

新北市樹林區公所區長與民有約實施要點

中華民國 101 年 4 月 26 日第 1012301730 號簽訂

中華民國 112 年 2 月 04 日第 1122503140 號修訂

壹、依據：新北市政府所屬各機關首長與民有約規範。

貳、目的：新北市樹林區公所（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，並為其解決問題，以結合民眾心力，推動區政業務，特訂定本要點。

參、實施方式：

一、會見時間：每月第二周星期三上午 9 時 30 分至 10 時 30 分，若遇議會期間、業務需要或突發狀況等，得另擇期辦理。

二、會見地點：本所 2 樓會議室

三、設籍本區或事涉本轄民眾對區政業務有任何興革建議或陳訴事項者，經承辦業務單位協助處理，仍無法解決者，可申請會見區長。

四、申請方式：

民眾建議或陳訴事項，應以書面或傳真方式申請約見（如附表 1）。且應載明具體陳述事實、申請人真實姓名、出生月、身分證統一編號、地址及聯絡電話，另請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。

五、受理方式：

（一）每次安排會見之件數為 4 案，依序申請，內容相同案件以申請 1 次為限，同一案件人數原則不超過 3 人。惟遇時效緊迫或陳情案件亟需解決者，得簽請酌予增加會見件數及人數。若屬可立即交辦案件或未排入會見者亦應於 7 日內回復或告知陳情人。

（二）弱勢族群優先受理原則：對持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民優先受理。

（三）會見時應由本人親自到場，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，本所得取消該次約見，陳請人得另申請改期約見。

（四）民眾有下列情事得申請會見：

1. 對區公所職掌業務、法令規章及各項行政措施有具體興革建議者。
2. 對區公所處理業務，認有偏失或不公者。
3. 對區公所承辦人員服務態度認有偏失者。
4. 與區公所業務權責有關之其他問題事項。

(五) 申請事項若非屬本所業務權責範圍者，將告知其權責受理機關名稱，轉洽權責機關。

六、會見通知：

秘書室應於會見 3 個工作日前電話通知民眾會見時間、場所、相關業務單位、聯絡人、電話等事宜。

七、處理程序：

- (一) 業務承辦單位須於會見前 2 日，簽註具體意見陳核，於會見前 1 日備妥相關資料陳送區長。
- (二) 會見當日業務單位主管及承辦人應配合「區長與民有約」時間準時出席，會見紀錄（如附表 2）由業務承辦人負責，會後經區長或授權人員核章後送交秘書室列管。
- (三) 業務單位應於會見後 7 日內將辦理情形函復陳情人，並副知秘書室，以利列管；惟未能於期限內辦結者，得簽請區長准予延長，並將延長理由以書面通知陳情人，同時副知秘書室。
- (四) 與民有約案件，由秘書室指派專人收件後送交業務權責單位，並登錄於「區長與民有約管制表」（如附表 3），由秘書室專責登錄、列管、追蹤等事項。

八、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（主任秘書或業務課室主管）代為接見或更改會見日期。

九、區長與民有約當日，相關業務承辦單位主管及承辦人避免差假，若有必要公務無法參加，應事先覓妥適當代理人。

十、本計畫簽奉區長核定後實施，修正時亦同。