附表 3

國防部全民防衛動員署後備指揮部處理無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

營區警衛（會客室）

各哨所衛兵或會客室接獲民眾陳情，立即通報衛兵司令室、戰情中心及總值日官，由總值日官至現場處理。

3 分鐘內回報①

副幕僚長以上長官
留值將官

1. 總值日官至現場接見陳情人瞭解陳情訴求，確認屬本部權責後，立即向副幕僚長以上長官、留值將官報告，並協助案件處理，詳實紀錄於值日官紀錄簿內備查。
2. 留值將官依案情屬性，請本部業管單位業務主管及承參到場處理，為預防突發事件，並督導營區警衛兵力待命。
3. 向副幕僚長以上長官回報陳情案處理情形。
4. 非上班時間及假日，總值日官可處理之單純陳情案件，則不通報綜合管制組及業管單位返部處理，俟上班後再移由業管辦理。

通報②

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. 依陳情內容，指定業管權責單位成立專案小組處理相關事宜。
3. 負責陳情案件建檔管制、追蹤及資料統計。

管制③

處理組
各業管單位：本部各幕僚處、組

1. 由業管單位業務主管擔任小組長，負責召集各協辦單位積極妥處陳抗案件，如有媒體記者隨行，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。
2. 凡有中央民意代表參與陳情時，納編人事軍務處協處（視需要納編法律事務組人員）。
3. 負責陳情案件溝通、協調及疏處，俟處理完畢後，須立即以回報單分呈各級長官知悉。
4. 聚眾陳抗如有擴大情勢，協調本部連完成警衛部署應處並通報地區憲、警單位進行協處。

受理案件後儘速到場處理④

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。

副 知⑥

上呈當日陳情案件處理狀況提報單⑤