

新北市新店戶政事務所(含辦事處及區所)

主任與民有約執行計畫

112年2月6日

- 一、目的：為瞭解民眾需求，加強與民眾意見溝通，並為其解決問題，特訂定本計畫。
- 二、依據：新北市政府所屬各機關首長與民有約規範。
- 三、受理及約見：
 - (一)時間：每月第三週之週三下午2時至4時，有特殊情形者，得視主任公務處理情形直接約見。
 - (二)地點：本所協談室。
 - (三)受理方式：採固定名額預約登記(原則上每案15分鐘，會見人數至多4人)，內容相同案件以申請1次為原則。
- 四、約見案件之內容應與民眾本人有切身關係，代理他人申請者，不予約見。逾約見時間5分鐘若無正當理由未到場，或非本人親自到場者，則取消本次約見，申請人得另申請改期約見。
- 五、受理登記處理：申請人應於欲申請會見日期5個工作天前，以書面、電話、傳真、電子郵件或親自向本所研考登記(2914-7675分機101)，並填具申請書(如附件一)及檢附相關資料。申請人應敘明申請案由、姓名、住址、電話。受理內容以與本所轄業務相關疑難案件為限，惟如遇下列情事者得不予受理：
 - (一)無具體內容、未具姓名或住址者。
 - (二)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆者。
 - (三)經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
 - (四)本所非屬申請事項之主管機關，且申請人已以同一事由分向各主管機關陳情者。
 - (五)涉及其他機關權責，需跨機關協調者。
 - (六)檢、警、調機關進行偵查中者。

(七) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者，或現正進行調處者。

(八) 經判決或決定確定，或完成調處者。

前項第一款至第五款情形，仍應予以登錄，以利查考。如有第四款情形，應由業務主管課室告知申請人權責機關；如有第五款情形，並應建請申請人逕行向權責機關或其上級機關申請。

六、約見通知：研考於收件經核無誤後，應於約見3個工作天前通知申請人約見之時間、場所（地址、交通路線及位置圖示）、相關課室與機關聯絡人、聯絡電話等事宜。

七、約見準備：研考於受理登記案件後，應立即將請辦事項通知相關課室，俾以了解案情提供資料，約見當日請相關課室主管會同準時出席協助解答問題。

八、約見後案件處理：對於受理案件之裁示事項，應於7個工作天內將辦理情形答復陳情人，未能在規定期限內辦結者，應敘明理由簽請核准延長，並將延長原因告知陳情人。問題非屬本所管轄權責者，應告知權責機關。

九、主任因重要公務，未能親自主持，得指定專人代為接見或通知更改日期。

十、案件列管追蹤：研考負責案件之登記、記錄、列管、追蹤、考核等事項之辦理，每月彙整列管表(如附件二)陳報主任。

十一、本執行計畫自核定後實施，必要時得修正之。