

# 新北市三重區公所「區長與民有約」執行計畫

## 一、計畫依據：

依據 101 年 4 月 9 日北府研服字第 1011471761 號函暨「新北市政府所屬各機關首長與民有約規範」規定辦理。

## 二、計畫目的：

為推動區長與民有約事項，廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題並展現親民、便民、愛民之服務效能，特建置直接與民眾面對面之溝通機制與暢通管道。

## 三、執行計畫內容：

### （一）受理方式：

1. 採固定名額預約登記(原則上每案會見人數以不超過十人為限)，內容相同案件已申請一次為原則。
2. 依案情內容採進階安排面見，案件單位僅事涉單一承辦單位者，則將先行排定「承辦單位主管有約」會見。

### （二）受理登記處理：

受理預約登記時，應請民眾填寫「區長與民有約」申請表並一併提出問題；各承辦單位對民眾所提問題非屬其權責範圍者，應告知權責機關名稱。

### （三）約見通知：

承辦單位至遲應於約見三個工作天前電話通知陳情人約見之時間、地點及相關聯絡人、電話等，並函文陳情人與會。

### （四）約見預備：

各承辦單位於受理登記案件後，應立即將請辦事項通知相關人員，俾以了解案情提供資料，約見當日請相關人員準時出席協助解答問題。

(五) 約見時間：

各承辦單位得按實際情況訂定約見時間，惟不超過七個工作天為限。

(六) 約見地點：

得於辦公場所，或是實際需要另洽場地辦理。

(七) 約見後案件處理：

各承辦單位對於受理案件之首長裁示事項，應於一定時限內將辦理情形答覆陳情人。問題非屬其範圍者，應告知權責機關名稱並函文通知相關機關。

(八) 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，得保留若干名額予以預約登記。

四、本所由研考人員專責受理案件之登錄、列管及追蹤等事項。各承辦單位應於時限內定期將最近處理進度告知研考人員及陳情人知悉，俾利於有效解決題。

五、各承辦單位對於區長與民有約之陳情案件，依其首長裁示事項妥適處理，其處理時限不得逾七的工作天，未能在規定內辦結者，得須經首長核准後辦理展延，惟承辦人必須將展延理由以書面告知陳情人並副知研考人員。

六、各業務單位具有行政程序法第三條第三項各款之事項或業務性質特殊者，得本於權責斟酌辦理本事項。

七、本所制定之「新北市三重區公所區長與民有約執行計畫」送交新北市政府研究考核委員會備查。