

新北市政府所屬各機關首長與民有約規範

100年4月18日北府研服字第1000340819號函修正

- 一、為推動新北市政府（以下簡稱本府）所屬各機關辦理首長與民有約事項，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，以結合民眾向心力，推動市政建設，特訂定本規範。
- 二、本府所屬各機關得視業務狀況，參照本規範，進行規劃，各一級機關宜統一訂定名稱為新北市政府○○○（機關名稱）○○（機關首長）與民有約執行計畫，督導所屬受理民眾陳情案件及辦理機關首長與民有約事項。
- 三、各機關首長與民有約事項應訂定執行計畫，本府各一級機關應送請本府研究發展考核委員會（以下簡稱本會）備查，本府各一級機關之附屬機關得送各一級主管機關備查。執行計畫應包括下列事項：
 - （一）時間：每星期至一個月於固定時間辦理。
 - （二）地點：得於辦公場所，或視實際需要另洽場地辦理。
 - （三）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十人為限），內容相同案件以申請一次為原則。
 - （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，得保留若干名額予以預約登記。
 - （五）受理登記處理：受理預約登記時，應請民眾一併提出問題；各機關對民眾所提問題非屬其權責範圍者，應告知權責機關名稱。
 - （六）約見通知：至遲應於約見三個工作天前電話通知陳情人約見時間、場所，科（組、隊）及相關機關、聯絡人、電話等，並函文陳情人與會。
 - （七）約見預備：各機關於受理登記案件後，應立即將請辦事項通知相關科（組、隊），俾以了解案情提供資料，約見當日請相關科（組、隊），派員準時出席協助解答問題。
 - （八）約見後案件處理：各科（組、隊）對於受理案件之裁示事項，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。

- 四、各機關應指派研考或專責人員受理案件之登錄、記錄、列管、追蹤、考核等事項。
- 五、各機關首長與民有約受理之陳情案件，依其主席裁示事項妥適處理，其處理時限不得逾七個工作天，未能在規定期限內辦結者，得簽請各機關首長核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 六、各機關業務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，得本於權責斟酌辦理本事項。
- 七、本規範如有未盡事宜，由本府及所屬各機關依實際情形與業務需要自行訂定執行計畫執行之。