

# 國防部全民防衛動署後備指揮部忠愛熱線 處理作業實施規定

## 一、依據：

依國軍軍風紀維護實施規定暨本部任務特性辦理。

## 二、目的：

為建立良善機制，俾期改變官兵對「0800」申訴專線功能刻板印象，進而將個人及單位問題、疑難、興革意見向本部反映，並由本部妥處疑難，以建立官兵循體制內反映之正確觀念，凝聚官兵向心，鞏固單位團結和諧。

## 三、處理作業：

由本部統一設置（0800077775）聯合服務專線，下設九線服務電話（忠愛熱線分機電話表如附件1），透過語音系統自動轉接至人事軍務處、戰備訓練處、後勤處、動員管理處、政戰綜合組及督察室等單位，提供24小時狀況反映服務。（申訴案件處理流程圖附件2）

## 四、服務範圍：

- （一）有關人事服務、教育訓練、作戰演訓、後勤補保、醫療衛生、法律諮詢、軍品採購、眷改貸款、心理輔導、軍（風）紀維護、幹部管教、動員教召、後備軍人管理及留守業務等興革意見與業務諮詢。
- （二）性騷擾事件申訴（案件肇生二十四小時內移轉人事部門依性騷擾防治法、國軍人員性騷擾處理及性侵害預防實施規定等相關規定辦理）
- （三）官兵及其家屬合法權益遭受損害。
- （四）官兵受到不當處分或冤屈不平情事。

## 五、權責區分：

### （一）人事軍務處：

- 1、接辦忠愛熱線1線分機反映人事業務、幹部管教之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。

2、彙整、統計並查報人事業務、幹部管教、興革意見、業務諮詢與疑難妥處等處理成效。

(二) 戰備訓練處：

1、接辦忠愛熱線 2 線分機反映教育訓練、作戰演訓之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。

2、彙整、統計並查報教育訓練、作戰演訓、興革意見、業務諮詢與疑難妥處等案件處理成效。

(三) 後勤處：

1、接辦忠愛熱線 3 線分機反映後勤補保、醫療衛生、軍品採購之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。

2、彙整、統計並查報後勤補保、醫療衛生、軍品採購、興革意見、業務諮詢與疑難妥處等案件處理成效。

(四) 動員管理處：

1、動員整備科：

(1) 接辦忠愛熱線 4 線分機反映動員教召之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。

(2) 彙整、統計並查報動員教召、興革意見、業務諮詢與疑難妥處等案件處理成效。

2、後備管理科及組訓輔導科：

(1) 接辦忠愛熱線 5 線分機反映後備軍人管理、轉、免、除、回、禁役之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。

(2) 彙整、統計並查報後備軍人管理、轉、免、除、回、禁役及輔導組織等業務興革意見、諮詢與疑難妥處等案件處理成效。

(五) 督察室 (法務)

1、接辦忠愛熱線 6 線分機，以提供官兵法律諮詢服務。

2、彙整、統計並查報法律諮詢案件處理成效。

(六) 政戰綜合組：

1、接辦忠愛熱線 7 線分機反映官兵心理輔導、政戰幹部經管

之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。

- 2、接辦忠愛熱線 8 線分機反映眷村改建、眷宅分配及基金貸款之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。
- 3、彙整、統計並查報心理輔導、政戰幹部經管之興革意見、業務諮詢、疑難妥處與眷村、眷宅與基金貸款之案件處理成效。
- 4、綿密運用忠愛報刊載「忠愛熱線」作業規定及其意涵，並配合業管單位製作海報、攜行卡等文宣品，俾期擴大宣教效果。

(七) 留守業務處：

- 1、負責留守業務之申訴、興革意見與業務諮詢等案件處理。
- 2、彙整、統計並查報留守業務案件處理成效。

(八) 督察室（監察）：

- 1、接辦忠愛熱線 9 線分機反映軍（風）紀維護、官兵權益等申訴、興革意見與業務諮詢之案件處理。
- 2、管制全軍官兵及眷屬申訴案件，及業管單位妥處回覆成效
- 3、綜理官兵對各部門業務興革意見與業務諮詢案件，並管制各單位處理情形。
- 4、每月配合會報時機，提報各業管處組案件管辦情形，並檢討改進。

六、一般規定：

- (一) 各業管部門受理案件後，應依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」之規定，掌握辦理時效，妥善處理、追蹤管制，使每案處理情形回覆當事人並副知交辦單位結案。
- (二) 各業管部門針對受理申訴、反映案件，均應管制處理並詳實登錄於案件管制彙整表（附件 3），簽奉權責長官核示，於當月 25 日前將反映案件統計表（附件 4）函送軍紀督察組彙整。

- (三) 遇有緊急性、危害性問題（如遭體罰、凌虐、性騷擾、或自我傷害傾向等生命受到危害情況）時，除應立即斷然處置外，同時電話告知單位主官（管）採取直接、有效之處置，秉持問題不過夜，對申訴人妥採隔離措施外，並由單位高階幹部或監察部門查明究辦，以保障其身心安全。
- (四) 依行政程序法第 172、173 條之規定，各單位不得以非本單位業管為由拒絕接受案件，應秉持服務精神，妥善詳細紀錄案情，移業管部門處理，並告知申訴人。
- (五) 接聽電話人員應以接納、尊重、關懷、同理心之態度，及溫和語氣、適當音量與當事人交談；態度認真，語氣和緩，講究技巧妥善處理，避免有不良影響，俾符合「依法行政」原則。
- (六) 官兵對執行任務發現窒礙問題，可依個人經驗研提興革意見，提供各單位參處，業管部門就法令規定、權責，研處可行方案，俾能精進工作效率；若與現行法令有所抵觸，亦應委婉說明，以釋疑義。
- (七) 為鼓勵官兵循體制內反映，每月配合會報時機，提報各業管處組案件管辦情形，並檢討改進。
- (八) 專業負責，專案管制：  
為強化「申訴制度」案件處理時效，依部頒要求提升處理層級，將申訴案件依類別統由本部各業管依權責管制及處理與回復，以符合「事務有定規、業務有專責」及「一級督導一級」原則。
- (九) 掌握時效，妥善回復：  
各級主官（管）接獲申訴案件，應即刻處理並回覆當事人，如對處理結果不滿意，不受越級限制得逕向上級或本部提出申訴；本部各業管接獲「國防部 1985 專線」轉交之案件，應儘速簽呈權責長官後查明處理。另各類申

訴案件查處，經由國防部聯參循業管體系交查後，不得往下交查，應本部業管逕行查覆，並於查證後統一回復申訴人並副知督察室登記解管，俾利後續滿意度追蹤調查。

(十) 申訴人身分保密及人身保護：

- 1、申訴人身分（如姓名、單位、住址、聯絡電話等）確實保密，調查人員調查案情時，應注重技巧，迂迴處理，並恪遵相關保密規定，防範申訴人身分揭露。另由地區級（含比照）監察部門於申訴錄案日起一年內，定期追蹤申訴人是否遭受單位幹部、同僚刁難或不當情事，若有違犯者，依情節分別予以行政處分或移送法辦（追蹤管制登記表如附件 5）。
- 2、申訴案件若事涉領導統御、不法情事及人身安全等情，為免申訴人或與其有密切利害關係人員遭報復，各單位應視案情需要，得由地區指揮部依權責主動調整申訴人及相關佐證人員服務單位，避免衍生後遺，以維申訴人權益及安全。

(十一) 案案管制，有效處理：

各單位若因特殊原因，無法及時處理完畢，應簽請權責長官核准延長 1 個月，惟以乙次為限，並將延長理由以書面告知申訴人，同時副知本部管制，對逾時未辦理解管，本室除每週製作案件辦理進度管制表，追蹤管制辦理進度外。另配合每月部務會報等時機提報辦理情形。

### 國防部全動署後備指揮部「忠愛熱線」分機電話表

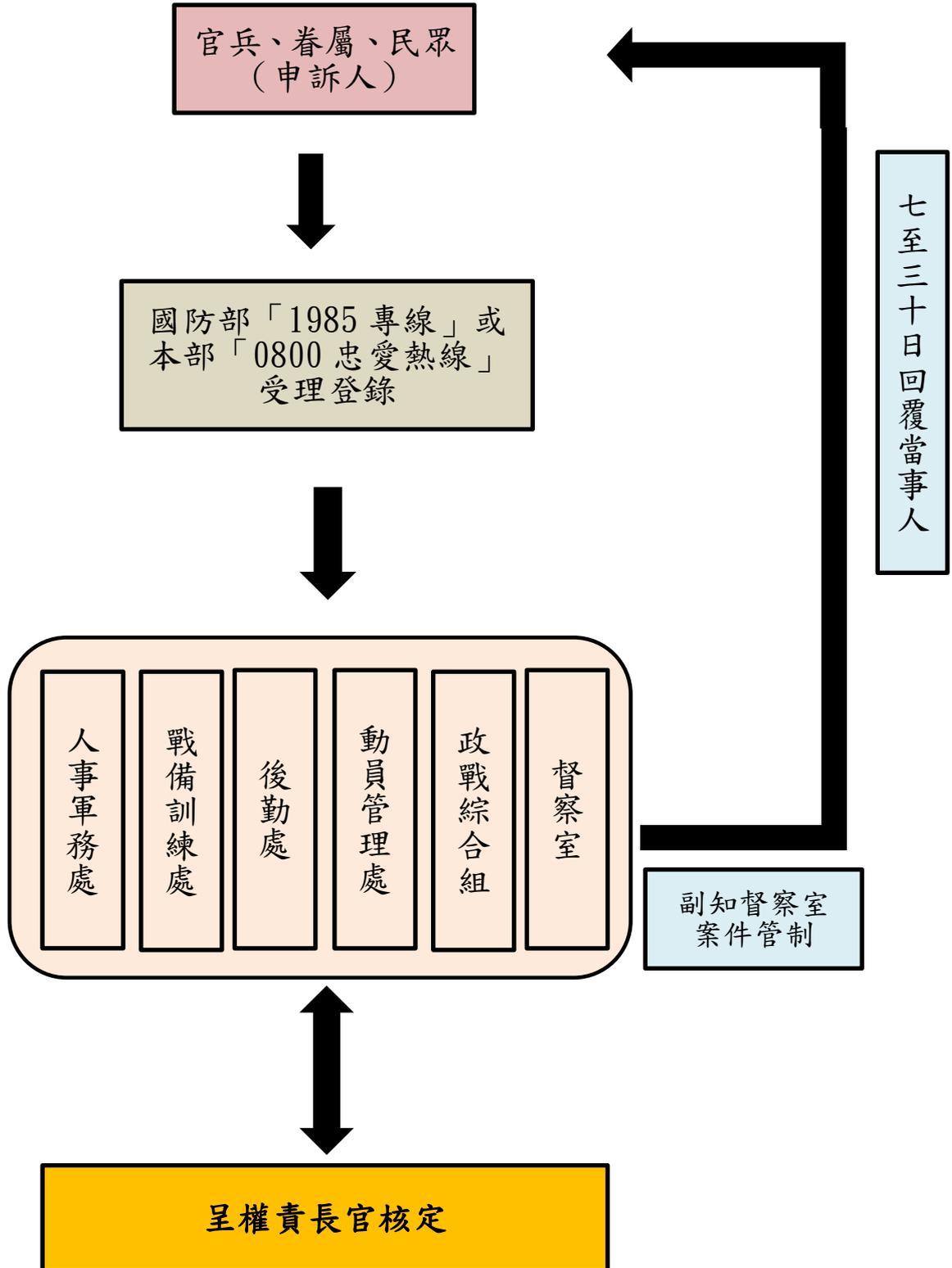


服務電話  
〇八〇〇〇七  
七七五

分機 1	人事服務	人事值勤官
分機 2	教育訓練	作戰值勤官
分機 3	後勤補給、醫療 衛生及軍品採購	後勤值勤官
分機 4	後備軍人 動員召集	動員值勤官
分機 5	後備軍人管理	法制官
分機 6	法律諮詢	政戰值勤官
分機 7	心理輔導	監察值日官
分機 8	眷村改建 基金貸款	
分機 9	軍(風)紀維護	

附件 2

# 國防部全動署後備指揮部受理「申訴案件」處 理 流 程 圖



附件 3

國防部全動署後備指揮部「1985 暨忠愛熱線」 申 訴 案 件 處 理 彙 整 表 編號：申 111001					
案件來源		<input checked="" type="checkbox"/> 1985 專線 <input type="checkbox"/> 忠愛熱線 <input type="checkbox"/> 書函		回報時間	111.01.01
申 訴 人	單 位	級 職	姓 名	時 間	電 話
	地 址				
案 件 類 別					
<input checked="" type="checkbox"/> 人事服務 <input type="checkbox"/> 軍風紀維護 <input type="checkbox"/> 戰備訓練 <input type="checkbox"/> 後勤補給 <input type="checkbox"/> 醫療協處 <input type="checkbox"/> 後備管理 <input type="checkbox"/> 其他					
案 情 摘 要					
處 置 情 形					
處理層級： <input checked="" type="checkbox"/> 指揮部 <input type="checkbox"/> 地區指揮部 <input type="checkbox"/> 縣市指揮部 處理天數：7天。( <input checked="" type="checkbox"/> 時限內 <input type="checkbox"/> 超過時限『奉核』 <input type="checkbox"/> 超過時限『未奉核』) 查證結果： <input type="checkbox"/> 屬實 <input checked="" type="checkbox"/> 部份屬實 <input type="checkbox"/> 不屬實 <input type="checkbox"/> 其他_____					
回覆方式： <input checked="" type="checkbox"/> 書函 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 派員說明 <input type="checkbox"/> 其他_____					
申訴人滿意度： <input checked="" type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 瞭解 <input type="checkbox"/> 待後續處理 <input type="checkbox"/> 不滿意(原因： )					
擬			辦 核 示		
奉核後，辦理結案解管。  <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">1</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">2</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">3</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">4</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">5</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">6</div> </div>					

核 判 區 分
指 揮 官
副 指 揮 官
督 察 副 主 任
單 位 主 管

附件 4

國防部全動署後備指揮部申訴案件統計表								
類別 單位	紀軍 維 護 風	服人 務事	協醫 處療	撫保 卹險	召教 集育	補後 給勤	其 他	小 計
北區								
臺北市								
新北市								
桃園市								
新竹市								
基隆市								
宜蘭縣								
花蓮縣								
北區一召								
北區二召								
<b>北區</b>								
中區								
苗栗縣								
臺中市								
南投縣								
彰化縣								
雲林縣								
嘉義縣								
中區召訓								
<b>中區</b>								
南區								
臺南市								
高雄市								
屏東縣								
臺東縣								
澎湖縣								
南區一召								
南區二召								
<b>南區</b>								
<b>學校</b>								
<b>處組</b>								
<b>總計</b>								

國防部全動署後備指揮部申訴案件追蹤管制登記表									
編號	類別	申訴時間	申訴人			申訴內容	追蹤日期	答覆內容	滿意度調查
			單位	級職	姓名				
001	人事服務	0102	○○校	○校	陳○○	考績評列乙作已妥 上，人失誤，處 業由人事處說明。	____年 ____月____日 ____時____分	<input type="checkbox"/> 無疑義 <input type="checkbox"/> 有疑義 <input type="checkbox"/> 有受惡 <input type="checkbox"/> 遭刁難 <input type="checkbox"/> 備考 <input type="checkbox"/> 無意	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
002	內部管理	0110	○○連	○兵	許○○	勤務不公，無已妥 人員受傷，處 法休息，軍處 由人軍處說明。	____年 ____月____日 ____時____分	<input type="checkbox"/> 無疑義 <input type="checkbox"/> 有疑義 <input type="checkbox"/> 有受惡 <input type="checkbox"/> 遭刁難 <input type="checkbox"/> 備考 <input type="checkbox"/> 無意	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
003	後備管理	0116			王○○	辦理緩除教已妥並澄 育召集，處，函 由動管處，並澄 處說明，覆書 回覆。	____年 ____月____日 ____時____分	<input type="checkbox"/> 無疑義 <input type="checkbox"/> 有疑義 <input type="checkbox"/> 有受惡 <input type="checkbox"/> 遭刁難 <input type="checkbox"/> 備考 <input type="checkbox"/> 無意	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
004	其他	0118	○○處		劉○○	工程案約保退 證金未後勤說 回，已由處處 處妥處法令 明，廠商法釐 未熟悉，已釐 清誤解。	____年 ____月____日 ____時____分	<input type="checkbox"/> 無疑義 <input type="checkbox"/> 有疑義 <input type="checkbox"/> 有受惡 <input type="checkbox"/> 遭刁難 <input type="checkbox"/> 備考 <input type="checkbox"/> 無意	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
005	留守業務	0125			許○○	水電優惠及疑 眷補證之由留 守義，已由處說 守處妥處回 明，並覆 書函澄	____年 ____月____日 ____時____分	<input type="checkbox"/> 無疑義 <input type="checkbox"/> 有疑義 <input type="checkbox"/> 有受惡 <input type="checkbox"/> 遭刁難 <input type="checkbox"/> 備考 <input type="checkbox"/> 無意	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意