

臺中市東區區公所處理民眾陳情請願事項作業要點

一、臺中市東區區公所（以下簡稱本所）為處理民眾陳情請願事件，防範各項突發事件發生，確保機關人員、設施安全，依「政風機構人員設置條例施行細則」第十條第三款規定，特訂定本要點。

二、本所各單位對於所主管之業務發現陳情請願事件醞釀，應依情況發展，深入瞭解事件真相及訴求主題，先期疏導化解，疏處無效應速完成通報及處置措施。

三、主管單位接獲陳情請願預警資訊時，應速將具體案情通報區長並副知政風室；政風室接獲陳情請願預警資訊時，亦應迅速通報主管單位及區長。

四、民眾集體陳情請願事件，主管機關應即派課長級以上主管接待處理，並得視陳情內容繁簡程度及現場狀況，引導陳情群眾派代表至機關內適當場所進行溝通，但應避免影響辦公。

五、陳情請願民眾如要求會見區長時，主管單位應盡力疏導，必要時再轉陳民眾要求會見區長之意見。

六、主管單位處理民眾集體陳情請願事件，應避免與群眾發生衝突；與陳情請願代表進行協調時，應本諸業務權責，詳細委婉說明、全力協調，期使民眾陳情請願能在平和、理性下獲致圓滿結果。

七、主管單位於處理結束後，凡情節重大者應速將處理情形陳報區長（格式如附表）副知政風室，並持續掌握後續發展，防範再次醞釀。

八、主管單位對民眾集體陳情請願事件，應視需要聯繫警察機關警力支援，防範衝突事件之發生。

九、各相關人員如未能及時到場處理民眾陳情請願事件，致陳情請願事態擴大，並影響機關安全者，視情節輕重提報本所考績委員會研議予以懲處。

臺中市東區區公所處理民眾陳情請願事件報告表

陳情請願事由				
時 間	年	月	日	時 分
案情摘要				
處理情形				
業務單位 承辦人	業務單位 課長	政風室	主任秘書	區長