附表 2

國防部全民防衛動員署後備指揮部處理有預警陳情案件作業流程圖

指　導　組

組長	副指揮官
副組長	參謀長、政戰主任
組　員	副參謀長、政戰副主任、督察副主任

綜　合　管　制　組

人事軍務處

1. 陳情案件收件、呈核、分辦；凡案件涉及二個以上或數個單位之業務而不能區分主、從者，依陳情主旨所敘首一事項之主管單位為主辦單位，由其收辦後再行會辦或協調有關單位辦理。主旨不明確時，由內容涉及較高者收辦。
2. 依預警情資內容，研判案件權責屬性，通報業管權責單位成立處理小組，於預警時間前 1 小時待命備便，積極處理陳抗相關事宜。
3. 負責陳情案件建檔管制、追蹤及資料統計。

通報①

戰　情　中　心

總　值　日　官

戰情中心或總值日官接獲國防部、地區憲警等單位之陳抗預警情資，立即報告副幕僚長以上長官及留值將官，俾利陳情案件狀況掌握與指導，並將情資詳實紀錄戰報及值日官紀錄簿內，另通報綜合管制組處理。

副　知⑤

上呈當日陳情案件處理狀況提報單④

管　制

處　理　組

各業管單位：本部各幕僚處、組

1. 業管單位應運用各項機制與管道，先行與陳抗主事者溝通協商，以化解陳抗案件。
2. 如未能透過先期溝通消弭陳抗，應由案件業務主管擔任小組長，負責召集各協辦單位主管及承參完成應處編組。
3. 如有媒體記者隨行或中央民意代表參與陳情時，除納編文宣心戰組及人事軍務處協處外，應備妥新聞稿澄復說明，以消弭外界疑慮，避免造成誤解與後遺。俟處理完畢後，須立即以回報單分呈各級長官知悉。
4. 陳抗如有擴大情勢，由本部連完成警衛部署應處並通報地區憲、警單位進行協處。

受理案件處理程序③

現場瞭解

1. 陳情目的。
2. 陳情負責人、聚眾人數及現場狀況發展掌握。
3. 民代及新聞媒體接待與溝通。

接見說明

1. 於會客室或指定地點接見陳情代表。
2. 妥適溝通獲取共識，儘速疏離聚集民眾。

案件處理

1. 就陳情內容與相關單位研商妥善處理方法。
2. 答復陳情人。
3. 案件處理迄結案為止。