

機關安全維護案例宣導系列

換照不成，民眾暴怒 案例

桃園市政府地政局政風室彙編

106年1月

壹、機關情形

- ☞公路監理機關為開放式服務機關，民眾進出洽公頻繁，在門禁管制執行上無法嚴格管制。
- ☞99年8月23日某A至營業櫃檯辦理更換駕照，因有違規案件未清，承辦人依相關條例請其先繳清罰鍰再辦理，惟A拒絕接受，並大聲咆哮謾罵，且用力拍打櫃檯，造成其他考照及洽公民眾的恐懼。
- ☞該機關遂報警局派員處理，警員到場後，A甚抗議警員處理不公並揚言找立委陳情，承辦警員經勸阻無效，以妨害公務犯罪嫌疑人將A帶回。
- ☞本案經轄區地方法院檢察署檢察官提起公訴
法院刑事判決侮辱公務員罪，處拘役伍拾日並得易科罰金。

貳、預防方式

- ☞ 開放式服務機關實施門禁管制實屬不易，惟可請服務臺或保全加強辨識可疑人物、適時詢問洽公事由，藉由交談初步判別是否有不良意圖。
- ☞ 充實監視設備，除了監看，亦是發生糾紛時重要的佐證資料。
- ☞ 對於可能發生之各種偶突發狀況，應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。
- ☞ 應教育宣導員工以「同理心」爭取與民眾「良性互動」，並定期演練狀況應變程序及提升其危機意識。

小叮嚀

維護機關安全乃全體員工共同責任，除應時時提高警覺，留意身邊可疑人、事、物並確實通報處理外，並應定期檢查各項安全維護設備，共同發揮整體力量，以期達到「防患於未然，弭禍於無形」的目標。

-----桃園市政府地政局政風室關心您！