

新北市蘆洲區公所區長與民有約實施計畫

中華民國一〇一年五月一日訂定

- 一、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」。
- 二、目的：為發揮親民、便民、愛民之服務效能，建構直接與民眾面對面溝通機制，並瞭解民眾需求，加強與民眾意見溝通，解決民眾各項問題，以提升為民服務品質。
- 三、會見時間：每月第二週星期三下午2時至4時。
- 四、會見地點：本所3樓簡報室
- 五、陪同會見民眾人員：相關業務承辦單位主管、承辦人、秘書室聯絡人及相關人員。
- 六、民眾申請會見方式
 - (一) 民眾應於欲約見日期 7 日前以書面郵寄、傳真或親自向本所秘書室提出申請（如附表 1），申請書置於區公所網站，網址 <http://www.luzhou.ntpc.gov.tw/> 提供申請表格下載，申請書內容須載明申請人真實姓名、身分證統一編號、地址及聯絡電話，並敘明具體事實。
 - (二) 登記時由申請人填寫「預約申請表」（如附表 1），原則應由本人親自到場，並攜帶國民身分證以供核對。若本人因故無法親自到場者得填寫委託書（如附表 2）委託他人代辦。
 - (三) 每(月)次安排會見之件數以 5 案為原則。每案會見人數原則以不超過 10 人為限，內容相同案件以申請一次為限。惟遇特殊案例得經區長或秘書室主任核准酌情增加會見件數及人數。
 - (四) 弱勢族群優先受理原則：對持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民，得優先排定會見。
- 七、民眾有下列情事得申請會見：
 - (一) 對區政建設、行政革新、法令規章及各項行政措施有具體興革建議者。

- (二) 對本所暨各里辦公處施政，認為有偏失、處理不當或損及人民權益者。
- (三) 對本所及各里辦公處服務人員認為有違法失職者。
- (四) 其他請求本所協助解決之重大困難事項者。
- (五) 申請事項非屬本所業務範圍者，應告知申請人受理之權責單位。

八、民眾所陳有下列情事之一者得婉復不予會見：

- (一) 已由法院審理中或移送司法機關偵辦或司法判決確定者。
- (二) 經依訴願法提起訴願、再訴願尚未決定者。
- (三) 同一事由已予適當處理及明確答覆者。
- (四) 可直接商洽權責單位解決之事項者。
- (五) 無具體內容或未具真實姓名或住址者。
- (六) 涉及私權及不屬本所權責者。

九、處理程序：

- (一) 由秘書室將申請表登錄於「區長與民有約管制表」（如附表 3），再將申請表送交業務承辦單位主管簽收，並由秘書室研考人員追蹤、列管。業務單位訂定會見時間後，秘書室應視案件之性質，預留時間以電話、傳真或通知書告知申請人依會見時間、場所準時到達，逾時視同放棄。
- (二) 業務承辦單位於會見民眾前 3 日，應備妥相關資料並擬妥具體意見陳核。會見後由業務承辦單位將處理情形於 6 日內答復陳情人；其未能於期限內辦結者，得簽請區長准予展延，並將延長理由以書面通知申請人，同時副知秘書室，結案後 6 日內影印相關資料送秘書室研考人員彙整暨列管追蹤。

十、區長若遇其他重要公務，未能按照原排定時間接見民眾，得指定代理人代為接見或通知更改日期。

十一、區長與民有約當日，若相關業務承辦單位主管及承辦人無法參加，應事先覓妥適當代理人。

十二、本計畫簽奉區長核定後實施，修正時亦同。