

新北市鶯歌區公所區長與民有約執行計畫

壹、依據：

依據新北市政府 100 年 4 月 18 日北府研服字第 1000340819 號函頒「新北市政府所屬各機關首長與民有約規範」辦理。

貳、目的：

新北市鶯歌區公所(以下簡稱本所)為貫徹行政革新，展現親民、便民、愛民之服務效能，建構直接與民眾面對面溝通機制，主動發掘問題並為其解決問題，俾結合民眾心力推動本所區政業務，特訂定本執行計畫。

參、約見時間：

區長與民眾會見時間為每月第 3 週星期三下午 2 時至 5 時，遇國定例假日順延至次日。會見時間以 15 分鐘為原則，若無正當理由未到場或非本人親自到場者，則取消會見，申請人得另申請改期。

肆、約見地點：

本所三樓會議室或其他適當辦公場所。

伍、區長與民有約案件如有下列各款情形不予受理其登記，事後發覺者，取消其約見資格：

- 一、陳情案已在檢警調查機關偵查中、或已起訴或判決案件。
- 二、陳情案在行政救濟中，或經判決或行政救濟結果確定案件。
- 三、陳情案已依相關程序處理中或可立即交辦權責課室處理者。
- 四、非屬本所業務權責者。
- 五、陳情案件已會見處理，並已明確答覆後，以同一或相似之事由，一再陳情者。
- 六、本所針對該陳情案已組專案小組處理者。
- 七、陳情內容涉及私權糾紛而非行政機關權責者。
- 八、專案簽奉本所一層核可不予受理者。
- 九、無具體內容或未具真實姓名或住址者。

陸、受理方式及受理登記處理：

- 一、申請會見日期 7 個工作天之前為原則應由本人親自或以書面向本所收發預約登記，攜帶國民身分證以供核對，年長行動不便者，得由直系親屬代為申請登記並填具申請表(如附件 1)並敘明案情、問題或主要訴求，每次最多以 2 案為原則，如案情或問題非屬本所權責者，本所將轉請權責機關處理。

- 二、申請人應述明或載明案件具體事實及真實姓名、聯絡地址、電話及身分證統一編號。
- 三、同一案件民眾會見區長之人數以不超過5人為限。
- 四、每月以10案為限，惟遇時效緊迫得經區長核准酌予增加；對持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民每月保留2案優先受理，內容相同案件以申請一次為原則。

柒、約見通知：

本所秘書室於會見日3個工作天之前以電話通知申請人、權責課室會見時間、地點、聯絡人電話等後續處理程序並函文申請人與會。

捌、約見後案件處理：

- 一、本所秘書室於受理民眾申請案件後，分送權責課室以最速件擬具意見簽核。
- 二、會見當日權責課室應派員出席協助解答並作成會議紀錄(如附件2)擲交研考人員追蹤列管，且對於受理案件之裁示事項，應於會見結束7個工作天內將辦理情形函復申情人，並副知本所區長室、秘書室解除列管。
- 三、因故無法如期辦結者，應簽請區長核准延長，並將延長理由通知申請人。
- 四、經市府研考會轉請本所安排區長與民有約之案件，本所應於7個工作天內安排民眾會見本所區長。
- 五、區長與民有約之案件，由專責人員登記列管及辦理後續之追蹤考核等事項。若案件涉及2個以上單位，則指定負責之主辦單位，若涉及市府其他機關則應一併邀請與會。
- 六、若遇其他緊急公務致本所區長未能按照原排定時間會見民眾，得由區長指定單位主管以上人員代為會見或通知更改日期。

玖、本計畫若有未盡事宜，得隨時修正並於奉核後施行之。