

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。然而，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，唯有證據能還原事實。監視設備除了監看洽公民眾有無異常行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突發狀況，機關應訂定標準處理程序，從洽公動線、狀況發生、支援或協助單位等均應有明確的依據，原則如下：

- **先要引領民眾離開第一現場**（窗口、櫃臺），倒杯水舒緩其情緒，俟其心平氣和，再予以解釋。
- **由後線或資深人員即時出面瞭解**、避免衝突升高，並隔離不相干人員。
- **誠懇、耐心、傾聽**、婉轉解決對立、緩和情緒。
- **不卑不亢**、不使用刺激言語或誇張、過度肢體動作。
- **察言觀色**注意任何可能突發狀況。

- **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。
- **由主管、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。