

107年10月第3週我們的心聲專文

「暢通申訴管道，維護合法權益」

本文由總督察長室軍紀督察處供稿

隨著民主進步，人權意識抬頭，軍人的權利與尊嚴，亦逐漸受到重視，為確保官兵合法權益得到保障，國軍透過「官兵申訴制度」建立，提供官兵溝通及反映的重要管道，督促各級主官（管）凡事須設身處地為官兵著想，並協助解決問題，就如同「扁鵲論醫」中所提：「最好的醫療就是預防」論點，提醒各級幹部暢通申訴管道之重要。

何謂「扁鵲論醫」？扁鵲是戰國時代有名的神醫，因擁有起死回生之術而聲名遠播，魏文王曾問扁鵲：「你們兄弟三人，誰的醫術最好」。扁鵲回答：「大哥最好，二哥次之，而我是最差的一個」，魏文王聽了一楞，連忙問：「那為什麼你的名氣最大呢？扁鵲慚愧地說：「我大哥看病，是在病情發作前，就已經先消除病因，病患並不知情。二哥看病，則是在於疾病剛顯露徵兆時，一治就好，所以人們以為他只能治小病。而我呢？醫術則是最低，只能在人們病情嚴重時，才曉得要醫治，但病人卻最有感覺，所以才會認為我的醫術最好。

看完這個小故事，除了感佩扁鵲的謙虛之外，最重要的是在強調，「最好的醫療就是預防」這個道理。正如同官兵之所以會提出申訴，就是因為對部隊體制、規定或幹部管教方式有所疑慮或誤解，才會尋求救濟管道反映。而「扁鵲論醫」就是在告訴我們，身為部隊管理者的幹部，要避免官兵

提出申訴，需從日常部隊管理中的「小病」著手，不要等到誤會產生了，或是怨懟出現了，才來做後續處理，縱使幹部有再高明的手段，都已對部隊團結造成傷害。

國軍申訴制度已行之有年，並在部頒「國軍軍風紀維護實施規定」內規範各級申訴管道、受理範圍，分述如下：

一、申訴管道：

- (一)「國防部一九八五諮詢服務專線」受理官兵（含聘雇人員）及其家屬之申訴案件。
- (二)各軍司令部（指揮部）0800申訴專線，受理官兵（含聘雇人員）及其家屬之申訴案件。
- (三)各級監（督）察單位（監察官）受理官兵（含聘雇人員）及其家屬之申訴案件。
- (四)各級主官（旅級以上單位得視需要設軍線申訴電話或主官專線、信箱）受理官兵（含聘雇人員）及其家屬之申訴案件。

二、受理範圍：

- (一)官兵合法權益受到損害。
- (二)官兵個人受到不當處分或冤屈不平事件。
- (三)官兵家屬應享受優待受到侵害。
- (四)性騷擾事件申訴（案件肇生24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）。
- (五)諮詢服務（有關人事服務、戰備演訓、後勤補給、醫療問題、反詐騙、軍品採購、軍風紀、單位管教

及後備管理等範疇)。

基此，各級幹部應在官兵踏入軍旅生涯的第一天開始，即運用各項時機宣導國軍官兵申訴制度，或藉由張貼海報、四格漫畫、發放申訴小卡等文宣方式，明白地告訴弟兄姐妹們如果遇有合法權益受損或遭到不當處分等情事時，可藉由各級設立之申訴專線反映；另各單位應教育所屬幹部，以「積極的態度」與「客觀的角度」，妥善處理官兵反映事項，以有效解決窒礙問題，維護其合法權益。

另國防部訂有「國防部一九八五諮詢服務專線精進作法」，秉持「專業負責」及「案案管制」原則，將申訴案件依相關類別，統由各業管聯參依權責管制，指導各軍司令部（指揮部）業管單位處理與回復，並提升處理權責至軍團級（飛行聯隊）層級；另要求受理申訴單位或調查人員確實恪遵相關保密規定，防範申訴人身分揭露，以周延案件處理。

依據每年的「國軍基層官兵問卷」執行成效報告顯示，已有高達 99.86%官兵均瞭解國軍各級申訴管道之相關政策，並有 95.73%官兵表示遇有遭受冤屈不平事件時，會先向單位幹部反映，可見各級在落實申訴制度宣教及執行相關工作上，已有顯著成效。

然而值得注意的是，仍有極少數官兵表示擔心受理申訴案件的單位或處理人員會洩漏申訴人的身分，因此，遇冤屈不平事件時，並不會向單位幹部反映。探究其因，係案件處理過程中，部分同仁相互猜疑、揣測，認為單位裡竟有告密者，甚至以訛傳訛，導致申訴人心理上承受極大壓力，以為

身分已經被洩漏，進而造成對申訴制度的誤解與不信任；事實上，不管是受理申訴案件的單位或處理人員都會遵守相關保密規定，以保障申訴人身分不被揭露。

各級幹部應秉持著「事後處置不如事中處理、事中處理遠不如事前預防」的原則，平日即用心於部隊各項事務、精進自我領導統御及關心官兵各項權益等作為，建立團結、和諧的環境，則申訴案件必將降到最低，以凝聚部隊的團結與向心。

107年10月第3週「莒光園地」節目重點介紹

歡慶雙十，攜手捍衛家園

100多年前，辛亥武昌一役創建我中華民國，自此而有雙十國慶；撫今追昔，辛亥革命除打破我國傳統帝王世襲政治格局，使主權在民理想能夠踐履實現，更展現國人堅忍圖強之愛國情操，激勵軍民同胞致力建設民生樂利、自由民主的家園。本節目藉專題報導方式，結合今(107)年國慶日慶祝活動實況，進一步闡述國慶日的背景由來，以及先烈先賢為國犧牲奉獻高尚情操。期勉國軍官兵珍惜目前享有之和平繁榮與發展，齊心戮力戰訓本務工作，為捍衛中華民國之民主憲政，克盡職責。

軍紀單元劇—真相

國軍申訴制度旨在提供國軍人員溝通、維護合法權益的重要管道，藉由制度的建立、有效的案件處理，使部隊官兵心裡沒有隱痛、沒有冤屈，認同生活、工作、訓練等軍務營規管理，安於部隊服役，進而提升單位士氣。為建立官兵正確認知，本節目結合「暢通申訴管道，維護合法權益」教育主題，製拍單元劇播出，劇情描述剛到部服役之志願役士兵，因體能鑑測不合格，必須接受個別指導與訓練，惟單位幹部未事先說明，造成誤解，以為幹部假藉訓練之名，行懲罰之實，有遭不當管教之虞，復透由申訴管道解決問題、化解疑慮。

軍史探舊系列—莒光前線行(上集)

為推廣全民國防教育工作，積極強化國防文物保護、宣導及教育觀念，製播軍史探舊系列節目，走訪各縣(市)具全民國防教育意義的場所，透過所屬觀光事業發展部門，一一將國防文物及軍事遺址等加以介紹以擴大實質教育成效。本集節目走訪馬祖莒光鄉東莒「大埔石刻、東莒燈塔、大砲連、猛澳港、福正村」等地，探尋它們的軍史故事。

107年10月第3週 (18 日週四) 「莒光園地」節目一覽
 19 日週五
 20 日週六
 表

時間	內容型態	單元名稱	收視對象
14 : 10	報導	新聞剪影	官、士、兵、員、生、聘雇全體收視
14 : 20	報導	歡慶雙十，攜手捍衛家園	
14 : 35	軍紀單元劇	真相	
14 : 55	虎帳笙歌		
15 : 05	軍史探舊系列	莒光前線行(上集)	基層營連級官、士、兵收視
附記	※節目於週五下午14時10分及週六上午8時10分各重播乙次。 ※相關內容，可至政戰資訊平臺網路網址查詢： (軍網)政戰資訊服務網「莒光日教育課程」，網址為： http://www.gpwd.mnd.mil.tw/Publish.aspx?cnid=1434 或(民網)華視全球資訊網「影音特區－綜合節目」，網址為： http://vod.cts.com.tw/life.php 或 http://www.youtube.com/user/TBSCTS/search?query=莒光園地		

※「莒光園地」電視教學節目線上收視服務，自民國105年3月第1週起，軍網於「政治作戰局政戰資訊服務網」－「莒光日教育課程」提供服務，請多加運用。