

新竹榮譽國民之家受理住民及家屬意見反映及申訴陳情處理作業計畫

100年3月24日新榮輔字第1000000980號書函公布
106年4月14日新榮輔字第1060001595號書函修正
107年3月19日新榮輔字第1070001208號書函修正
109年4月30日新榮輔字第1090001844號書函修正
112年7月31日新榮輔字第1120004810號書函修正

一、主旨：

為加強為民服務工作，並有效處理住民或家屬對於行政興革、住民福利服務之提供及個人權益保障等事項之意見，特訂本計畫。

二、依據：

- (一) 行政程序法。
- (二) 行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點。
- (三) 國軍退除役官兵輔導委員會因應非理性陳情行為處理作法。
- (四) 監察院編譯「非理性陳情行為處理作業手冊(第二版)」。

三、目的：

- (一) 為建立多元陳情管道，讓本家住民、家屬或一般民眾的意見，不論是透過面談、電話、書信或電子信箱，均能獲得妥善處理。
- (二) 建置本家受理意見反映及申訴陳情案件(以下簡稱陳情案件)之處理機制，並對藉由分析、統計，作為本家提昇服務品質之參據。

四、服務對象：本家住民、家屬或一般民眾(以下簡稱陳情人)。

五、陳情案件：係指對於本家行政興革之建議、行政法令之查詢、住民福利服務的提供、權益維護及行政違失之舉發，並以書面、言詞、傳真、電子郵件、本家全球資訊網及行動應用程式(APP)向本家提出之具體陳情。

六、受理方式及注意事項：

陳情案件應具明陳情人姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件，連絡電話、住址、傳真或電子郵件及具體陳述事項等相關資料。

- (一) 書面陳情：包含各單位函轉公文、信函、陳情書、傳真、電子郵件及本家意見箱等。
- (二) 言詞陳情：包含電話或面談等，受理人於聽取陳情意見後，應填寫陳情書(附件1)，並向陳情人朗讀或使其確認登載內容無誤並記錄。
- (三) 網路陳情：透過本家全球資訊網、本家臉書粉絲專頁、本家LINE帳號等行動應用程式(APP)提出具體陳情意見者，應符合本家網路陳情規範(附件2)，並於個人資料完成驗證後始予受理。

如有下列情形之一者，除予登記備查外，可不予處理：

- (一) 未具真實姓名及聯絡方式(包含電話、住址、傳真號碼或電子信箱)。

- (二) 無具體內容、未具建設性批評、個人情緒抒發意見、謾罵、不雅言語或其他非理性陳情者，不予受理。
- (三) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
- (四) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件地址係屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- (五) 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

七、 陳情管道：

- (一) 服務台：本家嵩德樓 1 樓服務台及各堂服務台。
- (二) 本家全球資訊網主任信箱(<http://www.vac.gov.tw>)。
- (三) 本家臉書粉絲專頁或 Lin 帳號訊息留言。
- (四) 檢舉專線：(03) 5240341。
- (五) 政風投函舉報信箱：300 新竹西門郵局 10-80 號信箱。
- (六) 各樓層意見箱。
- (七) 住民座談會或相關集會。
- (八) 本家首長/副首長、兼辦政風及各組室主管辦公室。

八、 陳情受理方式：

- (一) 服務台陳情：
住民或家屬陳情意見以言詞表示時，各服務台值勤人員應負責接待，並通知所屬堂隊社工員或輔導員到場聆聽陳述後，收受相關資料並協助填寫陳情書，向陳情人朗讀或使之閱覽確認後，移請相關單位辦理。
- (二) 主任信箱陳情：
本家全球資訊網之主任信箱由兼辦政風負責管理，於收受電子郵件後，會辦相關業務單位辦理。
- (三) 社群軟體陳情：
透過本家相關行動應用程式(APP)陳情，如本家臉書粉絲專頁或 Line 帳號等 APP，由本家資訊室透過系統收受後，會辦相關業務單位辦理。
- (四) 檢舉專線陳情：
於兼辦政風辦公室另設置政風專線，供住民電話申訴。
- (五) 政風投函舉報信箱陳情：
設置郵政信箱，由本家兼辦政風負責管理，並定期開啟。
- (六) 意見箱陳情：
於各堂設置意見箱，由本家兼辦政風負責管理，並定期開啟，以瞭解

住民或家屬陳情事項。

(七) 會議陳情：定期召開本家住民座談會，以提供住民反映生活需求及建議需改善事項，並列入紀錄。

九、 陳情案件受理權責單位：

(一) 對於一般性陳情案件，受理權責單位分工如下：

1. 醫療保健問題：由保健組負責受理並回復。
2. 伙食改善、設施設備維修或建物整修問題：由秘書室負責受理並回復。
3. 進住及服務照顧問題：由輔導組負責受理並回復。
4. 個人權益、法規政策問題：視主要問題之屬性，由業務權責單負責受理後，彙整相關單位意見，統一回復。

(二) 對於非理性陳情案件，由本家各組室編組成立「非理性陳情行為疏處專案小組」(以下簡稱疏處小組)統籌處理。

1. 非理性陳情案件係指陳情人有聚眾、暴力、非理性陳情，可能損及本家設施或危害人員安全之虞者。
2. 疏處小組編組如下：

職稱	編組人員	任務
召集人	本家家主任	督導執行非理性陳情案件之處理與相關疏導作為
副召集人	本家副主任	協助非理性陳情案件之處理與相關疏導作為之執行
組長	秘書室主任	綜整並確認非理性陳情案件案情、相關法令依據及本家因應對策，協助組員執行各項疏導作為，必要時代表榮家管理階層接受陳情人陳情。
	輔導組組長	
	保健組組長	
組員	安養一堂堂長	執行非理性陳情案件疏導與陳情問題答復，並提供相關案情資料，協助疏處小組共同討論研商處理策略
	安養二堂堂長	
	養護堂堂長	
	護理長	
	兼辦政風	負責接受陳情人之陳情、通報及情緒安撫；必要時協調警政單位提供安全維護事項
人事管理員		

3. 疏處小組作業原則：

(1)權責分工：依陳情問題由業務轄管組長負責，指揮組員執行陳情案之疏處、會談及答復，其他單位應主動提供相關資料；必要時得召開小組會議，共同研議案件之處理策略與相關作為。倘陳情問題類型涉及二個組室時，依問題比重，由主要業務轄管組長主責處理。

(2)立即回報：疏處小組於現場處理過程，採「邊處理、邊反映」原則，對於案件處理情形，應隨時向各組長回報，以利向召集人或副召集人報告，以確實掌握案情發展。

十、處理程序：

(一) 一般陳情案件處理程序：

1. 口頭陳情案件如可於現場逕予回復者，業務單位應立即處理，並製作成陳情書，由陳情人簽名確認，另將處理情形填妥於處理紀錄表(附件 3)中，逐級陳核後移請業務承辦人建檔備查。
2. 書面陳情案件由業務主管登錄列管後交由業務承辦人員依限期辦理。
3. 業務單位處理人民陳情案件應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎辦理。
4. 業務承辦人員於收受陳情案件後，應於處理紀錄表中填具處理結果，併同陳情文件等相關資料，依公文處理程序逐級陳核後，迅速以公文函復（或電子郵件或其他方式回復）陳情人，並副知有關單位。
5. 住民於住民座談會中所提意見，視如陳情案件，如能當場回復者，業務承辦人員或單位主管、機關首長應立即處理；倘涉其他單位業務職權時，則應列入紀錄，循行政體系簽辦，並於下次座談會中公開發明。
6. 處理陳情案件時，除由有關人員協助解決及報告業務主管知悉外，並應予以後續追蹤改善。

(二) 同一陳情人持續或大量陳情不同事由之處理程序：

1. 針對同一事由重覆陳情：於陳情人第二次陳情時，如無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第 173 條第 2 款規定，簽奉首長同意後，不予處理，並回復陳情人（除說明已為適當處理外，並說明如以後同一事由再陳情，將不予處理回復）。
2. 針對大量不同事由陳情：不同事由之陳情仍應依規定受理，但如同一陳情人有持續或大量且顯有耗費本家行政資源之虞者，得查明確認前述情事，簽奉首長同意不予處理後，回復陳情人（說明前述之理由，以後類此之陳情，將不予處理回復），並副知兼辦政風。

(三) 非理性陳情案件處理程序：

1. 以書面、信函或透過行動應用程式(APP)陳情者，依一般陳情案件處理程序辦理。
2. 親至本家陳情者，由服務台人員接待並詢問陳情事項後，通知業務單位到場妥處，並引導陳情人到第一會議室等待。陳情人於談話過程，如有情緒激動、行為失控情形時，立即啟動非理性陳情案件處理程序，通知警衛協助到場維護秩序，並請疏處小組組員到場處置。
3. 疏處人員及警衛到場後，應妥為疏導、勸解陳情人，以安撫其情緒，避免影響住民進出及相關活動辦理。
4. 疏處人員應以誠懇的態度、謙和的語氣、同理的立場，先瞭解陳情人訴求後，研判其真正動機，並依訴求內容通知業管組室派人說明。
5. 若陳情人有暴力行為或意圖擅闖辦公區域時，應即向轄區派出所報案，於員警到場前，由疏處小組組員、警衛以不激怒、不挑釁的態度，進行安全戒護工作。
6. 於員警到場後，由員警全權處理；疏處小組人員應協助全程蒐證。

(四) 其他注意事項：

1. 針對陳情案件，各單位應就權管法規及事實裁量作最適處置，與被陳情人之各項溝通，皆不得透露陳情來源及案件等相關資料。
2. 對同一事由重複陳情案件，應妥為處理，避免重複查核，影響工作士氣。
3. 各組室處理陳情案件，得視案情需要，約陳情人面談或派員實地調查處理，相關流程應製成紀錄。
4. 疏處小組成員應具耐心、愛心、反應機敏，切忌浮躁，儘量避免與陳情人發生衝突。
5. 兼辦政風應視狀況適時限制非理性陳情人行動範圍，如有強暴、謾罵、喧鬧行為時，應嚴正告知法律規範，以明確本家立場。
6. 疏處過程，視狀況必要時，應向轄區派出所報案，對於媒體詢問，應由本家發言人代表說明，避免產生負面報導，損害本家聲譽。

十一、陳情案件管制考核：

- (一) 各業務單位受理陳情案件應予登記、管制及統計，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過 30 日；未能於規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

(二) 各單位於受理陳情案件後，應以「案」為單元，建立檔案，於處理完畢後應移請業務承辦人建檔備查，並定期將陳情案件數量、陳情問題、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供首長參閱。

十二、陳情案件有保密之必要者，承辦人員應嚴加保密，以維護陳情人之權益。

十三、本規定奉核定後實施，如有未盡事宜得適時修正。

附件

附件 1：新竹榮譽國民之家受理住民及家屬意見反映及申訴陳情處理陳情書

附件 2：新竹榮譽國民之家網路陳情規範

附件 3：新竹榮譽國民之家受理住民及家屬意見反映及申訴陳情處理處理紀錄表

附件 4：新竹榮譽國民之家受理一般性陳情案件處理流程

附件 5：新竹榮譽國民之家受理非理性陳情案件處理流程

附件 6：面對非理性陳情人電話之答復參考表

附件 7：面對非理性陳情人相關法律依據

附件 8：處理非理性陳情之策略建議(摘自監察院編印「非理性陳情行為處理作業手冊(第二版)」)

附件 1

新竹榮譽國民之家受理住民及家屬意見反映及申訴陳情處理陳情書 <input type="checkbox"/> 密件 <input type="checkbox"/> 非密件				
陳情人資料	姓名		身份	<input type="checkbox"/> 內住住民 <input type="checkbox"/> 其他
	身分證號		電話 (傳真)	
	聯絡地址		電子信箱	
陳情事項	<input type="checkbox"/> 設備使用維護 <input type="checkbox"/> 伙食問題 <input type="checkbox"/> 人際問題 <input type="checkbox"/> 醫療問題 <input type="checkbox"/> 環境問題 <input type="checkbox"/> 文康休閒服務 <input type="checkbox"/> 日常生活服務 <input type="checkbox"/> 安全維護(含門禁及寢室安全) <input type="checkbox"/> 費用問題 <input type="checkbox"/> 服務人員 <input type="checkbox"/> 個人照護問題 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
陳情意見				
陳情人	(請簽章)		陳情日期	_____年_____月_____日

附件 2

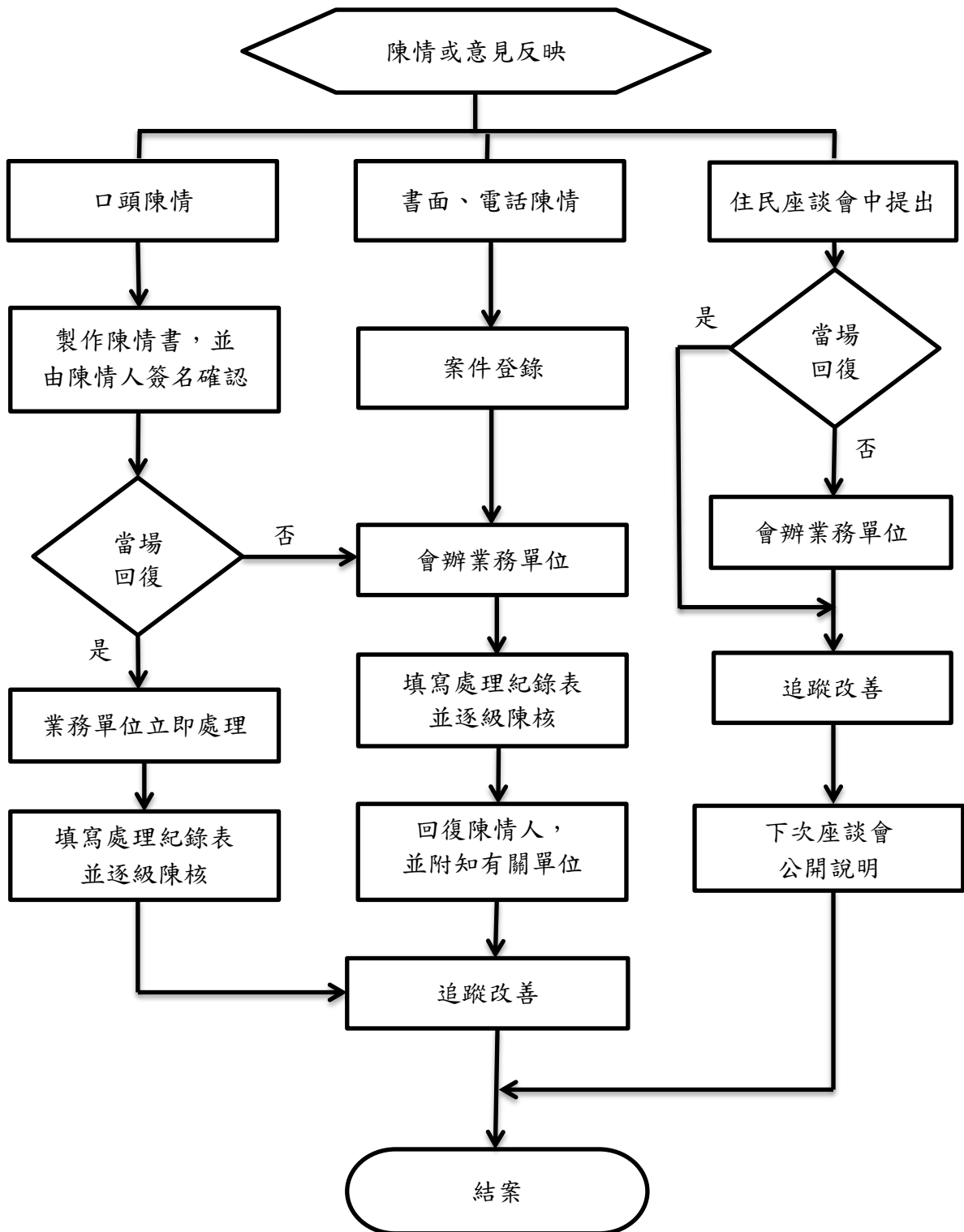
新竹榮譽國民之家網路陳情規範

- 一、 本家全球資訊網及相關行動應用程式(APP)不處理無具體內容、未具建設性批評、個人情緒抒發意見，新聞轉載、商業廣告、謾罵或不雅言詞等案件。
- 二、 陳情人應提供正確的個人基本資料，包含姓名、住址、聯絡電話及電子郵件位址等，如未提供上述資料將不予受理，陳情事項將作為本家業務執行之參考。
- 三、 經查證所留姓名、住址、聯絡電話、電子郵件位址或陳情內容為偽冒、虛報或不實者，將不予處理。因而引發的法律責任，當事人應負全責。
- 四、 陳情人所提資料，依據個人資料保護法及相關規定，不對外公開，僅提供承辦單位業務上聯繫及回復使用。
- 五、 本家發送電子郵件確認信、簡訊驗證及電話回撥查證，是為確認所提供的個人資料無誤，並防止遭他人冒用，驗證通過始完成受理程序。

附件 3

新竹榮譽國民之家受理住民及家屬意見反映及申訴陳情處理處理紀錄表				
陳情人資料	姓名		身份	<input type="checkbox"/> 內住住民 <input type="checkbox"/> 其他
	身分證號		電話 (傳真)	
	聯絡地址		電子信箱	
	陳情方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電子信箱	回復方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 公文 <input type="checkbox"/> 電子信箱
陳情事項	<input type="checkbox"/> 設備使用維護 <input type="checkbox"/> 伙食問題 <input type="checkbox"/> 人際問題 <input type="checkbox"/> 醫療問題 <input type="checkbox"/> 環境問題 <input type="checkbox"/> 文康休閒服務 <input type="checkbox"/> 日常生活服務 <input type="checkbox"/> 安全維護(含門禁及寢室安全) <input type="checkbox"/> 費用問題 <input type="checkbox"/> 服務人員 <input type="checkbox"/> 個人照護問題 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
處理結果				
承辦人	業務主管	會辦單位	副主任	主任
回復情形	1. 本案業於 年 月 日以 <input type="checkbox"/> 公文 <input type="checkbox"/> 當面說明 <input type="checkbox"/> 電子信箱 <input type="checkbox"/> 會議回復陳情人。 2. 其他：_____。			
承辦人	業務主管	會辦單位	副主任	主任
備註：於受理陳情後應填妥本表，逐層陳核後回復陳情人，相關資料並應載於個案紀錄中。				

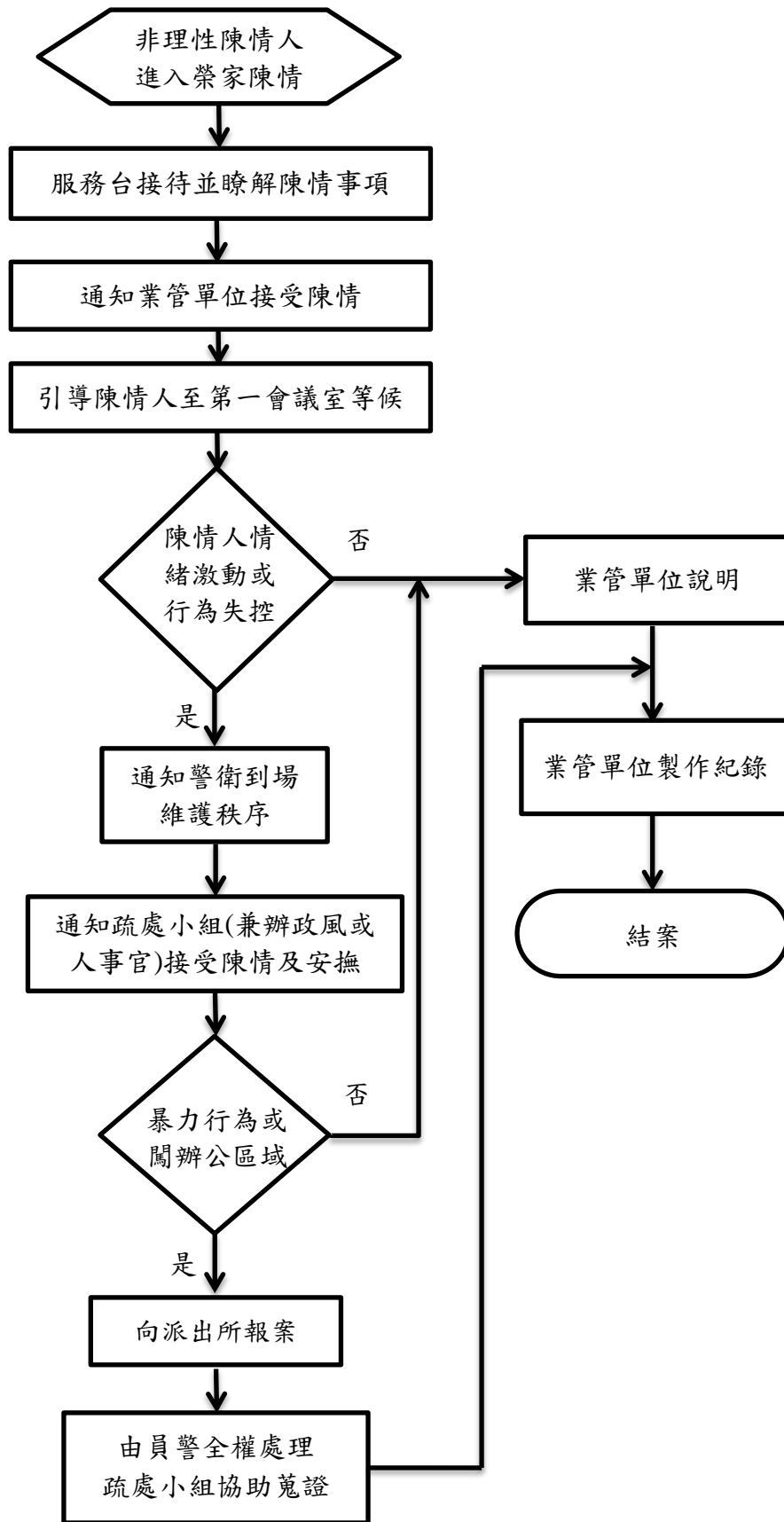
新竹榮譽國民之家受理一般性陳情案件處理流程



歡迎各位長輩提供各項建議，您的意見是榮家進步的基石！

1. 空白陳情書置於意見箱旁。
2. 本家檢舉專線：(03) 5240341。
3. 政風投函舉報信箱：300 新竹西門郵局 10-80 號信箱。
4. 本家全球資訊網主任信箱：<http://www.vac.gov.tw>。

新竹榮譽國民之家受理非理性陳情案件處理流程



面對非理性陳情人電話答復參考表

編號	陳情類型	答復術語
1	同一事由迭次陳情，本家依行政程序法第 173 條第 2 款規定，簽奉首長同意，不予處理回復。	您好，有關您一再陳情的事項，本家已適當處理，並明確答復，且依行政程序法第 173 條第 2 款之規定，簽報本家主任同意，不再處理回復，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
2	持續或大量來電，顯有耗費機關行政資源之虞	您好，由於您持續及大量來電，已影響其他市民權益，及造成本家行政資源耗費，依本家受理住民及家屬意見反映及申訴陳情處理作業規定，我們將不再處理回復您反映的案件，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
3	內容涉及行政處分者(如就養資格裁定)	您好，有關您陳情事項因屬於行政處分案件，如果您對該處分不服，建議您提起訴願或行政訴訟，以維護您的權益。謝謝您的來電，再見。
4	抱怨、無具體內容、非本家業務問題	您好，由於您未能具體說明需要本家服務的事項，為避免造成其他民眾的等待，我們會結束與您的通話，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
5	不理性行為(如大聲咆哮、謾罵、發怒……等)	您好，請您先冷靜一下，方便我們溝通並釐清問題，如果您還是繼續不理性謾罵，為避免影響其他人來電，我們將先暫停與您溝通，請您見諒，謝謝您的來電，再見。

面對非理性陳情人法令依據

- (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。」

構成要件行為			法條	備註
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，於市府辦公大樓，由駐警隊先行處理，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。	酗酒滋事、謾罵喧鬧	公共場所或公眾得出入之場所	社會秩序維護法第 72 條第 1 款	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 4. 違反社會秩序維護法案件處理辦法第 2 條
	任意喧嘩、兜售物品	政府機關或其他辦公處所	社會秩序維護法第 86 條	
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	

處理非理性陳情策略與談話技巧建議

陳情人行為	談話技巧及方式
<p>打斷或不讓負責官員說話</p> <p>策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 打斷陳情人說話 2. 當陳情人意圖打斷對話時，不再退讓 3. 問特定問題(引導對話內容) 4. 接管對話 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沉默方式 <ol style="list-style-type: none"> (1) 什麼話都不要說 (2) 讓陳情人講自己的事，發洩怒氣 (3) 當陳情人停下來，問你有沒在聽時： <ul style="list-style-type: none"> ✓ 問他是否還要繼續說，如果繼續說，試著叫他的名字、重覆關鍵字，打斷陳情人長篇大論 ✓ 告訴他：先讓我釐清事情的來龍去脈，我們才能知道下一步怎麼做 2. 重複循環方式：不斷重複同樣的字或句子，直到陳情人聽到或理解你的話 3. 暫停方式：一開始就打斷陳情人的話，並使用下列話術： <ul style="list-style-type: none"> ✓ 在協助您之前，我需要您先提相關資訊，我是否能問一些問題是關於..... ✓ 很遺憾，我只能等你告訴我有關...的事，才能幫你，所以你是否可以跟我說... 4. 限制通話時間： <ul style="list-style-type: none"> ✓ 很抱歉，我只有 0 分鐘時間可以回答你的問題，你是否可以先回答....問題，我們就能進一步討論您的意見... ✓ 如果有需要，我們再約下次聯繫時間，但希望您能提供我....資料。
<p>與機關內不同的人接觸，期待得到不同的結果或引發更多的共鳴</p> <p>策略</p> <p>避免由不同人員處理陳情人問題及有長時間的對話</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 詢問陳情人是否已向其他人陳情過此問題；如果有，應先跟相關人員確認，再將案件移轉該人員辦理，確保問題獲一致性處理。 2. 辨識所有與陳情人有接觸之人員，確認問題是否有被處理過。 3. 確保準確與同步記錄所有與陳情人的溝動過程，減少可能的管道挑選。

陳情人行為	談話技巧及方式
<p>當問題不照陳情人的意思進行，便到處找碴。包含對案情處理方式及對某人處理過程提出質疑。</p> <p>策略 明確告知陳情人本家受理陳情之規定，包含明確證據或足夠支持陳情論點的佐證。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拒絕處理未有明確證據或事實依據的陳情。 2. 明確而且堅定定告訴陳情人，申訴本家其他同仁，不會改變陳情案件處理結果，除非有明顯失職行為。 3. 如果陳情人威脅要申訴你，請以自信的態度，提供他們本家受理陳情申訴所需資料，如陳情書。
<p>沒有效率或充滿壓力的通話與會談</p> <p>策略 明確告知繼續談話已為效率，請陳情人以書面方式陳情，本家會依規定答復。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我很瞭解你很不開心，我也試著跟你解釋我們的處理過程及如何做出這個決定。我沒有辦法再花更多的時間向你說明，也許你能以書面形式表達您其他的問題，我們也會依規定跟您答覆。 2. 我已經盡可能提供您所有所能的資訊，但我們的談話似乎不太有效率，一直在原地打轉。所以，我必須先結束今天的談話，如果您還有問題，請提供書面資料，我們如認為有採取進一步動作的需要，會再通知您。
<p>我要向媒體/上級單位/監察院投訴</p> <p>策略 尊重</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你可以聯繫任何可能對你有幫助的人，本家完全尊重。 2. 是否要向 ooo 反映，你絕對有這權利，我們本來是希望您能對我們的答復感到滿意，但由於您仍然覺的.....，後續，你想透過什麼管道，就由您自己決定，但目前我們就沒有什麼可以再繼續討論的了。
<p>堅持要你/機關回復陳情案中每一議題或細節，包含瑣碎或不相關的事。</p> <p>策略 與陳情人釐清主要陳情的議題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 向陳情人說明 ooo 議題是這次陳情，我們唯一打算要處理的事。 2. 告知陳情人並非陳情所提到每個議題或細節都會回復，並適當告知機關沒有法律義務針對每個細節作出回應。

陳情人行為	談話技巧及方式
<p>我要見你們主任/要求親自向主管/上級反映</p> <p>策略 告知本家受理陳情處理流程，拒絕陳情人要求。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我已經被授權處理您的陳情，我也很樂意跟您一起找出對大家都好的解決方式。如果您對我們的處理結果與決定不滿意，仍舊想找主管談，我會轉達給主管，並回電給你。 2. 清楚並堅定地告知陳情人，如果他們想申訴你或要求申覆答覆內容時，陳情人應以書面形式提出，並提供明確地支持理由。 3. 適當地告訴陳情人，與主管/上級溝通不會改變回復(處理)情形或決定，因為這是由上級同意的作法。 4. 如果陳情人只想與更具權力的人通話，不予答應陳情人訴求，並結束沒有效率的通話或會談。
<p>以情緒性黑函或操縱方式，意圖讓人感到羞辱、恐嚇，並將個人描繪成無辜的受害者。</p> <p>策略 堅定立場，不要試圖與陳情人進行談判</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將焦點集中於主要陳情議題上，如果陳情人無法專注於主要議題，就終止談話，並重新安排其他時間討論。 2. 不要回應陳情人過度的讚美或指責，他們並不是真的對你的能力做出適當的評價。 3. 如果適當，可以考慮將陳情人轉介給更適合幫助他們的支持機關，尤其是陳情人的需求已超出本家所能處理範圍時。