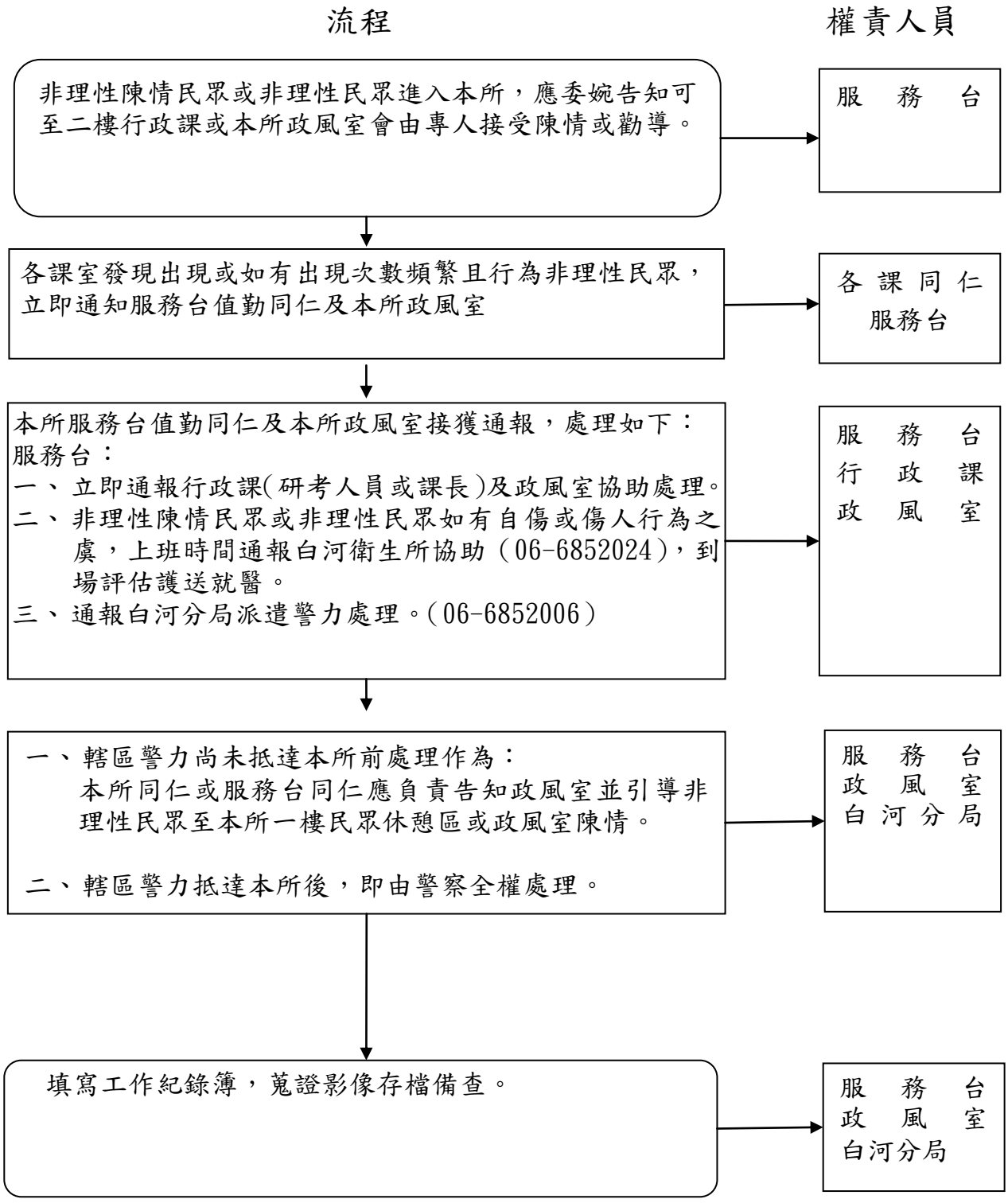
臺南市白河區公所處理【非理性陳情民眾或非理性民眾】作業程序

一、遇有非理性陳情民眾或非理性民眾處理流程：



二、法律依據：

(一)社會秩序維護法第 72 條第 1 款:「有左列各款行為之一者，處新臺幣六千元以下罰鍰：於公共場所或公眾得出入之場所，酗酒滋事、謾罵喧鬧，不聽禁止者。」

(二)社會秩序維護法第 85 條第 1 款:「有左列各款行為之一者，處三日以下拘留或新臺幣一萬二千元以下罰鍰：於公務員依法執行職務時，以顯然不當之言詞或行動相加，尚未達強暴脅迫或侮辱之程度者。」

(三)社會秩序維護法第 86 條規定:「於政府機關或其他辦公處所，任意喧嘩或兜售物品，不聽禁止者，處新台幣三千元以下罰鍰或申誡。」

(四)警察職權行使法第 28 條第 1 項:「警察為制止或排除現行危害公共安全、公共秩序或個人生命、身體、自由、名譽或財產之行為或事實狀況，得行使本法規定之職權或採取其他必要之措施。」

(五)精神衛生法第 32 條第 1 項:「警察機關或消防機關於執行職務時，發現病人或有第三條第一款所定狀態之人有傷害他人或自己或有傷害之虞者，應通知當地主管機關，並視需要要求協助處理或共同處理；除法律另有規定外，應即護送前往就近適當醫療機構就醫。」

<table>
<tr><th colspan="3">構成要件行為</th><th>法條</th><th>備註</th></tr>
<tr><td rowspan="2">不聽禁止
*具有維護機關安全職務權限之公務員所為禁止命令，仍不聽勸阻始該當。例如，於本所辦公大樓，由服務台值勤同仁或各課室同仁先行處理，並當場錄影蒐證，待警察抵達時，交警察處理；於機關外，則由負責活動安全維護職務之公務員先行處理，並當場錄影蒐證，即時通知警察，待警察抵達，轉由警察處理。</td><td>酗酒滋事、謾罵喧鬧</td><td>公共場所或公眾得出入之場所</td><td>社會秩序維護法第 72 條第 1 款</td><td rowspan="2">社會秩序維護法之管轄機關為法院及警察機關，又警察依警察職權行使法具有維護社會秩序安寧之法定職務權限。其次，警察因舉報、自首或其他情事知有違反社會秩序維護法之嫌疑，應即開始調查。爰於面對民眾不理性舉動行為時，先由具維護機關安全職務之公務員出面處理加以制止，並錄影蒐證，即時通知警察，待警察抵達後，轉由警察處理，並將先前蒐證結果交由警察以判斷是否該當違反社會秩序維護法之行為。
法源依據：
1. 警察職權行使法第 28 條第 1 項
2. 社會秩序維護法第 33 條
3. 社會秩序維護法第 39 條</td></tr>
<tr><td>任意喧嘩、兜售物品</td><td>政府機關或其他辦公處所</td><td>社會秩序維護法第 86 條</td></tr>
</table>

依法執行職務（對公務員本人）	顯然不當之言詞或行動	尚未達強暴脅迫或侮辱程度	社會秩序維護法第85條第1款	4.違反社會秩序維護法案件處理辦法第2條

三、執行要領：

(一)本所服務台值勤同仁應保持警覺，如有出現次數頻繁且行為非理性民眾，應技巧性跟隨，並掌握行蹤，勿讓其進入區長、主任秘書室。

(二)本所行政課課長、研考人員及政風主任，應適時限制非理性陳情民眾或非理性民眾行動範圍，如有強暴、謾罵喧鬧行為時，應嚴正告知法律規範，並將其疏導至一樓民眾休憩區或政風室，以維護洽公民眾權益。

(三)所內分機，僅限公務專用，不得借用，以免影響公務。

臺南市白河區公所服務台處理非理性陳情民眾或非理性民眾緊急連絡電話

單位	數位分機/直撥電話
行政課研考人員、課長	211、212/6831404
政風室	221/6851154
白河區衛生所	06-6852024(護理長)
白河分局	06-6852006(勤務中心)