

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；若與現行法令有所牴觸，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，經由國防部聯參循環業管體系交查後，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

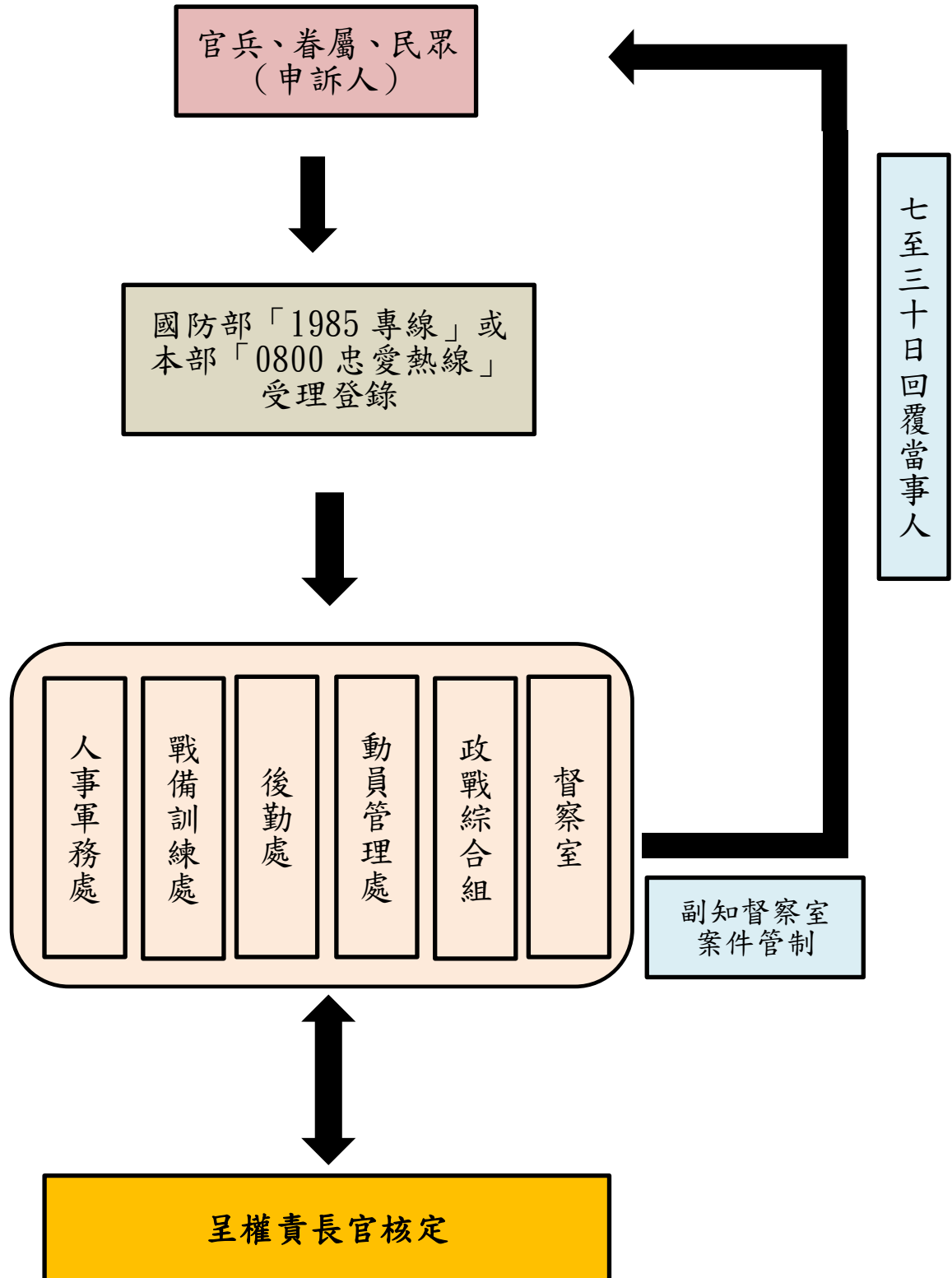


服務電話〇八〇〇〇七七七五

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。					
1			2		
3			4		
5			6		

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								
北區								
中區								
苗栗縣								
臺中市								
南投縣								
彰化縣								
雲林縣								
嘉義縣								
中區召訓								
中區								
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								
南區								
學校								
處組								
總計								

附件 5

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○○	考績評列乙等，人事處已妥為處理，業由人事處說明。	____年____月____日____時____分	<input type="checkbox"/> 無可疑 <input type="checkbox"/> 有可疑 <input type="checkbox"/> 有受惡意刁難 <input type="checkbox"/> 無意備考	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意
002	內部管理	0110	○○連	○兵	許○○	勤務不公，無已妥為處理，人員休息處由人軍處說明。	____年____月____日____時____分	<input type="checkbox"/> 無可疑 <input type="checkbox"/> 有可疑 <input type="checkbox"/> 有受惡意刁難 <input type="checkbox"/> 無意備考	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意
003	後備管理	0116		民人	王○○	辦理緩除教，已妥為處理，並函證，由動管處說明，並覆書函明。	____年____月____日____時____分	<input type="checkbox"/> 無可疑 <input type="checkbox"/> 有可疑 <input type="checkbox"/> 有受惡意刁難 <input type="checkbox"/> 無意備考	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意
004	其他	0118	○○處	民人	劉○○	工程案約保退，已由後勤處說明，廠商法令未熟悉，已釐清誤解。	____年____月____日____時____分	<input type="checkbox"/> 無可疑 <input type="checkbox"/> 有可疑 <input type="checkbox"/> 有受惡意刁難 <input type="checkbox"/> 無意備考	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意
005	留守業務	0125		民人	許○○	水電優惠及疑證，已由留說處妥為處理，並回書明，並覆書函證明。	____年____月____日____時____分	<input type="checkbox"/> 無可疑 <input type="checkbox"/> 有可疑 <input type="checkbox"/> 有受惡意刁難 <input type="checkbox"/> 無意備考	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意