

新北市中和戶政事務所主任與民有約執行計畫

112年2月6日訂定

- 壹、依據：依新北市民政局 112 年 2 月 4 日第 1125621001 號通報辦理。
- 貳、目的：為展現親民、便民之服務效能，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，提升為民服務品質，特訂定本執行計畫。
- 參、實施方式：
- 一、時間：每星期三下午 2 時至 4 時，遇國定例假日順延至次日。
- 二、地點：視實際需要於主任室、秘書室或本所其他辦公場所辦理。
- 三、案件之內容應與民眾本身有切身關係，代理他人陳情者，不予約見。約見時間 10 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，陳情人得另申請改期約見。
- 四、受理方式：
- (一)現場申請：申請人親自至本所填寫「主任與民有約申請書」(如附件 1)。
- (二)郵寄申請：申請人以書信或電子信件郵寄本所提出申

請。

(三)通訊申請：申請人以電話或傳真向本所提出申請。

五、每週安排會見之件數以 2 案為原則，每案會見時間以 1 小時為限且人數不得逾 5 人，並於 10 個工作天前預約，本所將視案件多寡，依序排定會見日期，惟遇時效緊迫或其他特殊情形得經本所核准酌予調整。

六、受理登記處理：受理預約登記時，申請人應述明或載明具體事實及真實姓名、住址、聯絡電話及身分證統一編號；申請人所提問題如非屬本所業務範圍，應告知權責機關名稱。

七、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。

八、凡民眾對本所有任何興革建議或陳訴事項者，皆可申請。

惟陳情案件遇下列各款情形之一者，不予受理：

(一) 陳情案涉及司法起訴或已判決案件。

(二) 陳情案在行政救濟中，或經判決或行政救濟結果確定。

(三) 陳情案已依相關程序在限期處理中，或可立即交辦業務承辦人處理者。

- (四) 非本所權責案件。
- (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) 本所針對該陳情案已有相關業務承辦人處理者。
- (七) 無具體內容，或經查證所留姓名、住址、聯絡電話，或電子郵件網址屬偽冒、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行政機關權責者。
- (九) 權責機關專案簽奉主任核可不予受理者。

九、約見通知：於約見 3 個工作天前通知申請人約見時間、場所、相關承辦人電話等事宜。

十、列入主任與民有約之會見案，相關業務承辦人應於收到申請書 3 個工作天內，確實查明案情始末及事實，簽註具體處理意見，交本所「主任與民有約」承辦人彙送主任於會見時參考。

十一、主任與民有約相關作業，由本所「主任與民有約」承辦人負責，並由相關業務主管及承辦人陪同會見。

十二、各相關業務承辦人應依裁示事項儘速妥適處理，並於會議結束 7 個工作天內，將具體處理情形交由「主任與民有約」承辦人彙整後函覆申請人。因案情複雜無法依限函覆

時，應就延期理由函知申請人。

十一、若遇其他重要公務，主任未能按照原排定時間接見民眾，由主任指定專人代為接見或通知相關人員更改日期。

肆、受理案件後由「主任與民有約」承辦人彙整紀錄表(如附件 2)予以登錄、記錄、列管、追蹤等事項，並於結案後解除列管。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際情形與業務需要隨時補充修正之。

新北市中和戶政事務所「主任與民有約」申請書

中華民國 年 月 日

申請人姓名	先生 女士	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期	
身分證 統一編號		聯絡 電話	電話： 手機：		
住 址					
電 子 信 箱					
申請方式	<input type="checkbox"/> 現場 <input type="checkbox"/> 通訊	<input type="checkbox"/> 郵寄	陪同人數	人	
案 由					
建議或陳述 事 項					
檢 附 資 料					
簽 名 或 蓋 章					

新北市中和戶政事務所主任與民有約紀錄表

編號	日期	申請人姓名	會 見 事 項	交 辦 單 位	辦 理 情 形
	時間				
1					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他
2					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他
3					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他
4					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他
5					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他
6					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他
7					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他
8					<input type="checkbox"/> 依限辦結 <input type="checkbox"/> 逾限辦結 <input type="checkbox"/> 轉請他機關辦理 <input type="checkbox"/> 其他