政風機構協助處理陳情請願事件態樣分析

新北市政府捷運工程局 編印

中華民國 111 年 7 月

目次

壹、前言 1

貳、因應機關陳情請願事件之防範措施作為 2

2.1 機關疏處作業要點及程序 2

2.2 陳情請願、偶突發危安狀況事件. 2

2.3 作業流程及控制重點 3

參、預防危害或破壞事件及陳情請願事項態樣統計分析 7

3.1 通報預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項件數統計 ..7

3.2 通報及協處事件狀況分析. 9

肆、結論 11

壹、前言

本府為確保所屬各機關人員、設施安全，本府於 101 年 11 月 5 日以北府政一字第 1012854646 號函發布實施「本府處理民眾集體陳情請願注意事項」，諭令遇有集體陳情請願及偶突發危安狀況，依循前開注意事項妥處。嗣為串聯北北基桃交通運輸路網，本府於 105 年 1 月 1 日成立捷運工程局主責興建新北市三環六線捷運系統，政風室協處預擬機關遇有陳情請願、偶突發危安狀況之各階段作業因應措施，於 106 年 9 月 13 日及 109 年 7 月 29 日頒布實施「本局處理陳情請願事件作業要點及作業程序」，為瞭解自本局成立迄今涉及業務相關陳情請願事件之處理情形，爰就 105 至 110 年發生案件進行分析，並就研析結果提出建議，作為本局未來廉政工作之方針。

貳、因應機關陳情請願事件之防範措施作為

2.1、機關疏處作業要點及程序

本局為妥適疏處各類陳情請願事件，防止違法或破壞事件發生，依本府函頒處理民眾集體陳情請願注意事項、政風機構人員設置條例暨施行細則、政風機構協助處理陳情請願事項作業要點及預防危害或破壞本機關事件作業要點等相關規定，研訂新北市政府捷運工程局「處理陳情請願事件作業要點」暨「處理陳情請願事件作業程序」，針對發生民眾有暴力、非理性陳情請願事件，可能損及機關辦公環境設施或危害人員安全之虞的處置作為，詳加規範辦理。預擬有關事前預警通報、現場接待、事後新聞發布及對外說明等各階段作業，分別訂有詳細處置作法及應變方式，作為機關各業務單位面對陳抗事件及偶突發狀況因應依據。

2.2、陳情請願、偶突發危安狀況事件

係指人民對於行政興革建議、行政法令查詢、行政違失舉發，或對國家政策、公共利害或其權益之維護，向職權所屬之民意機關或主管機關陳情請願時，可能發生損及機關設施或危害人員安全之虞時，按其事件具體標準分為兩種：

（一）一般危安狀況及陳情請願事件：

1、陳情請願人數達三人以上，研判尚無危安衝突或具體危險情狀者。

2、機關設施安全有遭受破壞之虞或遭破壞程度輕微，能於短時間恢復而不

影響機關事務推動者。

3、機關人員安全有遭受危安之虞或危害程度輕微，尚未致受傷且不影響員工士氣及工作進行者。

（二）重大危安狀況及陳情請願事件：

1、陳情請願人數達十人以上者。

2、媒體大幅報導或輿論關注案件。

3、造成機關人員死傷或公有財物損失。

4、本局各單位舉辦之公聽會、說明會或類似有民眾參與之研商會議，會議內容可能引起民眾間對立意見並有於會議現場致生衝突之虞者。

5、陳情請願人數達三人以上，研判可能有引發危安衝突或具體危險情狀，或民眾持有相關標語、布條、擴音器或或其他足以輔助宣揚陳情訴求之物品者。

6、至本府進行集體陳情訴求，其訴求內容涉及本局業務者。

7、其他可能導致上述情事之預警資料。

2.3、作業流程及控制重點

機關遇有集體陳情請願、偶突發危安狀況時，掌握控制重點預警情資，應即落實通報，以規劃採取適宜因應措施妥處，建立事件處理程序，為避免陳情請願事態擴大致影響機關安全或形象，爰強化權責單位聯繫協調配合各階段作業如

下：

（一）事前階段：著重於建立處理聯繫機制、加強溝通說明等先期整備工作。

1、各單位掌握與業務有關之陳情請願事件及危安事件之預警資訊，並先期主動瞭解其訴求內容、領隊及成員身分、行動路線及方式後，試行疏導化解。

2、若疏處無成效者，研判分析遇有下列情事發生之虞時，應儘速將前揭預警資料，並規劃擬具因應措施及回應等事宜，進行書面、電話或通訊軟體通報；必要時，知會政風室協同處置，期使陳情請願活動理性平和進行，以採取適宜應變措施，有效防範妥處。

（1）一般危安狀況及陳情請願事件預警情資或已發生時，各單位應即陳報相關業務督導之本局一層長官知悉，並由案關業務單位主管或指定授權人員主責處理。

（2）重大危安狀況及陳情請願事件預警情資或已發生時，各單位除有不可抗力事由外，應即陳報局長及相關業務督導之本局一層長官知悉，並由相關業務督導之本局一層長官或指定授權人員主責處理。如屬至本府進行集體陳情訴求，其訴求內容與本局業務有關者，則應親赴本府說明處理。

（二）現場階段：於陳抗活動現場，立即啟動應變機制妥處，強化機關人

員安全戒備、明確職責分工並落實聯繫通報，避免事態擴大或造成損害事件發生。

1、由陳情內容案關單位視需要聯繫轄區警察機關到場支援，並知會政風室協處，維持現場人員及設施安全，防止爆發流血衝突。如陳情請願活動於本局進行時，秘書室應加強門禁及人員進出管制，機關首長辦公室區域列為管制工作重點，案關單位主管並應指派專責人員會同秘書室人員進行上揭地點之安全狀況防處。

2、循通報機制保持密切聯繫，將陳情請願活動狀況、處置措施等情形通報各案關單位主管或指定授權人員知悉。如發現陳情民眾有攜帶危險物品或活動有演變為暴力、妨害交通、自由等違法行為之虞時，應通報警察機關依職權處理及協助蒐證依法究辦，並知會政風室協同為適當之處置，避免刺激群眾或發生衝突，以防止意外發生致事態擴大。

3、陳情請願事件原則由陳情內容案關單位主管負責現場接待及對外回應，必要時簽請機關首長指派適當層級人員代表；若因故不及即時接見者，應由案關單位主管指定適當人員負責聽取陳情民眾或相關人士抗爭事由，如要求面見所定接受陳情長官以外人員者，案關業務單位應力為疏導，必要時經轉陳要求會見之人員裁奪後續處。

（三）事後階段：檢討事件成因、經過及處理情形，並掌握持續因應作為，

視需要適時發布新聞說明，以使社會大眾瞭解事實真相。

1、適時召開檢討會議：各單位於陳情請願、偶突發危安狀況事件處理後，應持續掌握後續發展，得召開會議或就事件處理程序，確實檢討策進相關作為。

2、適時發布新聞說明：如有釐清外界疑慮之必要時，由案關業務單位依本局新聞發布作業程序辦理，經新聞稿撰發決行後，將資料送至新聞聯絡人發布新聞稿說明。

參、預防危害或破壞事件及陳情請願事項態樣統計分析

3.1、通報預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項件數統計

彙整本局 105 至 110 年度預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項依下列圖表所示，「一般危安狀況及陳情請願事件」計有 18 件及「重大危安狀況及陳情請願事件」計有 65 件，共計 83 件，茲就各年度事件態樣臚列如下：

（一）105 年度一般危安狀況及陳情請願事件共 3 件、重大危安狀況及陳情請願事件共 9 件，計有 12 件。

（二）106 年度一般危安狀況及陳情請願事件共 3 件、重大危安狀況及陳情請願事件共 9 件，計有 12 件。

（三）107 年度一般危安狀況及陳情請願事件共 5 件、重大危安狀況及陳情請願事件共 8 件，計有 13 件。

（四）108 年一般危安狀況及陳情請願事件共 3 件、重大危安狀況及陳情請願事件共 14 件，計有 17 件。

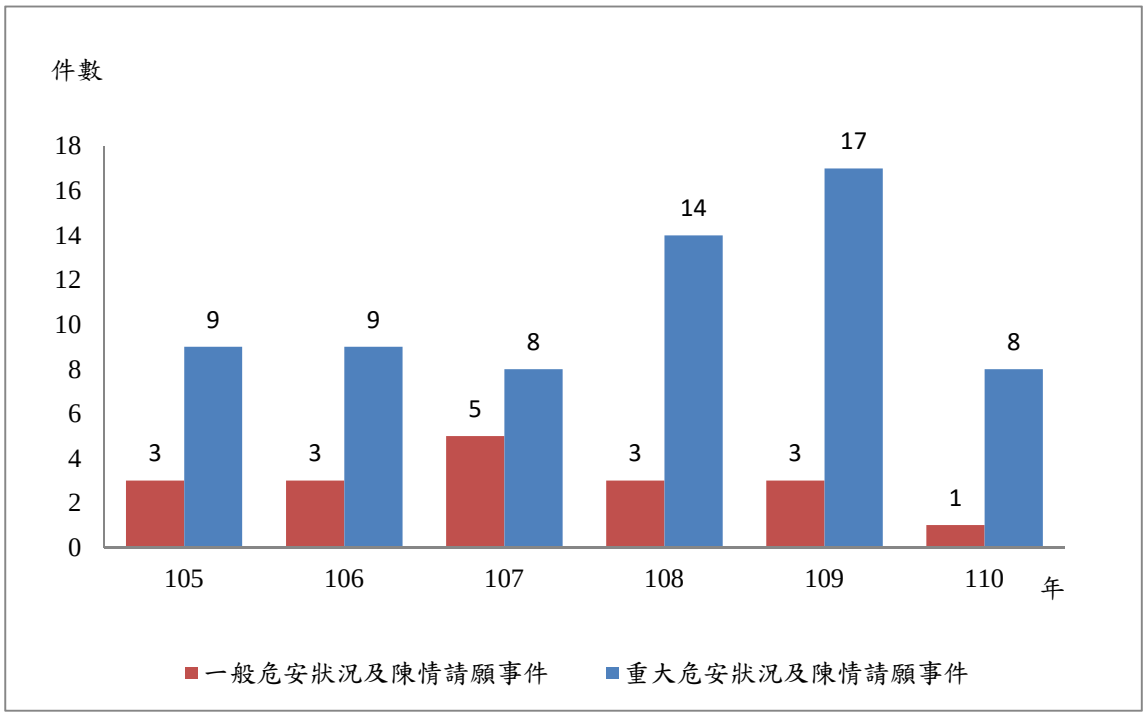
（五）109 年一般危安狀況及陳情請願事件共 3 件、重大危安狀況及陳情請願事件共 17 件，計有 20 件。

（六）110 年一般危安狀況及陳情請願事件共 1 件、重大危安狀況及陳情請願事件共 8 件，計有 9 件。

通報預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項情形一覽表

態樣 年度	一般危安狀況 及陳情請願事件	重大危安狀況 及陳情請願事件	總計
105	3	9	12
106	3	9	12
107	5	8	13
108	3	14	17
109	3	17	20
110	1	8	9
總計	18	65	83

通報預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項分析圖



3.2、通報及協處事件狀況分析

本府積極因應推動三環六線，目前南北環、萬大中和線正在施工，而本府主辦之淡海輕軌、捷運三鶯線及安坑輕軌奉行政院核定，各捷運工程全面迅速展開，現階段淡海輕軌第一期綠山及藍海線、新北環狀線已完工通車營運，後續持續推動新北樹林線、汐東捷運（原汐止民生線）、五股泰山輕軌、淡海輕軌第二期藍海線、八里輕軌、深坑輕軌、三鶯線延伸桃園八德段及泰山板橋輕軌等計畫，本市捷運業務量大幅增加。

綜觀本局 105 至 110 年度通報一般及重大預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項合計 83 件，其中重大狀況共 65 件，6 年度均遠高於一般狀況共 18 件，顯示本局推動重大交通公共建設之業務屬性以重大狀況為主要通報協處態樣。若以年度分析本局通報一般及重大預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項之情形，其中 108 及 109 年度通報協處總件數陡增成長。

政風室發揮預警通報功能，機先疏導化解危機，落實「全國安全防護工作會報作業要點」、「新北市政府捷運工程局處理陳情請願事件作業要點」等規定辦理一般、重大危安及陳情請願預警通報協助疏處，如總統及交通部部長蒞臨新北環狀線、淡海輕軌藍海線通車典禮活動，總統、行政院長及市長視察捷運工程，施工說明會、開工動土典禮、捷運系統用地取得公聽會及協議價購會議、捷運輕軌

計畫地方說明會、環境影響差異分析報告專案小組審查會議、陳抗記者會或陳情請願事件(「三峽龍埔里自救會-麥仔園反迫遷」、「頂埔里自救會」、「新北產業園區捷運出土段受害廠商自救會」、「五號公園公寓大廈管理委員會」、「土城國小家長自救會」、「新北看守土城愛綠協會」及「新北市永平國小自救會」聯合民間團體動員)涉及本局相關業務等會議活動。為防止現場肇生滋擾或危害事件,皆於事前與警政單位、內政部營建署、行政院環境保護署、交通部、教育部及臺北市政府捷運工程局,本府交通局及城鄉局聯繫蒐報陳抗情資適時協調各有關單位機先防範妥處,均無發生偶(突)發事件、激烈抗爭,造成場內人員傷亡或財物損失之情形。

肆、結論

綜上，本局近 6 年通報一般及重大預防危害或破壞事件及協處陳情請願事項主要類型為重大危安狀況及陳情請願事件，且隨本局自辦淡海輕軌、安坑輕軌及三鶯捷運等統包工程之工進開展，其通報協處事件狀況件數明顯增加，顯示本局各項施政作為，與民眾權益息息相關。陳情請願團體縱有不滿，動員人數不超過百人，甚少以強烈手段表達訴求意見，未曾發生重大衝突事件。

鑑於群眾聚集具有高度的危險性與不可掌握性，是以宜謹慎應對人民陳情請願事件，一旦處理不適當，可能使機關設施及公務形象受損害，須花費更多時間處理善後問題。於推動、執行機關業務前，能多站在民眾的立場，深入瞭解民眾需求，期以充分取得民眾支持，建立良好溝通管道，方能縮短制定政策與民眾期盼距離，亦能減少民眾不滿訴求。

積極蒐報危安、偶突發暨集體陳情請願事件之預警資料，秉持「迅速正確、持續掌握」之基本原則，瞭解社會輿情、民意動向，並透過跨域合作強化橫向聯繫整合資源，研判可能發生聚眾陳情請願、圍堵抗爭或暴力衝突之事件，迅即通報相關業管單位適時採取防範或因應措施。另視狀況需要聯繫協調轄區警察機關支援必要之警力，政風室亦派員親赴現場掌握實況，以防制非理性衝突或危害破壞事件發生，使民眾理性表達其訴求，俾陳抗事件能和平落幕，確保本局順利推展重大軌道交通建設計畫。