附件十七之一

交通部　臺灣區國道高速公路局處理人民陳情請願事件注意事項

一、為強化本局處理人民陳情請願事件運作機制，明確規範相關單位間之權責分工，增進各單位之相互聯繫及協調配合，特訂定本注意事項。

二、本局對人民陳情請願事件應依據「行政程序法」、「請願法」、行政院頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「民眾抗爭事件處理程序及聯繫作業要點」、及交通部頒「交通部處理人民陳情請願事件注意事項」之相關規定辦理。

三、處理原則

(一)本局對人民陳情請願事件，應指派業務權責單位人員迅速、確實處理之。

(二)處理單位認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明意旨。

(三)民眾對本局之陳情或請願案件，有保密之必要者，應不予公開。

(四)人民陳情案若「無具體之內容或未具真實姓名或住址」、或「同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情」、或「非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情」者，得不予處理。

(五)人民請願時，不得有聚眾脅迫、妨害秩序、妨害公務或其他不法情事；違者，除協調警察機關依法制止或處罰外，本局得不受理其請願。

(六)陳情之事項，依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，本局應告知陳情人，人民對於依法應提起訴願或訴訟之事項，不得請願。

四、處理分工

(一)本局處理人民陳情請願時，以其訴求內容所涉業務相關之「主管業務單位(組、室)」，即為該陳情請願事件之「權責單位」；以「本局業務所屬相關單位（工程處、收費站）」，則該陳情請願事件之「局屬權責單位」。

(二)陳情請願事件之訴求內容涉及數個局內「主管業務單位(工程處、收費站)」時，由相關權責單位共同處理；本局權責單位並得視需要、指揮、協調「局屬權責單位」會同處理。

(三)「政風室」依據法務部頒「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」之規定協助「權責單位」處理，期使陳情請願活動能平和、理性適切進行。

(四)本局「權責單位」或「政風室」得視處理個別陳情請願事件實際需要、協調成立「陳情請願疏處小組」，由各相關單位適當人員組成，陳奉　局長指派高階主管為召集人，統籌處理本機關陳情請願事件。

(五)「秘書室」負責安排陳情請願民眾來局接待會場，或支援警力待命整備場所之相關庶務工作。

(六)「秘書室」負責新聞媒體採訪及關心民意代表之接待工作，並統一發布新聞。

五、處理程序

(一)一般陳情請願事件：

一般單純、平和，在三人以下之陳情請願事件，本局警衛或服務台人員，應以親切和藹之態度將陳情請願人導引至服務台內會客室，查詢其陳情請願訴求，逕行通知相關業務權責單位派員處理。

(二)聚眾陳情請願事件：

人數在三人以上，且有聚眾喧囂、示威、抗議、靜座或遊行之陳情請願事件，除依「請願法」、「集會遊行法」之規範，由主管機關依法處理外，本局相關單位應注意之處理程序如下：

１、**事前階段**：

(１)由「政風室」及「局屬權責單位」發掘蒐集民眾擬聚眾來局陳情請願之預警情資、研判分析，如確有發生之虞時，應即時反映通報局長、副局長、主任秘書及本局權責單位機先處理。

（2）由本局「權責單位」或併同「局屬權責單位」加強溝通說明等先期工作，積極進行政策宣導，主動邀請利害關係民眾及其他相關人士進行雙向溝通，俾解除民眾歧見疑慮，努力化解聚眾抗爭活動。

2、**現場階段**：

（1）抗爭活動發生時，應立即啟動應變處理機制，確實分工，由本局「權責單位」指派適當層級人員出面接見陳情請願民眾及相關人士，聽取相關訴求、有效處理，期避免抗爭擴大或造成暴力衝突事件。

（2）「政風室」應督導本局警衛，會同警察機關事先作好安全部署，以確保本局員工、機關設施及現場民眾之安全；處理聚眾陳情請願事件時，本局各相關單位人員應避免直接刺激群眾或發生口角衝突，導致事件擴大變質。

（3）民眾陳情請願事件若有演變為暴力抗爭活動、妨害交通、妨害自由、妨害公務等違法行為之虞時，「政風室」應密切與檢警機關聯繫、協調，依法疏處排除。

3、**事後階段**：

（1）對於事件發生原因、經過及處理情形，視需要適時由「秘書室」統一發布新聞，對於媒體不實報導，扭曲事實真相者，應立即要求更正；對於媒體正面報導或輿情反映，應虛心檢討回應。

（2）由「政風室」邀集相關單位對事件處理過程、逐一確實檢討執行優缺點及實際成效等事項，並據以策進爾後相關作為，以持續增進本局對聚眾陳情請願事件之處理效能。

六、其他

(一)本注意事項未規定者，除依其他相關法令規定處理外，得參考「本局處理陳情請願作業要點」之相關細部處理流程辦理。

(二)處理陳情請願事件，如需其他單位協助者，應依行政程序法第十九條及相關法令規定辦理；如涉及兩個以上業務主管機關時，應適時通知其他有關機關，預作因應處理。