

## 新北市蘆洲區公所

### 114 年廉政會報暨維護會報紀錄

時間：114 年 11 月 27 日 8 時 30 分

地點：本所 3 樓會議室

主席：鍾區長耀磊

記錄：談振偉

出席人員：如簽到表

#### 壹、主席致詞(略)

#### 貳、秘書單位工作報告(略)

#### 參、專案報告

一、昇降設備(電梯)維護保養勞務契約專案稽核報告。

二、小額採購專案稽核報告。

#### 肆、提案討論事項

**提案 1：規劃辦理教育訓練以強化本所業務承辦人對於非理性陳情人之應對溝通技巧，並建立因應非理性民眾案件處理流程。**

##### 一、提案說明：

(一) 業務承辦人時常面對情緒激動或非理性陳情民眾，若輕易受其挑釁，極易使衝突升級或後續向主管、政風、上級、外部單位四處檢舉等情形。

(二) 大多數民眾可以友善溝通，但仍有部分民眾可能具備情緒激動、無法理解、出口辱罵等特徵，善用同理心、溝通技巧及安撫技巧，減少後續處理成本。

(三) 在處理非理性陳情人案件時，第一重要為同仁安全及身心健康，切勿將民眾無端辱罵放於心上，並務必作成電話(對話)紀錄，以保障後續自身權益。

二、辦法：

(一) 請各課室主管善用自身經驗，針對業管業務向同仁分享應對陳情之溝通技巧，或指派資深同仁予以協助，善用電話紀錄及相關法規。

(二) 政風室後續將規劃辦理相關訓練課程，邀請專業講師向本所同仁授課，並擬議「新北市蘆洲區公所因應非理性民眾處理原則(稿)」，再請各課室協助提供意見。。

三、主席裁示：若各委員無其他建議，照案通過。

伍、臨時動議：無。

陸、主席結論：感謝政風的說明，有關昇降設備的部分，可能跟板橋電梯意外事件有關係，麻煩相關課室再確認一下自己維管電梯設備的安全，不要因為廠商的疏失卻沒有確認到，另外小額採購部分，再請大家依照說明的部分辦理。

柒、散會時間：8時50分。