

新北市土城區公所區長與民有約執行計畫

101年4月30日訂定

一、新北市土城區公所（以下簡稱本所）為貫徹行政革新，提升為民服務品質，加強與民眾意見溝通，並為民解決問題，以結合民眾心力，推動區政業務，特訂定本計畫。

二、會見時間：

原則定於每月二、四週星期三下午二時至四時，遇議會期間或業務需要得另擇期辦理，惟不得延宕原會見時間二週以上。

三、會見地點：

本所三樓施政資料中心，必要時得安排其他適當地點。

四、申請事由、非受理項目：

民眾對區政業務有任何興革建議或陳訴事項者，皆可申請會見區長。遇有下列情事之一者不予受理，惟仍應回復陳情人或通知陳情人依原法定程序辦理：

- (一) 陳情案涉及司法起訴或經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。
- (二) 陳情案已提起訴願、行政訴訟或請求國家賠償而尚未裁決者或判決確定案件。
- (三) 檢、警、調機關進行偵查中者。
- (四) 陳情內容係涉及私權糾紛而非行政機關權責者。
- (五) 陳情案已責由承辦單位限期處理者或可立即交辦執行者。
- (六) 同一事由經具體處理，且無新事證者。
- (七) 無具體約見事由或個人資料不齊全者。
- (八) 非本所業務權責者（民眾所提問題非屬本所權責範圍者，應告知權責機關名稱）。

五、申請方式：

民眾建議或陳訴事項，應述明或載明具體陳情事實及真實姓名、住址、聯絡電話及身分證統一編號於申請書（如附件一）。另須提供有

照證件以供核對，倘經查證屬偽冒、匿名虛報或不實者，得取消會見。

六、預約原則：

- (一) 民眾申請會見以書面、電話、傳真、電子郵件或親送等方式向本所秘書室（以下簡稱秘書室）預約登記，內容相同案件以申請一次為原則。
- (二) 每次安排會見之件數最多以三案為原則。惟遇時效緊迫或陳情案件亟需解決者，安排會見之案件數量得經區長核准後酌予增減。
- (三) 對於弱勢族群持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民，得保留名額予以預約登記。

七、處理原則：

秘書室於登錄收件後，應即將相關資料送交本所權責業務單位（以下簡稱業務單位）瞭解案情，並依下列方式處理：

- (一) 權涉本所之單純案件，業務單位應儘速查處並函復陳情人。經前開處理而陳情人仍不滿意者，予以排入「區長與民有約」會見案。
- (二) 案情複雜涉及其他機關(單位)、本所各課(室)協調案件或陳情人堅持直接列案面見區長者，予以排入「區長與民有約」會見案。涉及其他機關(單位)者，應邀請該機關(單位)屆時一併與會。陳情案同時涉及本所二單位以上業務者，由區長指定其中一單位為主辦單位。

八、約見預備：

- (一) 查證陳情人身分與申請書所載資料是否相符。
- (二) 申請書及相關資料經秘書室送交業務單位後，業務單位應於一日內擬具初步意見送秘書室簽請區長核准辦理。

九、約見通知：

- (一) 秘書室應於約見日三日前通知陳情人約見時間、號次、場所（地址、交通路線及位置圖示）、相關業務單位、聯絡人及電話。
- (二) 屬可立即交辦案件而未排入會見者，應於三日內回復或告知陳情

人。

(三) 業務單位應於約見日二日前簽註具體處理意見，陳核區長參考。

十、約見當日：

(一) 會見時應由陳情人親自到場，會談時間以十五分鐘為原則。陳情人無正當理由於超過約見時間二十分鐘未到場或非本人親自到場者，本所得取消該次約見，陳情人應另申請改期約見。

(二) 陳情人於陳述案情時，如有必要需他人陪同者，同一案件與會人數以不超過三人為原則。

(三) 以區長親自會見為原則，若遇天災事變或其他重要公務，區長未能按照原排定時間接見陳情人，得由區長指定代理人代為接見。

(四) 業務單位主管及相關同仁應配合「區長與民有約」時間準時出席，惟因必要公務或確有要事無法參加經首長同意時，得指定代理人參與。

(五) 區長與民有約案件約見結果，如有必要時得發布新聞稿。

十一、約見後案件處理：

(一) 會見結束後，業務單位主管及承辦人應即製作會見紀錄（如附件二），經區長或其指定代理人簽名確認後送秘書室列管。

(二) 區長或其指定代理人於「區長與民有約」指示、承諾事項之辦理情形，業務單位應於約見後五日內函復陳情人，並副知秘書室，俾利管考。未能在規定期限內辦結者，得簽准展延辦理期限，惟應將延長理由以書面告知陳情人。

(三) 區長與民有約相關作業由秘書室專責列管（列管表如附件三）。案件處理終結時，業務單位應主動知會秘書室解除列管。

十二、本計畫奉核後施行，未盡事宜處得隨時修正或依相關規定辦理。