

度，提供安全、高品質之旅遊。

- 五、請將阿里山生態教育館之解說人員培訓納入契約規範，以確保解說品質符合契約規定、落實履約管理。

第二案：阿里山鄉民眾服務社（力行山莊）暫准建地租約處理－林政課

決定：

- 一、洽不當黨產處理委員會結果，力行山莊非政黨及其附隨組織不當取得財產處理條例之不當取得財產，無法適用該法規。
- 二、全面檢討本處個出租案是否有租金未切實核算、收取、依約使用之情況，以符規定。

第三案：鐵路用地占用案處理－鐵路課

決定：

- 一、嘉義市政府地政業務外包公司未周延辦理鑑定地界部分，請於本月底前速洽嘉義市政府協助改善，並納入。
- 二、將佔用戶查報請森鐵處正式列入管理，並防範再發生。

玖、討論事項：

- 第一案：林務局嘉義林管處處處理「非理性陳情問題或非理性民眾」作業程序，提請 審議。

提案單位：政風室

說明：

一、政府機關每年處理成千上萬的民眾陳情案，其中大部分的陳情民眾是明理的，但仍會碰到民眾失控的陳情案。有些民眾因受到異常不合理的待遇，而表現出激動、憤怒或失去理智的行為，但有些反應卻是超乎常理的。這些陳情人經常對工作人員發怒、挑釁、辱罵，或作出恐嚇、說謊、蓄意誤導事實或刻意隱瞞相關資訊，甚至打不必要的電話，或寄電子郵件以及大量無關的印刷品給受理單位，企圖達到其所要的結果，或提出無法達到的要求。這些陳情人通常不願意接受處理結果，而訴諸其他的單位，如部長、議員或法院等，繼續採取進一步的行動，使陳情案件不斷循環。

二、本處部分單位日前即曾受到非理性民眾到辦公室，對承辦人辱罵，或作出恐嚇言語，甚且電話騷擾等，造成同仁執行業務困擾。

三、為辦理民眾非理性行為之處理，特訂定本作業程序(附件四)，如遇有非理性行為之民眾時，能依本程序辦理。

辦法：請各單位主管利用各種時機加強宣導，同仁遇有民眾非理性行為時能依循處理。

決議：

- 一、請秘書室與各工作站落實門禁管理，洽公民眾宜由相關業務承辦同仁帶領偕同進入辦公室，避免民眾單獨進入辦公處所，以維公務機密與人身安全。
- 二、應於有第三人在場或公共場合與民眾會談，或以錄音（影）設備全程紀錄會談內容，避免日後產生糾紛。

第二案：因應近期媒體報導手機遊戲(如：寶可夢)風行可能衍生機關安全及公務機密風險顧慮，請本處及各工作站預為因應，並落實安全管制措施，提請討論。

提案單位：政風室

說明：

- 一、手機遊戲寶可夢自開放下載以來，已造成一股熱潮，風靡全球，此遊戲結合 AR(擴增實境)技術及 GPS 定位資訊，吸引玩家聚集抓寶，惟此可能衍生機關安全及公務機密風險顧慮。
- 二、為提升機關安全及公務機密維護作為，以因應手機遊戲衍生之風險顧慮，相關參考措施如下：
 - (一)提升員工危安意識及保密觀念，如發現可能衍生安全顧慮或影響機關公務正常運作之訊息，應即通報相關單位(主管、警察)研處。
 - (二)各辦公區域與為民服務(對外開放空間)應有所區

隔及採取不同管制作為，輔以監視錄影系統等措施，俾利事前掌握與事後查證；至於為民服務(對外開放空間)區域，則適時提醒民眾注意洽公場所之規定及自身安全。

三、加強宣導機關同仁應恪守公務機密維護及資訊安全規範，對於機關內部非屬公開之辦公區域場景及公務資料，不得任意拍照及上傳雲端網路，以避免公務機密及個資外洩情事發生。

四、另同仁下班後玩手機遊戲時亦應注意周遭情形，以免發生危險。

辦法：請本處及各工作站採取相關因應措施，並請利用集會或工作場合向同仁加強宣導。

決議：依辦法通過，並請同仁謹慎使用網際網路及社群軟體，避免將機敏文件拍照上傳。

拾、臨時動議

第一案

賴委員龍輝：差旅費之里程，可否累積當日所有移動距離申請。

決議：請主計室查詢相關規定，轉知同仁。

第二案

李委員志珉：是否須以精神狀況過濾不理性民眾陳情，

以避免同仁辦公困擾。

決議：須依法受理民眾陳情，若有行政程序法第 173 條

各款情事，得經簽奉核可不予受理或處理。

拾壹、主席結論：略

拾貳、散會：下午 15 時 30 分。