以及配合進行偵查作業。

伍、政風室於接獲通報時，應聯繫協調本所相關單位採取必要措施，如涉及刑事案件應配合聯繫警察機關，適時協助狀況處置。

陸、本處理程序奉鎮長核定後實施，修正時亦同。