

雲林縣政府陳情請願抗爭事件處理程序及 聯繫作業要點

104.01.21府政行二字第1046300290號函頒訂

- 一、雲林縣政府(以下簡稱本府)為建立民眾陳情、請願(抗爭)事件處理程序，加強業務權責單位(機關)相互聯繫、協調、配合，有效處理民眾對於本府施政措施，或重大投資、建設開發、公害糾紛、勞資爭議等事件而採取之陳情、請願(抗爭)行為，特訂定本要點。
- 二、民眾陳情、請願(抗爭)事件，其主辦單位(機關)為本府相關業務權責單位(機關)，其他單位(機關)為協辦單位(機關)。
- 三、民眾陳情、請願(抗爭)事件，各業務權責單位(機關)應主動處理、協調、支援與指導，其分工如下：
 - (一)工安事件、勞資爭議引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府勞工處。
 - (二)交通事件引起之陳情、請願(抗爭)事件：本縣警察局。
 - (三)社會照護、補助引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府社會處。
 - (四)環境保護、公害糾紛引起之陳情、請願(抗爭)事件：本縣環境保護局。
 - (五)農業損害、補助引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府農業處。
 - (六)學校教育、校舍設備引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府教育處。
 - (七)土地徵收、補償引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府地政處、城鄉發展處。
 - (八)建物(含農地上建物)拆遷引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府工務處、城鄉發展處、農業處。

(九)工業產業發展之規劃與推動、建築(使用)執照之核發、違章建築之拆除引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府建設處。

(十)工程設施引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府工務處、水利處、地政處、城鄉發展處。

(十一)都市計畫、更新審議引起之陳情、請願(抗爭)事件：本府城鄉發展處。

(十二)其他重大陳情、請願(抗爭)事件：依陳情、請願(抗爭)事件之人、事、地、物，分別由各業務權責單位(機關)認定、處理，或由縣長指定相關權責單位(機關)處理。

四、單位(機關)間之協調及協助：

(一)民眾陳情、請願(抗爭)事件涉及二以上權責單位(機關)時，各權責單位(機關)應相互協調、共同處理。

(二)本府對緊急、重大、長期未決、或處理權責有爭議之民眾陳情、請願(抗爭)事件，得報請中央目的事業首長(主管)機關協調解決。

(三)本府各權責單位(機關)處理民眾陳情、請願(抗爭)事件，需其他單位(機關)協助者，應依行政程序法第十九條及相關法令規定辦理。

五、本府各單位(機關)處理民眾陳情、請願(抗爭)事件程序，階段區分如下：

(一)前置階段：著重於事前建立事件處理聯繫機制、平日加強溝通說明等先期準備工作。

1. 建立聯繫對口管道：建立緊急聯絡人(得由單位(機關)副首長(主管)兼任，或由機關首長(主管)指定)名冊及電話等資料，平日即應交換資訊，維持良好互動，提升聯繫效率，以建立良好之機動處理應變能力。

2. 蒐集通報預警情資：應積極發掘民眾陳情、請願(抗爭)活動的預警情資，並根據情況發展，立刻通報本府行政處、駐衛警、政風處，並深入瞭解事件訴求議題，或根據情況發展態勢直接陳報縣長(或其指定代理人)。駐衛警接獲預警時，除立即採取防範、應變作為外，亦應立即知會行政處、政風處。
3. 積極辦理政策宣導：應適時、適地、適人，積極辦理公聽會、說明會等，邀集各利害關係人及其他代表人士，進行雙向溝通，以先期消除民眾疑慮，減少後續陳情、請願(抗爭)事件之萌發。
4. 主動溝通化解歧見：應適時、適地與集結陳情、請願(抗爭)為首人士懇談，深入瞭解意圖、傾向及訴求之癥結，以適時、適人、適當的方式進行深度訪談與溝通，化解歧見，促其取消陳情、請願(抗爭)活動。
5. 建立檢警聯繫機制：民眾陳情、請願(抗爭)活動處理時有演變為暴力流血、妨礙交通、妨害自由等行為之虞，本府行政處、政風處應事先規劃建立與檢警聯繫機制，使本府各單位(機關)通報之民眾陳情、請願(抗爭)事件能立即通知檢警，讓檢警得即時規劃因應對策。
6. 建立內部相關處理程序：平日即應建立民眾陳情、請願(抗爭)事件發生時之內部相關處理程序，並辦理相關演練，使單位(機關)之人、事、物能夠迅速到位，熟悉程序上應有的作為。必要時，得知會本府行政處、政風處等派員協助。
7. 成立事件處理小組：陳情、請願(抗爭)事件規模較大、無法避免時，應視民眾陳情、請願(抗爭)可能規模，簽陳縣長核定，另設陳情、請願(抗

爭)事件處理小組；小組成員由縣長或其指定代理人指派之。

(二)現場階段：陳情、請願(抗爭)活動發生時，本府各單位(機關)應立即啟動應變機制，確實分工、有效處理，避免陳情、請願(抗爭)規模擴大或造成流血事件。

1. 成立臨時指揮所：民眾陳情、請願(抗爭)事件發生時，本府各單位(機關)首長(主管)或其指定代理人，應視狀況立即召集相關人員成立臨時指揮所，統一指揮處理陳情、請願(抗爭)事件；必要時，得通知其它相關單位(機關)派員共同參與。
2. 加強機關安全維護：應立即派員加強機關安全之維護，並通知本府政風處視情況發展，聯繫轄區地檢署、警察機關、消防機關等派員到場，以維護現場處理人員、陳情民眾及廳舍安全，並防止爆發流血衝突事件。
3. 主動接見安撫：由訴求事項有關單位(機關)指派適當層級人員出面接見陳情、請願(抗爭)民眾與有關代表人士，聽取其陳情、請願(抗爭)訴求；必要時，得指派專人調查。各局處人員應避免直接深入群眾、刺激群眾或與群眾發生衝突，導致事件擴大、質變。
4. 接待陳情、請願(抗爭)代表人士：民眾陳情、請願(抗爭)事件發生當時，本府行政處應協助各業務權責單位(機關)安排本府適當空間，接待陳情、請願(抗爭)代表人士，俾利冷卻民眾陳情、請願(抗爭)情緒，避免民眾情緒持續高漲。
5. 加強相互通報聯繫：應立即循通報系統，持續將現場狀況發展、採取處置措施等陳報縣長，

並副知本府行政處、政風處、駐警隊及其它相關局處預做協處之因應作為，分進合擊，迅速消弭陳情、請願(抗爭)發展，防範陳情、請願(抗爭)事態擴大。

6. 密切與檢警聯繫：研析民眾陳情、請願(抗爭)活動有演變為暴力相向、妨礙交通、妨害自由等違法行為之虞時，應派專人密切與檢警單位聯繫。
7. 嚴正取締違法行為：依據保障合法、取締非法、制裁暴力等原則，即時蒐集相關事證，依法究辦。

(三)事後階段：對於民眾陳情、請願(抗爭)事件發生之起因、經過及處理情形，本府單位(機關)視需要適時發布新聞以正視聽，並檢討事件成因及後續因應作為。

1. 適時發布新聞：

- (1)由本府新聞處為統一對外說明窗口，避免因不同說法而造成外界再一層之誤解。
- (2)對於媒體不實報導、扭曲事實真相者，應立即要求媒體更正，並透過本府新聞處再度發布新聞說明。
- (3)對於媒體報導、輿情反映，應虛心接納，且納入檢討的參據。

2. 適時召開檢討會議：

- (1)應於事後邀集其它相關業務局處對陳情、請願(抗爭)事件之處理程序、相關優缺點、實際成效等事項，逐一檢討，以為未來類似陳情、請願(抗爭)事件之策進作為，並研析陳情、請願(抗爭)事件有無後續狀況發生之可能，且協調其它相關單位(機關)持續注意與防範。

(2)依據檢討策進作為，修正陳情、請願(抗爭)事件處理程序，並辦理相關演練，避免重蹈覆轍，增進處理效能。

六、本要點未規定事宜，各單位(機關)得視實際業務執行需要，另訂補充規定。