

# 新北市五股區公所區長與民有約執行計畫

- 一、依據：新北市政府 100 年 4 月 18 日北府研務字第 1000340819 號函修正後「新北市政府所屬各機關首長與民有約作業規範」。
- 二、目的：落實加強為民服務意見溝通，主動了解民眾需要，解決民眾問題，積極建立以顧客為導向之服務性、親和性政府，並具體展現親民、便民之服務效能。
- 三、會見時間：每月中旬辦理一次為原則。
- 四、會見地點：本所區長室（三樓）或其他辦公場所。
- 五、受理方式：採固定名額預約登記（**原則上每案會見人數以不超過三人為限**），內容相同案件以申請一次為原則，惟遇時效緊迫，得經核准程序酌予增加。
- 六、弱勢族群優先受理：對持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民，得保留若干名額予以預約登記。
- 七、受理登記處理：受理預約登記時，應請民眾一併提出問題；對民眾所提問題非屬權責範圍者，應告知權責機關名稱。
- 八、約見通知：至遲應約見三個工作天前通知陳情人約見之時間、場所、聯絡人、電話等，並函文陳情人與會。
- 九、約見預備：受理登記案件後，應立即將請辦事項通知相關科、室，俾以了解案情提供資料，約見當日請相關科、室，派員準時出席協助解答問題。
- 十、約見後處理：科、室對於受理案件之裁示事項，應於一定期限內將辦理情形答覆陳情人。問題非屬其範圍者，應告知機關名稱。
- 十一、區長與民有約受理之陳情案件，依其主席裁示事項妥適處理，其處理期限不得逾七個工作天，未能在規定期限內辦結者，得簽請機關首長核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 十二、民眾對區政工作有任何興革建議或陳訴事項者，皆可申請會見區長。**惟遇有下列情形者，不予受理：**
  - （一）陳情案涉及司法起訴或已判決案件。
  - （二）陳情案涉行政救濟中或判決確定案件。
  - （三）陳情案已在限期處理中者。
  - （四）非本所權責部分。
  - （五）陳情案件以約見處理，並已明確答覆後，以同一或相似之事由，一再陳情者。
  - （六）本所針對該陳情案件已組專案小組處理。
  - （七）無具體內容或經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實，或未具名、無法查證者。
  - （八）陳情內容涉及私權糾紛而非行政機關權責者。
- 十三、民眾提建議或陳訴事項，請述明或填具**申請書**載明具體事實及真實姓名、住址、聯絡電話及身分證統一編號。
- 十四、申請會見區長方式：
  - （一）民眾應於欲申請會見日期七日前，以書面、電話、傳真或親自向本所秘書室（下稱管制單位）登記（電話 22916051 轉 315，傳真 22929343）。
  - （二）本所排定會見時間、地點後，將於約見前三日，以電話或通知書通知申請人準時到達會見地點。

- 十五、申請會見案件如案情單純屬各課、室權責者，逕通知業務單位承辦人（主管）即時處理，並函復申請人、副知管制單位。若無法解決（如涉及其他單位或案情複雜需由區長裁量者），應簽註具體處理意見，於會見三日前送交管制單位彙送區長於會見時參考。
- 十六、「區長與民有約」相關作業由本局秘書室指派專人負責（登記、記錄、列管、追蹤、考核等事項），並由業務主管課、室主管及承辦人陪同會見。
- 十七、「區長與民有約」交辦之案件，由紀錄人員登記列管後，以案件處理表通知業務課、室辦理。涉及二個以上單位者，並指定其中一單位主辦。各承辦單位應迅速妥適處理，於七個工作天內將辦理情形函復陳請人，另以副本副知新北市政府研究考核發展委員會（服務中心）及本所管制單位。因案情複雜無法依限函復時，應就延期事由函知陳情人並副知區長室與管制單位。
- 十八、各課、室對民眾所提問題具有行政程序法第三條第三項各款事項或業務性質特殊者，應本權責斟酌處理；非屬權責範圍者，並應告知權責機關或單位名稱。
- 十九、若遇其他重要公務，區長未能按照原排定時間接見民眾，由區長指定專人代為接見或通知更改接見日期。
- 二十、各單位主管在「區長與民有約」會見期間，除有重要公務外，應留守待命，隨時提供必要之諮詢。