機關安全維護宣導 【**114.03**】

**如何維護機關安全設施及同仁之人身安全**  
一、注意可疑之人、事、物   
多數行政機關為開放式服務機關，民眾進出洽公頻繁，要實施門禁管制實屬不易，惟可請服務臺或保全人員加強辨識可疑人物（例如：疑似攜帶危險物品、特別注意攝影機位置、穿著不合時宜、詢問特定人員位置、嘗試進入非洽公區或其他形跡詭異行為），並適時詢問洽公事由，藉由交談過程中初步判別是否有不良意圖。   
二、充實監視設備系統   
在發生糾紛時，往往各說各話，惟有證據能還原事實，監視設備除了監看洽公民眾有無異常舉動以作為預警資料外，更是發生糾紛時重要的佐證資料，過去有案例於法院審理時，即因調閱監視錄影畫面，發現民眾確實有對承辦人員狀似怒罵舉動，再輔以在場人員作證怒罵內容後，使法院得以認定該民眾確有侮辱公務員之行為。   
三、訂定標準處理程序   
對於洽公民眾可能發生之各種偶突發狀況，政風單位應協助機關訂定一套標準處理程序，從洽公動線、狀況發生、支援人力、協助單位等均應有明確的依據，其處理原則如下：   
（一）先要引領民眾離開第一現場（窗口、櫃臺），倒杯水紓緩其憤怒之情緒，俟其心平氣和，再予以解釋。   
（二）由後線或資深熟悉業務人員即時出面瞭解、避免衝突升高，並隔離不相干人員。   
（三）誠懇、耐心、傾聽、婉轉解決對立、緩和情緒。   
（四）不卑不亢、不使用刺激言語或誇張、過度肢體動作。   
（五）察言觀色注意任何可能突發狀況。   
（六）妥善因應衝突事件階段：潛伏、爆發、延續、善後期（可能發生不良副作用）之處理步驟。   
（七）由主管、首長（副首長）最後出面斡旋緩頰，或以書面申訴等方式結束爭執。   
四、加強員工危機意識   
基層公務機關之業務與業者、民眾接觸頻繁，且與其權益息息相關，常遇有「爭執衝突」事件發生，公務員必須本諸職權依法行政，以「同理心」爭取與民眾「良性互動」，講求技巧，必能減少不必要之紛爭和困擾，另應教育宣導員工狀況處理程序，定期演練以使員工熟悉應變程序及提升危機意識。

資料來源: 台中市政府水利局

雲林縣西螺鎮公所政風室