

新北市政府建築工程處處長與民有約執行計畫

102 年 11 月 26 日訂定

103 年 2 月 17 日修訂

104 年 7 月 24 日修訂

107 年 7 月 31 日修訂

115 年 10 月 28 日修訂

壹、新北市政府建築工程處（以下簡稱本處），為提升服務品質，加強與民眾意見溝通，有效處理民眾陳情案件，具體展現親民、便民、愛民之服務效能，依據「新北市政府所屬機關首長與民有約規範」訂定本執行計畫。

貳、約見原則

一、申請人對於本處有任何行政興革建議、行政法令查詢、行政違失舉發或行政上權益維護等所有建議或陳訴，得依本計畫規定申請約見處長。

二、惟陳情案件如遇下列情事者，不予受理：

（一）陳情案已在檢警調檢察機關偵查中，或已起訴或判決案件。

（二）陳情案在行政救濟中或經判決或行政救濟結果確定。

（三）陳情案已依相關規定在限期處理中，或可立即交辦權責單位處理者。

（四）非本屬本處權責，或本處非陳情事項之主管機關陳情人以同一事由分向各主管機關陳情者。

（五）陳情案件已約見處理，並已明確答覆後，以同一或相似之事由，一再陳情者。

（六）本處針對該陳情案已成立專案小組處理者。

（七）陳情案無具體內容或經查證所留姓名、住址、聯絡電話，或電子郵件地址屬偽冒、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本處權責者。

(九)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，仍一再陳情，經專案簽奉核可不予處理者。

三、申請人如為持有身心障礙手冊低收入戶及原住民者，得優先預約會見。

參、約見時間

一、定期約見：

每月第3週之星期三下午2時至4時，如遇國定例假日則順延至次日；議會期間及業務需要得另擇期辦理。

二、臨時約見：

因民眾急迫需要或時效緊迫，得由處長臨時約見申請人。

肆、約見地點：本處7樓會議室。

伍、約見程序

一、受理方式：

(一)以書面為之，書面包括「傳真及本人親送在內」。前項書面應載明具體建議或陳訴事項、真實姓名、國民身分證統一編號及聯絡方式於申請書(如附件1)。申情人應將申請書附具相關證明文件，以書面、傳真或親送等方式向本處秘書室登錄。(註：申情人於傳真當天電洽承辦人確認)

(1)郵寄地址：新北市新莊區樹新路222號7樓

(2)電話號碼：(02)22075911 分機801

(3)傳真號碼：(02)22075660

(二)以言詞為之，本處得依陳情人「電話」陳訴內容，由秘書室聆聽陳訴後製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號及聯絡方式，向陳情人朗讀，並請申請人事後補具申請書及其他相關證明文件，以書面、傳真或親送等式向本處申請約見。

二、預約人數：採固定名額預約登記。每次約見之案數以2案為

原則，惟遇時效緊迫得經處長核准後酌予增加。內容相同案件以約見 1 次為原則；同一案件申請約見處長人數以不超過 3 人為限，每一案約見時間以 1 小時為限。

三、受理登記處理：

- (一)約見案件由本處秘書室登記桌辦理約見登錄。
- (二)秘書室登錄案件後，依陳情案件內容分文至相關權責單位(各科室)辦理，權責單位應於 2 個工作天內，針對案情內容，確實查明案情始末及事實，敘明具體處理意見及法規依據，填妥查處表(如附件 2)。如查處結果係屬不予受理情事，權責單位應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，由秘書室以簡明、肯定之文字答復申請人，並副知有關機關。
- (三)若陳情案涉及 2 個權責單位以上者，由本處秘書室簽陳機關首長或機關首長核准之授權人，指定其中之一為主辦單位，負責彙整統合各權責單位意見。

四、約見通知：

- (一)至遲應於約見 7 個工作天前函文申請人與會，於約見 3 個工作天以前以電話通知申請人約見之時間、地點、聯絡人、電話等相關事宜。
- (二)陳情案件之內容應與陳情人本身有切身關係，代理他人陳情者，應具授權書(如附件 3)，非本人且不具授權書者，不予約見。
- (三)處長與民有約案件之處理，均由本處依法公平辦理，約見時間 20 分鐘內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。申請人得申請改次約見，申請以 1 次為限。

五、約見預備：

- (一)秘書室於會見前，依據承辦人填具「查處表」(如附件 2)內容之擬處意見，送處長於約見時參考。

(二)約見時由權責單位主管及該案件承辦人協同出席說明案情並由秘書室負責製作約見簽到表(如附件 4)，及會議紀錄。

(三)若遇其他重要公務，處長未能按照原排定時間約見民眾時，得由處長指定其他主管代為約見或由秘書室通知申請人更改約見日期。

六、約見程序進行：

(一)本會議進行時，由本處秘書室負責製作會議記錄並將會議紀錄函發申請人，本處於必要時全程錄音、錄影，其他與會人員，不得在會議室內從事錄音、錄影、拍照等行為，如有影響議事進行之情事，主席得制止之。

(二)如申請人於會議程序中有非理性陳情、言詞謾罵等情事，主席得終止會議程序。

七、約見後案件處理：

(一)權責(或主辦)單位應於會見結束後 7 個工作天內，依會議裁示事項儘速妥適處理，並將後續辦理情形函復申請人，並副知秘書室。若有非屬權責範圍者，應一併告知權責機關。

(二)如因情況特殊未能在規定期限內辦結者，得簽請處長核准延長時限，並將延長理由以書面告知申請人，並副知秘書室。

陸、秘書室應每月定期追蹤處長於會議中裁示、承諾事項或交辦案件後續處理情形(如附件 5)，案件處理終結時，權責單位應主動知會秘書室解除列管。

柒、本執行計畫奉處長核定後實施，修正時亦同。